

Annexe « Conditions Générales du Contrat de Service de Maintenance »

Version 1.0 / 17 Nov 15

Définitions

- « Notre Personnel » : désigne les salariés de Bruker et de son sous-traitant ou agent désigné.
- « Essai Initial » : signifie que Bruker tentera jusqu'à 3 fois au maximum d'amorcer l'aimant et de respecter les spécifications initiales en termes de champ nominal, de dérive, d'homogénéité et de taux d'évaporation cryogénique. En cas d'échec de cet essai, l'aimant sera considéré comme comportant un Défaut Magnétique Irrémédiable.
- « Défaut Magnétique Irrémédiable » : concerne la situation dans laquelle le champ magnétique ou les autres spécifications pertinentes ne peuvent plus être rétablis sur site conformément à leurs spécifications initiales et où l'Essai Initial a échoué.
- « Maintenance Courante » : activité de maintenance qu'un opérateur doit entreprendre tous les jours, toutes les semaines ou tous les mois pour assurer le bon fonctionnement habituel de l'instrument. La Maintenance Courante est en général décrite dans le manuel de l'utilisateur ou de l'opérateur.
- « Maintenance prévisionnelle » : activité de maintenance de l'instrument qui doit être réalisée par le personnel formé et certifié par Bruker à des intervalles prévus ou programmés

1 Informations générales

Tous les programmes de maintenance vendus par Bruker sont régis par les présentes conditions générales. Les obligations de Bruker en vertu de tous les programmes de maintenance sont limitées en fonction des périodes et de toutes les autres stipulations des présentes conditions générales. En cas de contradiction, de différence ou d'ajout non accepté expressément par écrit par Bruker, les présentes conditions générales seront considérées comme prévalant sur les stipulations contradictoires, incohérentes ou supplémentaires du bon de commande du Client, du formulaire de commande, du contrat ou d'une autre manière. L'acceptation d'un devis par le Client, soumis aux présentes conditions générales prévaut sur toutes autres communications antérieures et constitue un contrat complet et ayant force obligatoire entre le Client et Bruker, qui ne peut être modifié ou annulé sans l'accord écrit des deux parties.

2 Acceptation du devis et confidentialité

2.1 Acceptation

Bruker demande que les éléments suivants soient clairement indiqués dans l'acceptation du devis :

1. Signature habilitée
2. Un interlocuteur principal en vue des communications générales et un interlocuteur pour la facturation
3. Adresse complète de facturation
4. Référence du devis et indication du programme de maintenance retenu
5. Montant total des achats dans la même monnaie que celle du devis

2.2 Confidentialité

Les présentes conditions générales, le devis et les autres documents liés ne doivent pas être transmis ou communiqués, directement ou indirectement, à des tiers, ni être reproduits à moins que Bruker ne l'accepte expressément par écrit.

3 Remplacements et réglages

Toutes les demandes d'assistance du Client doivent être formulées dans les quatre heures (la réception par Bruker de cette demande étant déterminante) après la survenance des circonstances qui y donnent lieu. Ces demandes doivent inclure le type de produit et le numéro de série, et une description complète des circonstances donnant lieu à la demande. Bruker se réserve le droit, à son gré, de déterminer si les demandes valables doivent être traitées en :

1. Envoyant un technicien sur place;
2. Demandant au Client d'adresser la pièce, l'assemblage ou l'instrument défectueux à un atelier ou au centre de réparation indiqué par Bruker ; ou
3. Autorisant le Client à retourner l'élément à Bruker.

Avant le retour de tous produits, pièces ou assemblages à Bruker (ou à son agent) pour réparation, échange ou réglage, une autorisation doit être obtenue de Bruker ainsi que des instructions concernant l'emballage et l'expédition. Il doit être certifié que les éléments retournés sont exempts de toute contamination toxique, biologique, chimique ou radioactive et les justificatifs nécessaires doivent établir que les mesures de nettoyage et de décontamination ont été réalisées. En cas de doute, Bruker se réserve le droit de rejeter le retour.

Tout produit, pièce ou assemblage adressé à un atelier ou à un centre de réparation ou retourné à Bruker pour examen doit être adressé préaffranchi par le moyen de transport que Bruker a indiqué comme acceptable. Bruker se réserve le droit de rejeter toute demande qui n'est pas formulée dans les meilleurs délais et toute demande sur un élément qui a été modifié ou expédié par des moyens de transport non-acceptables. Lorsque tout produit, pièce ou assemblage est adressé à un atelier ou à un centre de réparation ou retourné à Bruker pour un examen et une inspection, ou pour toute autre raison, le Client sera responsable de tous les dommages résultant d'un emballage ou d'une manipulation inapproprié, et des dommages causés pendant le transport, nonobstant tout défaut ou non-conformité du produit, de la pièce ou de l'assemblage. Dans tous les cas, il appartient exclusivement à Bruker de déterminer la cause et la nature du défaut ; la décision de Bruker à ce titre sera définitive.

4 Stipulations spéciales

4.1 Stipulations s'appliquant au Programme **LabScape Connect**

4.1.1 Responsabilités de Bruker

Bruker s'engage à :

- En cas de perte de champ magnétique (quench), Notre Personnel procédera à un Essai Initial. Si besoin est, le vide de l'aimant sera restauré (l'équipement de pompage sera fourni par Bruker) et refroidi à la température de fonctionnement par Notre Personnel. L'hélium liquide nécessaire à ce processus EST inclus. L'azote liquide et gazeux ainsi que l'hélium gazeux ne sont PAS inclus. Notre Personnel effectuera la mise en champ et l'homogénéisation de l'aimant pour le placer dans les conditions de la spécification. De même toutes les sondes fabriquées par Bruker et incluses dans le contrat de maintenance seront « shimées » à température ambiante pour atteindre la spécification de la largeur de raie en proton. Sur demande, les sondes supplémentaires fabriquées par Bruker peuvent être shimées aux tarifs normaux de service.
- Apporter son assistance à l'installation des logiciels appropriés qui s'appliquent à la configuration du Client.
- Installer les mises à jour appropriées et nécessaires des micro-logiciels.
- S'assurer que le Client reçoive une assistance à distance qualifiée dès que possible après une demande d'assistance et l'échec d'une investigation initiale par téléphone ou par e-mail.

- Bruker vérifiera en permanence la connexion entre l'instrument et le serveur de Bruker. Si aucune connexion ne peut être établie, les interlocuteurs du Client mentionnés sur la liste de contacts définie seront informés. Si, après avoir informé les interlocuteurs, une interruption de la surveillance dure plus de 5 jours, en l'absence de faute de Bruker, Bruker sera en droit de résilier ses obligations contractuelles.
- En cas de Défaut irrémédiable de l'Aimant, Bruker continuera à apporter son assistance au Client et procédera, à la demande du Client, à d'autres essais aux tarifs horaires applicables de Bruker. Le remplacement de l'aimant n'est PAS inclus.
- Le présent programme ne couvre pas les dommages causés par les objets entrant en collision avec l'aimant. Le Client doit prendre des mesures raisonnables pour tenir les objets ferromagnétiques à bonne distance de l'aimant.

4.1.2 **Responsabilités du Client**

Le Client s'engage à :

- Connecter l'équipement couvert à Internet et garantir que tous les paramètres de sécurité sont adaptés pour permettre la communication.
- S'assurer que le logiciel approprié est installé et fonctionne sur le système conformément à ce qui est requis.
- S'assurer que l'emplacement approprié de l'instrument est défini dans le logiciel de contrôle
- Mettre à jour régulièrement et conserver sur l'instrument la liste exacte des interlocuteurs conformément à ce qui est décrit dans le manuel de l'opérateur ou de l'utilisateur.

4.2 **Conditions s'appliquant au Programme LabScape Essential**

Toutes les responsabilités de LabScape Connect s'appliquent.

4.2.1 **Responsabilités de Bruker**

Bruker s'engage à :

- Effectuer la Maintenance Prévisionnelle conformément à ce qui est stipulé dans la documentation de maintenance de Bruker.
- Les réparations peuvent être effectuées au même moment que la maintenance si les deux parties en conviennent.
- La qualification de l'opération et les rapports complets de test seront mis à la disposition du Client.
- Si les aimants consomment de l'hélium liquide, Bruker fournira l'hélium liquide et effectuera les remplissages d'hélium.
- Tenir un système de suivi des visites de Maintenance Prévisionnelle de l'instrument.
- Informer le Client du calendrier approximatif des visites.
- Revoir les résultats de chaque visite de Maintenance Prévisionnelle avec l'utilisateur principal de l'instrument couvert.
- Enregistrer les résultats de chaque visite de Maintenance Prévisionnelle dans le dossier de l'instrument.

4.2.2 **Responsabilités du Client**

Le Client s'engage à assurer que l'utilisateur principal est disponible pour une révision après exécution de la maintenance.

4.3 **Conditions s'appliquant au Programme LabScape Comprehensive**

Toutes les responsabilités de LabScape Connect et de LabScape Essential s'appliquent.

4.3.1 **Responsabilités de Bruker**

Bruker s'engage à :

- Fournir une assistance sur place et à réparer le matériel si besoin est.
- En cas de Défaut irrémédiable de l'Aimant, Bruker procédera aux réparations ou

- Si l'instrument a toujours été couvert par un programme **LabScape Comprehensive** suivant immédiatement l'expiration de la garantie ou celle d'un programme **LabScape Comprehensive**, au remplacement de l'aimant par un modèle de spécifications équivalentes et au report de tous les coûts relatifs à la réinstallation du matériel, y compris les déplacements et les heures de travail.
- Si l'instrument n'a PAS toujours été couvert par un programme LabScape Comprehensive ou est hors garantie, sa valeur sera exprimée au prorata temporis sur la base d'une durée de vie de 20 ans.

Dans tous les cas, les coûts dus à l'inaccessibilité de l'emplacement de l'installation pour remplacer le système sont expressément exclus (par ex., Bruker ne procédera pas à des travaux préalables pour retirer et remplacer un système ni à la remise en l'état antérieur des lieux).

4.3.2 **Responsabilités du Client**

Aucun autre engagement du Client n'est requis.

4.4 **Conditions s'appliquant au Contrat LabScape Select**

Lorsque des options de modules spécifiques incluant les droits et obligations décrits en vertu de LabScape Connect, LabScape Essential ou LabScape Comprehensive ont été choisies et sont notées comme telles, les conditions générales décrites ci-dessus s'appliqueront.

5 **Délai d'intervention**

5.1 **Assistance du service local**

Tous les efforts raisonnables seront déployés pour fournir une assistance à partir du centre d'intervention technique sur le site de Bruker. Tous les efforts raisonnables seront déployés pour fournir une assistance dans la langue locale, mais en cas d'impossibilité, l'assistance sera proposée dans une autre langue.

5.2 **Processus d'intervention - Standard**

Le processus suivant sera utilisé pour faciliter le suivi et le contrôle des appels :

1. A réception d'une demande d'assistance d'un Client, Bruker créera un dossier informatique de la demande sur le système de suivi d'intervention de Bruker. Cet enregistrement d'un appel est appelé demande de service. La responsabilité de la demande de service sera affectée chez Bruker et la demande de service restera « ouverte » jusqu'à ce que la demande du Client soit satisfaite.
2. Bruker contactera le Client pour obtenir des informations complètes sur la demande, recommander des tests de diagnostic et interpréter les résultats avec le Client.
3. Pour les appels reçus avant 12h00 (heure locale du site de Bruker), un contact sera tenté avant la fin du jour ouvré. (dénommé jour 0 aux fins du suivi.) Pour les appels reçus après 12h00 (heure du site de Bruker), un contact sera tenté avant 12h00 le lendemain (ce jour est alors dénommé jour 0 aux fins du suivi.). Dans tous les cas, si un contact téléphonique ne peut être pris, un message sera laissé et/ou un e-mail sera envoyé.
4. Si les tests de diagnostic indiquent qu'une intervention sur place est nécessaire, Bruker désignera un technicien dans les 24 heures et prévoira l'expédition d'urgence des pièces. Dans le cadre de LabScape Comprehensive, ce service est gratuit. Dans les cas des autres programmes, le Client doit prendre en charge le coût des pièces, les frais d'expédition et de manipulation et les heures de travail estimées de Bruker avant l'expédition de la pièce et la désignation d'un technicien.
5. Si l'intervention résout le problème, la demande de service sera clôturée à réception du matériel défectueux.
6. Si le matériel de remplacement n'a pas résolu le problème, les points 4 et 5 seront répétés jusqu'à ce que le problème soit intégralement résolu.
7. Lorsque le problème du Client aura été résolu, la demande de service sera clôturée.

5.3 *Processus d'intervention – Pour les sites éloignés*

Le processus suivant sera utilisé pour faciliter le suivi et le contrôle des appels si le Client se trouve sur un site éloigné. Un site éloigné est défini comme le site d'un Client se trouvant à plus de 4 heures des bureaux les plus proches de Bruker.

1. A réception d'une demande d'assistance d'un Client, Bruker créera un dossier informatique de la demande sur le système de suivi d'intervention de Bruker. Cet enregistrement d'un appel est appelé demande de service. La responsabilité de la demande de service sera affectée chez Bruker et la demande de service restera « ouverte » jusqu'à ce que la demande du Client soit satisfaite.
2. Bruker contactera le Client pour obtenir des informations complètes sur la demande, recommander des tests de diagnostic et interpréter les résultats avec le Client.
3. Pour les appels reçus avant 12h00 (heure locale du site indiqué), un contact sera tenté avant la fin de la journée. (dénommé jour #0 aux fins du suivi.) Pour les appels reçus après 12h00 (heure locale du site indiqué), un contact sera tenté avant 12h00 le lendemain (dénommé jour #0 aux fins du suivi.). Dans tous les cas, si un contact téléphonique ne peut être pris, un message sera laissé et/ou un e-mail sera envoyé.
4. Si le diagnostic conclut à la nécessité d'un matériel et si le Client dispose d'un Correspondant de Maintenance Bruker (voir Article 5.4), Bruker expédiera ce matériel en urgence. Dans le cadre de LabScape Comprehensive, ce service est gratuit. Dans le cadre de tous autres programmes, le Client devra prendre en charge le coût des pièces et les frais d'expédition et de manipulation avant l'expédition de la pièce. Si aucun Correspondant de Maintenance Bruker n'est disponible, le processus se poursuivra à partir du point 8.
5. Bruker contactera le Client le lendemain pour déterminer l'état de l'instrument. (dénommé jour #1 aux fins du suivi.)
6. Si le remplacement du matériel résout le problème, la demande de service sera clôturée à réception du matériel défectueux.
7. Si le remplacement du matériel ne résout pas le problème, une visite sur place sera prévue.
8. Bruker organisera l'assistance sur place. Dans le cadre de LabScape Comprehensive, ce service est gratuit. Dans le cadre de tous autres programmes, le Client devra prendre en charge le coût des pièces, les frais d'expédition et de manipulation et les heures de travail estimées de Bruker avant l'expédition de la pièce et la désignation d'un technicien.
9. Lorsque le problème du Client aura été résolu, la demande de service sera clôturée.

5.4 *Correspondant de Maintenance Bruker*

La formation pour devenir un Correspondant de Maintenance Bruker n'est possible que dans des zones spécifiques et aux dates et lieux définis d'un commun accord. Cette formation n'est valable que pendant 2 ans. À l'expiration de ce délai, le renouvellement de la formation ou une mise à jour de la formation sera nécessaire. Si la configuration du système change par l'ajout de nouvelles versions ou de nouveaux modules, une formation de mise à jour préalable est obligatoire.

Les conditions ci-dessus s'appliquent dans les rares cas dans lesquels le Client se situe à plus de 4 heures du site le plus proche d'un technicien de Bruker. Le Client peut désigner un membre de son personnel pour qu'il soit formé de telle sorte que cette personne soit capable de :

- Identifier les modèles et sous-parties de l'instrument par leur nom.
- Travailler en toute sécurité (sécurité personnelle, sécurité de l'instrument, et sécurité de tous ses collègues) sur les tâches de maintenance corrective définies dans les opérations de niveau 1 et 2 (au sens de la norme AFNOR FD X 60-6000).
- Réduire le délai requis pour obtenir un diagnostic de problème avec l'assistance de Bruker.

L'obligation de confidentialité s'applique strictement à toute information donnée ou divulguée pendant la formation ou pendant les événements qui suivent la formation.

6 *Conditions générales*

6.1 *Conditions générales*

- Les droits et obligations des parties seront régis en tous aspects par les lois de l'Etat et de la ville dans lesquels le bureau concerné de Bruker est situé. La Convention des Nations-Unies sur la

vente internationale de marchandises n'est pas applicable. Toute procédure judiciaire sera portée devant le tribunal compétent du lieu du bureau concerné de Bruker.

- Bruker conservera tous les droits d'auteur, les marques commerciales, les brevets et les droits exclusifs sur tous les dessins, informations techniques et savoir-faire. Le Client ne divulguera à un tiers aucune information obtenue de Bruker sans son accord préalable écrit. Si le Client viole l'une des présentes stipulations, outre tout autre recours dont Bruker pourrait disposer, Bruker pourra interrompre immédiatement toute prestation à l'égard du Client.
- La documentation, telle que les listings informatiques, les dessins détaillés et les autres documents ne peuvent être fournis par Bruker qu'à la condition que le destinataire de cette documentation signe un Contrat de Confidentialité.
- Les erreurs administratives et factuelles sont susceptibles d'être corrigées par Bruker à tout moment.

6.2 **Prix et devis**

- Les factures sont payables dans la monnaie et au lieu indiqués dans la facture de Bruker. Tous les frais de change, d'encaissement des chèques ou de recouvrement (y compris les honoraires raisonnables d'avocat) seront payés par le Client.
- Tous les montants impayés à l'échéance porteront des intérêts de retard sur la base de 3 fois le taux d'intérêt légal conformément à l'article L441-6du Code de commerce français.
- Le Client sera automatiquement considéré comme étant défaillant 30 jours après l'échéance. Pendant la période de défaillance, toutes les sommes impayées porteront intérêt à 9 points de pourcentage au-dessus du taux de base de la Banque Centrale Européenne. Bruker se réserve le droit de réclamer des dommages-intérêts supplémentaires pour retard de paiement.
- Tous les prix sont exprimés hors taxe d'accise, droit sur la consommation TVA, coûts d'importation, droits de douane et frais d'assurance ou autres charges similaires susceptibles d'être applicables. Le Client fera les déclarations, réglera ces montants, et dégagera Bruker de toute responsabilité dans ce domaine. .
- Tous les prix sont EXW Bruker (*Ex Works*) en l'absence d'indication expresse contraire du devis.
- Bruker peut suspendre ses obligations contractuelles aussi longtemps que des impayés demeurent ou peut procéder à la résiliation à effet immédiat.

6.3 **Disponibilité et fourniture de l'hélium liquide**

- L'hélium liquide est une ressource naturelle non-renouvelable et disponible auprès d'un nombre limité de fournisseurs. Bruker dispose de contrats d'achat avec des fournisseurs importants et déploiera tous les efforts pour garantir sa fourniture, même pendant les périodes de pénurie mondiale ; cependant, Bruker ne peut être tenue responsable en cas d'impossibilité de fournir ce service si l'hélium n'est pas disponible pour des raisons qui lui sont étrangères.
- L'hélium liquide est une matière première rare dont le prix est très volatile. Si son prix de gros varie de plus de 15%, Bruker se réserve le droit d'ajuster ses prix. Ce changement de prix sera indiqué au Client.

6.4 **Amélioration continue**

Bruker se réserve le droit de modifier et d'actualiser ses manuels d'opérateur, d'utilisateur et d'entretien ou ses check-lists d'assistance.

6.5 **Limitation de responsabilité**

Un soin raisonnable doit être apporté pour éviter les risques. Bruker décline expressément toute responsabilité pour perte ou dommage causé par l'utilisation de ses produits ne respectant pas les bonnes procédures opérationnelles.

Toutes les obligations de Bruker cesseront de produire leurs effets si les produits ou pièces ont subi un accident, un abus, une modification, une utilisation abusive ou une négligence, ou n'ont pas été utilisés ou entretenus conformément aux bonnes procédures opérationnelles. Tous les produits et services doivent être fournis par l'intermédiaire de Bruker ou à sa connaissance et avec son approbation. Bruker ne donne aucune garantie concernant les services ou composants fournis par le biais de sources non approuvées. Il appartient exclusivement à Bruker de déterminer ce qui constitue une source approuvée.

Sauf stipulation contraire des présentes conditions générales, toutes les demandes d'un Client, notamment d'indemnisation par des dommages-intérêts au lieu de l'exécution contractuelle ou d'indemnisation des autres dommages directs ou indirects, notamment des dommages connexes, indépendamment de leur fondement juridique, sont exclues par la présente. La présente stipulation ne s'appliquera pas si :

- Bruker a dissimulé frauduleusement un défaut juridique ou un défaut important ou a garanti l'absence de défaut, ou une caractéristique des produits ou services fournis par Bruker ;
- Le dommage est intentionnel ou dû à la faute lourde de Bruker, de l'un de ses représentants légaux ou collaborateurs, ou est dû à une violation fautive des obligations contractuelles matérielles de la part de Bruker ou de ces personnes. Les obligations contractuelles matérielles sont les obligations dont l'exécution est matérielle pour la bonne mise en œuvre du contrat, dont le cocontractant attend l'exécution, et sur laquelle il compte. Cependant, en cas de simple négligence, la responsabilité de Bruker pour les dommages autres que les dommages corporels ou à la santé seront limités au dommage raisonnable typique de ce type de contrat ;
- La violation fautive des obligations par Bruker, ses représentants légaux ou ses préposés a entraîné un dommage corporel ou un dommage à la santé ; ou
- Bruker est responsable en vertu de règles d'ordre public.

Aucune action, quelle qu'en soit la forme, résultant des produits ou services fournis ou devant être fournis par Bruker, ou qui leur est liée, ne peut être intentée par le Client plus d'un (1) an après la survenance de la cause de l'action.

6.6 **Responsabilités de Bruker**

Bruker s'engage à :

- Fournir la garantie applicable au Programme LabScape dans les conditions décrites à l'Article 4 ci-dessus pour les instruments concernés par l'intermédiaire de Notre Personnel.
- Fournir une assistance téléphonique de diagnostic des dysfonctionnements des instruments garantis. Cette assistance sera fournie en plus du service décrit à l'Article 5 ci-dessus et exclusivement pendant les heures normales de travail et pendant la semaine de travail habituelle de Bruker sauf accord exprès contraire.
- Envoyer un personnel compétent disposant des qualifications adéquates.
- La maintenance et l'assistance, notamment le service décrit à l'Article 5 ci-dessus, auront lieu pendant les heures normales de bureau telles que précisées sur le site web de Bruker (www.bruker.com) sauf accord exprès contraire.
- Respecter les mesures et procédures de sécurité sur place telles que définies par le Client.
- Conserver un stock des pièces les plus communes devant être utilisées pour le service.
- Notre Personnel tiendra confidentielles et ne divulguera pas les informations obtenues qui sont désignées par le Client comme confidentielles et exclusives.
- Fournir des pièces de rechange si besoin est sur la base d'un échange d'une pièce neuve ou reconditionnée à la discrétion de Bruker.
- Payer les frais de déplacement du personnel de service de Bruker sauf stipulation contraire des présentes.
- Bruker peut décider que certains changements des instruments garantis sont obligatoires pour la sécurité des instruments ou des personnes travaillant avec les instruments ou les utilisant. Ces changements seront effectués sans frais supplémentaire par Notre Personnel.

6.7 **Responsabilités du Client**

Le Client s'engage à :

- Maintenir le site et son environnement dans un état adapté au fonctionnement de l'instrument couvert.
- Procéder aux réglages normaux de l'instrument dans les conditions spécifiées dans le Manuel de l'opérateur.
- Surveiller les niveaux de cryogène si le système a des cryogènes et prendre les mesures appropriées dans les conditions décrites dans le manuel de l'opérateur ou de l'utilisateur.
- Effectuer les activités requises de maintenance courante dans les conditions décrites dans le Manuel de l'Opérateur.
- Aviser immédiatement Bruker des problèmes de comportement inattendu de l'instrument garanti.

- Mettre l'instrument à disposition, sans restriction, pour l'entretien pendant les périodes concernées (heures de travail de Bruker, dans les conditions spécifiées dans l'Article 6.6 ci-dessus. Si Bruker n'est pas en mesure de disposer de ce type d'accès au moment convenu, tout entretien de rattrapage peut être facturé distinctement par Bruker à ses tarifs applicables, y compris le temps de déplacement et les frais aller- retour.
- Fournir un espace et des installations de travail adéquats, y compris le chauffage, l'éclairage, la ventilation, les prises électriques, et les autres éléments nécessaires devant être utilisés par Bruker. Ces installations seront à proximité immédiate de l'équipement qui doit être entretenu et seront fournies gratuitement.
- Prévoir un espace de livraison approprié et une installation de stockage dans les conditions spécifiées à l'Article 6.14 et apporter son assistance au déplacement des matériels de l'espace de livraison vers le site de l'instrument garanti (et retour) de manière efficace.
- Retourner tous les éléments défectueux et/ou notre équipement utilisé en réparation dans les 20 jours de l'expédition d'une pièce de rechange sur le site du Client. Le matériel sera retourné à Bruker avec les informations d'expédition et les étiquettes préaffranchies incluses dans les éléments de réparation.
- Aviser Bruker de toutes modifications non obligatoires ou changements de l'instrumentation que le Client ne veut pas voir mis en œuvre ou installés.
- Fournir l'azote (liquide et gazeux) et l'hélium gazeux en cas de besoin pour les services.
- Fournir l'hélium liquide quand il n'est pas inclus dans le programme applicable.
- Maintenir un équipement de remplissage tel que notamment les lignes de transfert, les sondes et les tuyaux en bon état pour assurer le transfert sûr et efficace du cryogène.
- Le personnel de service de Bruker doit être protégé de l'exposition aux produits chimiques ou autres échantillons pendant les visites dans l'installation du Client. Il est ainsi essentiel que le Client nettoie la zone proche de l'instrument et retire les éclaboussures et la poussière pouvant contenir des traces d'échantillons ou autres matériaux dangereux. Bruker demande que l'espace de travail du Client soit sûr pour les salariés du Client et les visiteurs, mais il appartient au Client d'informer les visiteurs des risques qui peuvent exister dans les zones qu'ils visitent. Bruker se réserve le droit de protéger ses salariés en refusant d'entretenir l'équipement s'il n'est pas propre, se trouve dans un espace qui n'est pas propre ou présente d'autres risques pour la santé et la sécurité contrôlés par le Client. La conservation de l'équipement du Client dans des conditions de propreté lui permettra de bénéficier au mieux de l'équipement qu'il s'est procuré auprès de Bruker.

6.8 **Garantie**

- Sauf clause contraire ou supplémentaire des présentes conditions générales (y compris l'article 6.5 ci-dessus), les dispositions légales applicables régiront les droits du Client en cas de défauts matériels ou légaux.
- Aucune garantie ne sera fournie pour l'usure normale dans ce type de contrat (notamment pour les filtres, verrerie, accessoires en verre, fusibles, inserts de sondes, dewars à température variable, et lignes de transfert), à moins que les parties n'en aient expressément convenu autrement par écrit.
- Aucune garantie ne sera fournie pour les défaillances des équipements et des systèmes résultant (i) de l'abus, de l'utilisation inappropriée, de la modification ou de la manipulation incorrecte ; (ii) des dommages dus aux forces étrangères à l'instrument notamment les catastrophes naturelles, les inondations, les surtensions, les fluctuations ou les défaillances électriques, la défaillance de la climatisation, les installations électriques défectueuses, le transport, les équipements ou pièces externes, ou les pièces de rechange, services collectifs ou services fournis par le Client, l'insuffisance de l'assemblage ; (iii) le fonctionnement ou la maintenance impropres ; ou (iv) le manquement à effectuer la maintenance Courante conformément au manuel de l'instrument. En outre, cette garantie ne s'applique pas si tout équipement ou pièce modifié en l'absence d'accord écrit de Bruker.
- Si les travaux ou services fournis par Bruker sont effectivement défectueux, Bruker prendra à sa charge les frais nécessaires aux fins d'examiner les travaux/les marchandises contenant ces travaux et de les exécuter à nouveau, notamment le transport, l'infrastructure, la main-d'œuvre et les coûts matériels. L'exécution supplémentaire n'inclura pas le démontage ou l'enlèvement de l'élément contenant les travaux défectueux ou la réinstallation si Bruker n'était pas à l'origine débiteur de cette obligation. Cependant, si la demande du Client de réparer un défaut s'avère injustifiée, Bruker pourra demander au Client de rembourser les frais de Bruker.

- Si les travaux ou services fournis par Bruker sont défectueux, Bruker sera en droit de choisir l'exécution supplémentaire, soit en rectifiant (en réparant) le défaut, soit en exécutant à nouveau le service.
- S'il n'est pas possible de procéder à l'exécution supplémentaire ou si la tentative d'exécution supplémentaire échoue, ou si la période raisonnable pour effectuer l'exécution supplémentaire a pris fin sans résultat ou peut être écartée conformément à la loi, le Client peut, à son choix, annuler le contrat ou réduire le prix d'achat. Cependant, il n'y a pas de droit d'annulation en cas de défauts mineurs.
- Toutes les demandes d'indemnisation du Client seront limitées dans les conditions stipulées à l'Article 6.5 des présentes conditions générales.

6.9 **Assistance à distance**

- Concernant les sessions par ordinateur à distance qui ont été tenues et qui ont dépassé les limites de « durée par cas », Bruker se réserve le droit, afin de simplifier le processus administratif, d'adresser une facture pour le temps passé.
- Une durée gratuite de « temps par cas » est accordée. Cette durée gratuite de « temps par cas » permet douze (12) cas par an maximum ou un (1) cas par mois. **LabScape** Comprehensive ne comporte pas de limitation du nombre de cas susceptible de donner lieu à une assistance à distance.

6.10 **Retards excusables**

Bruker ne sera pas responsable du défaut d'exécution occasionné par les grèves, les lockouts, les conflits du travail, les émeutes, l'impossibilité ou la difficulté d'obtention de fournitures, de main-d'œuvre ou de transport, les incendies, les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les explosions, les accidents, les catastrophes naturelles, l'intervention des autorités civiles ou militaires, qu'elles soient légales ou de fait, les actes de l'ennemi, la guerre, la rébellion, l'insurrection, le sabotage, l'embargo, les commandes prioritaires de toute autorité publique ou toute autre cause étrangère au contrôle raisonnable de Bruker si cet événement n'était pas prévisible au moment où le contrat a été conclu.

6.11 **Contractant indépendant**

Bruker est un contractant indépendant. Les salariés de Bruker sont sous son contrôle et son pouvoir de direction exclusifs. Aucune stipulation ne sera interprétée comme désignant Bruker ou l'un de ses salariés comme étant des salariés, des sous-traitants, des agents, des partenaires de coentreprise ou des associés du Client.

6.12 **Travail hors périmètre**

Tout service fourni par Bruker en dehors du périmètre convenu du **LabScape** concerné peut être facturé indépendamment par Bruker au Client aux tarifs applicables de Bruker.

6.13 **Nouveaux contrats pour les instruments non garantis précédemment ou interruption de garantie ou de cycle de maintenance**

En cas de nouveau plan de maintenance qui ne suit pas directement l'expiration de la garantie ou d'un plan équivalent précédent, Bruker inspectera intégralement l'instrument au cours de la première maintenance prévisionnelle

. Bruker se réserve le droit de facturer la rectification ou la réparation des défauts ou dysfonctionnements préexistants ou de tout manquement à respecter les spécifications qui sont identifiés au moment de l'inspection initiale.

6.14 **Matériels de service**

Définitions :

« Matériel exclusif » désigne les logiciels, micro-logiciels, documentation et outils de fabrication, d'ingénierie, ou de service développés ou en développement par Bruker ou fournis à Bruker pour l'assemblage, la configuration, l'installation, la maintenance, la réparation, l'assistance et/ou la désinstallation de l'aimant, ainsi que toutes les mises à niveau ou révisions de ce matériel, qui portent une étiquette ou un avertissement indiquant en substance les éléments suivants :

- MATÉRIEL EXCLUSIF
- PROPRIÉTÉ DE BRUKER BIOSPIN
- DESTINÉ AU PERSONNEL BRUKER EXCLUSIVEMENT
- AUCUN DROIT CONCÉDÉ – NE PAS UTILISER OU COPIER
- DIVULGATION AUX TIERS INTERDITE

« Matériel de Service Fournisseur » désigne les logiciels, micro-logiciels, documentation et instruments de service exclusifs du fournisseur ou combinaisons d'aimants fournis par un fournisseur à Bruker pour l'installation, la maintenance, la réparation et/ou la désinstallation des composants de l'aimant fournis par un fournisseur pour le Client, ainsi que toute mise à niveau ou révision de ce matériel qui porte une étiquette ou un avertissement indiquant en substance les éléments suivants :

- MATÉRIEL DE SERVICE DU FOURNISSEUR
- PROPRIÉTÉ DE BRUKER BIOSPIN
- DESTINÉ AU PERSONNEL BRUKER EXCLUSIVEMENT
- AUCUN DROIT CONCÉDÉ – NE PAS UTILISER OU COPIER
- DIVULGATION AUX TIERS INTERDITE

Bruker peut livrer sur place, avec les éléments de service fournis, le Matériel Exclusif ou le Matériel de Service Fournisseur qui n'ont pas été acquis par le Client ou qui ne lui ont pas été concédés sous licence. Le Client consent par la présente à la livraison, au stockage, à l'installation et à l'utilisation, et à la présence d'un emplacement de stockage fermé sur le site destiné au stockage de ces biens, et à l'enlèvement par Bruker de la totalité ou d'une partie de ces biens à tout moment, sans aucun frais pour Bruker. La présence de ces biens au sein du site ne donnera au Client aucun droit sur ces biens ni aucune licence ou autre droit d'utiliser ces biens. Tout accès aux biens ou divulgation de ces biens par quiconque hormis Notre Personnel est interdit. Le Client fera tout son possible pour protéger ces biens de tout dommage ou perte et empêcher l'accès, la divulgation ou l'utilisation de ces biens contrairement à la présente interdiction.

6.15 *Cession*

Le Client ne pourra pas céder les présentes conditions générales ou toute partie de ces conditions sans l'accord préalable écrit de Bruker.

6.16 *Respect des lois*

- (a) L'exécution des obligations de chaque partie en vertu des présentes est sous réserve du respect de toutes les lois applicables.
- (b) Le Client reconnaît que l'exportation, la réexportation et le transfert des produits, des logiciels, des données techniques ou des services, et de tout support sur lequel ces derniers sont intégrés (« Eléments ») sont soumis aux lois et règlements relatifs aux sanctions économiques et aux contrôles des exportations des Etats-Unis, de la France et des autres pays (« Lois de Contrôle des Exportations »). Le Client respectera les Lois de Contrôle des Exportations, notamment les restrictions s'appliquant aux opérations considérées comme des exportations et des réexportations.
- (c) Le Client respectera toutes les lois et autres restrictions ou conditions relatives aux importations des Eléments actuellement en vigueur ou imposés ultérieurement par tout gouvernement ou autre autorité compétente. Le Client sera responsable de l'obtention de tous les permis, licences ou autorisations d'importations nécessaires à ses frais exclusifs. Le Client avisera immédiatement Bruker si un permis, une licence ou une autre autorisation est requis au titre de cette importation.

7 Limitations et Exclusions

La couverture de maintenance est soumise aux limitations suivantes :

1. La maintenance ne s'applique qu'aux défauts de matériel et de main d'œuvre des produits couverts et ne doit pas être interprétée comme prévoyant une garantie complète de service pour les éléments tels que la Maintenance Courante, les réglages ou l'étalonnage tel que défini par le manuel de l'instrument.
2. La récupération des données électroniques ou la reconstruction des fichiers du client ne sont pas couvertes.
3. La maintenance ne couvre que les pièces et la main d'œuvre fournis par Bruker sur les produits et accessoires de sa propre fabrication. Les éléments qui ne sont pas fabriqués par Bruker peuvent être réparés ou remplacés conformément aux conditions de garantie du fabricant, le cas échéant, mais Bruker décline toute responsabilité en cas de manquement du fabricant initial à exécuter ses obligations de garantie.
4. Les éléments suivants sont expressément exclus :
 - Tout élément échappant au contrôle raisonnable de Bruker.
 - Tout service sur les composants de l'aimant autres que l'instrument couvert.
 - Toute fourniture de cryogène ou de service cryogénique, notamment les recharges ou remplacement de cryogène.
 - La fourniture, le paiement ou le remboursement de tout coût de fixation ou d'installation ou accessoire ou élément fourni.
 - Tout service requis par (1) la conception, la spécification ou l'instruction fournie par le Client ; (2) le manquement du Client à respecter ses obligations ; (3) le manquement d'une personne ne faisant pas partie de Notre Personnel à respecter les instructions ou les recommandations de Bruker ; (4) aucune altération, action ou stockage, manipulation, utilisation ou maintenance impropre de toute partie de l'aimant par une personne ne faisant pas partie de Notre Personnel ; et (5) toute influence externe sur l'instrument couvert, notamment une défaillance de construction, une surtension, une fluctuation ou une défaillance électrique et une défaillance de la climatisation.
 - Toute perte, tout dommage et/ou dysfonctionnement de l'instrument lié, de quelque manière que ce soit à :
 - L'expédition ou au stockage ;
 - L'accident, l'abus, l'altération, l'utilisation inappropriée ou la négligence ;
 - La détérioration délibérée des pièces ;
 - L'utilisation par des procédures non conformes aux procédures correctes d'utilisation ;
 - L'intervention dans le système (par ex., la modification ou l'intervention sur une pièce de l'instrument peut dans certains cas affecter une autre pièce de l'instrument) ;
 - Le défaut d'entretien et de maintenance courante, comme la lubrification et le nettoyage, tel qu'indiqué dans le manuel d'utilisation ;
 - L'inadéquation des services collectifs, la défaillance de la fourniture électrique ou d'une autre source d'énergie, l'environnement physique inadéquat ou les autres installations ou services inadéquats tel qu'indiqué dans les manuels d'utilisation et/ou dans les instructions de pré-installation ;
 - L'action ou la contamination des produits chimiques ;
 - Le manquement à maintenir un niveau adapté des liquides cryogéniques dans les aimants supraconducteurs ; ou
 - Les produits, éléments, pièces, accessoires, sous-assemblages, ou composants qui sont remplaçables en conditions d'utilisation ou de fonctionnement normal de l'instrument, ou de durée de vie limitée, tels que les filtres, verreries, accessoires en verre, fusibles, inserts de sondes, dewars à température variable, et lignes de transfert, à moins qu'ils ne soient spécifiquement couverts par un accord exprès de Bruker donné au Client par écrit.