

## CONDITIONS DU CONTRAT D'ENTRETIEN

### FRANKE KAFFEEMASCHINEN AG

Franke Kaffeemaschinen AG, 4663 Aarburg, +41 62 787 34 00, [coffee.franke.com](http://coffee.franke.com)

## CONDITIONS DU CONTRAT D'ENTRETIEN

Les présentes conditions s'appliquent aux services relatifs aux appareils achetés au plus tard le 31/12/21 et font partie intégrante du contrat d'entretien conclu avec Franke Kaffeemaschinen AG (ci-après dénommée « Franke ») :

1. Après l'expiration de la garantie du fabricant, Franke offre à ses clients la possibilité de transférer l'appareil sans problème vers un contrat d'entretien. Le contrat d'entretien désigne les appareils qui font l'objet du contrat. Si cela se produit plus de six mois après l'expiration de la garantie du fabricant ou après une interruption de service, cela nécessite un entretien préalable aux frais du client et entraîne une perte de données pour les services de télémétrie pendant la durée de l'interruption, qui ne peut être corrigée. Avant de procéder à cet entretien, la machine à café est contrôlée par un technicien Franke. Il en résulte un devis, qui doit être contrôlé par le client et approuvé avec sa signature. Le devis est valable trois semaines.
2. **Durée** : En principe, l'entretien et la maintenance d'une machine à café Franke sont assurés par contrat pour une durée maximale de 12 ans. Comment cela se compose-t-il ?
  - 2 ans de contrat de garantie
  - 8 ans de contrat d'entretien
  - + possibilité de prolonger le contrat d'entretien de 2 ans avec un supplément de prix de 20%Même après ces 12 ans, l'entretien des machines à café Franke par notre service après-vente est possible, mais uniquement contre paiement.
3. Franke s'engage à effectuer les travaux convenus pour le maintien de l'état de fonctionnement des appareils dans le cadre du présent contrat. Le client s'engage à payer à l'avance et en temps voulu les frais de service convenus en conséquence. Ces services de Franke comprennent :
  - 3.1 remise en état sur place ou accès à distance au choix de Franke
  - 3.2 temps de travail et de déplacement
  - 3.3 pièces de rechange
  - 3.4 machine de remplacement, au cas où l'appareil ne serait pas réparable sur place
  - 3.5 un service en ligne avec une prise en charge personnelle, 24 heures/24 les jours de semaine et de week-end
  - 3.6 interventions de piquet des techniciens de service entre 07h00 et 22h00, en cas de nécessité et d'urgence
  - 3.7 Selon l'option choisie, dépannage pendant les heures d'ouverture normales de Franke, à savoir :
    - 5 jours : du lundi au vendredi
    - 6 jours : du lundi au dimanche (avec un jour de fermeture fixe par semaine)
    - 7 jours : du lundi au dimanche
4. La proposition de valeur de Franke garantie de la société Franke Kaffeemaschinen AG se limite à la préservation et/ou à la restauration de la capacité de fonctionnement conformément à l'équipement et à l'état technique selon l'année de construction de la machine à café. Toutes les autres garanties et responsabilités sont exclues. Ne sont pas incluses et sont exclues en tout cas les prestations relatives aux dysfonctionnements ou aux dommages qui sont basés sur l'une des causes suivantes :
  - 4.1 un entretien insuffisant (sauf si Franke s'est engagé dans le contrat à assurer un service suffisant)
  - 4.2 non-respect des instructions d'utilisation ou d'installation
  - 4.3 utilisation impropre du produit
  - 4.4 utilisation de pièces et d'accessoires non autorisés
  - 4.5 usure naturelle
  - 4.6 manipulation ou traitement inapproprié, en particulier corps étrangers dans les compartiments à grains
  - 4.7 fonctionnement de la machine avec de l'eau non traitée (c'est-à-dire utilisation d'eau brute et utilisation d'un filtre à eau recommandé par Franke ou utilisation de détartrants recommandés par Franke (fonctionnement sur réservoir) à partir d'une dureté minimale de l'eau de 6 degrés allemands (6° dH))
  - 4.8 interventions non autorisées du client ou de tiers
  - 4.9 influences extérieures, en particulier les cas de force majeure (par exemple, défaillance de l'alimentation électrique ou du système de climatisation, dommages naturels) ou les systèmes de paiement de tiers
  - 4.10 nettoyage et un entretien inadéquats, en particulier l'utilisation de produits de nettoyage et de détartrants non originaux qui ne sont pas distribués par Franke, ainsi que d'autres raisons dont Franke n'est pas responsable.

5. Obligation du client de coopérer : Le client s'assure que les collaborateurs de Franke ou d'éventuels tiers puisse accéder aux installations si le service doit être fourni sur place. Si le client insiste pour un entretien externe, les frais de transport seront facturés. Le client accorde à Franke un accès illimité au logiciel de commande de la machine dans le but de fournir des services de télémessure. Le client autorise Franke à lire les données de la machine nécessaires à cet effet et à effectuer des configurations logicielles sur la machine. Si Franke doit installer des appareils supplémentaires sur la machine à cette fin, ceux-ci seront laissés gratuitement au propriétaire pour la durée du contrat d'entretien, mais resteront la propriété de Franke. Le client est concerné par l'installation d'un filtre à eau recommandé par Franke pendant son exploitation si la dureté minimale de l'eau est égale ou supérieure à 6 degrés allemands (6 dH). Pendant la durée du contrat d'entretien, le client doit utiliser les produits de nettoyage et les détartrants originaux distribués par Franke. Si le client ne remplit pas ses obligations de coopération, Franke peut cesser ses prestations dans la mesure où elles sont concernées. Le client reste redevable de la rémunération accumulée périodiquement et également pour la période pendant laquelle Franke a interrompu ses services. Il en va de même si le client ne paie pas les factures dues.
6. Sauf accord contraire, la rémunération est payée par le client pour la première fois après l'expiration de la garantie du fabricant, dans chaque cas périodiquement à l'avance, sans déduction, dans un délai de 30 jours à partir de la date de facturation. À l'expiration de ce délai de paiement, le client est en défaut sans autre rappel. Franke a le droit d'interrompre ou de résilier le contrat de service avec effet immédiat en cas de retard de paiement et de rendre exigible les prestations effectuées dans les plus brefs délais.
7. Franke se réserve le droit de modifier le montant des prix de service spécifiés dans le contrat d'entretien avec un préavis de trois mois à la fin d'un mois et d'adapter le contrat en conséquence. Dans ce cas, le client peut résilier le contrat d'entretien par écrit dans les 30 jours suivant la réception de la notification et les frais de service déjà payés seront réglés au prorata.
8. Limitation de la responsabilité : Franke n'est responsable des dommages directs qu'à hauteur du prix de vente respectif et uniquement si le client prouve qu'ils ont été causés intentionnellement ou par une action ou une omission grossière de la part de Franke. Toute autre responsabilité de Franke, de ses auxiliaires et de tiers mandatés par Franke pour des dommages de toute nature et pour tout motif juridique est exclue dans la mesure maximale autorisée par la loi. En particulier, le client ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnisation pour des dommages qui ne sont pas survenus au produit lui-même, tels que la perte de production, les perturbations opérationnelles, la perte d'utilisation ou de données, la perte de commandes, le manque à gagner et autres dommages indirects ou consécutifs.
9. Le contrat d'entretien peut être transmis à des tiers après notification écrite préalable, pour autant que le lieu d'installation de l'appareil reste en Suisse ou au Lichtenstein. Les frais de service déjà réglés ne sont en aucun cas remboursés.
10. Protection des données :
  - 10.1 dans le cas où Franke obtient des données personnelles et est mis à disposition de ces données par le client aux fins décrites, Franke est le responsable indépendant au sens de la loi applicable sur la protection des données. Franke ne recueille des données personnelles que lorsqu'elles lui sont fournies par l'acheteur, par le biais d'une inscription, du remplissage d'un formulaire ou d'un e-mail, dans le cadre de la commande de produits ou de services, de services après-vente de produits ou de services, en réponse à des demandes de renseignements ou à des demandes concernant des produits que vous souhaitez commander, ou dans des situations similaires où la personne a choisi de fournir des données à Franke ou par le biais d'un point de vente.
  - 10.2 Ces données sont collectées, traitées et utilisées par Franke conformément à la législation applicable en matière de protection des données. Tous les employés, les autres sociétés du groupe Franke et les prestataires de services tiers qui ont accès aux données personnelles sont tenus de maintenir la confidentialité des données personnelles.
  - 10.3 Il se peut que certaines de ces données personnelles soient stockées ou traitées sur des serveurs dans d'autres juridictions, comme les États-Unis, dont les lois sur la protection des données peuvent différer des lois applicables ici. Dans ces cas, nous veillons à ce que des garanties appropriées soient mises en place, exigeant du sous-traitant dans ce pays qu'il assure la protection des données par des mesures équivalentes à celles dans lesquelles Franke se trouve.
  - 10.4 Le client est tenu d'informer ses interlocuteurs que les dispositions applicables en matière de protection des données seront respectées et que les données personnelles seront également traitées par Franke conformément aux conditions et restrictions de la présente section. Le client défendra Franke en cas de dommages imputables à la divulgation de données personnelles ou à la violation du droit applicable en matière de protection des données par le client et indemniserà Franke à ce titre.
  - 10.5 Notre politique de confidentialité peut être consultée sur notre site web : [www.franke.com](http://www.franke.com).
11. Toute modification intervenant dans le cadre du présent contrat nécessite la forme écrite.
12. La relation juridique entre Franke et l'acheteur est soumise au droit matériel suisse. Le tribunal compétent pour tous les litiges découlant de ou en rapport avec la relation juridique entre Franke et l'acheteur est exclusivement celui de Aarburg, Suisse.

**Aarburg, valable à partir du 1/1/2022**