

Conditions générales relatives aux services

1. Intégralité de l'accord : Sauf accord contraire écrit entre les parties, les présentes conditions générales (« Conditions générales »), ainsi que le devis de services d'Instron et le bon de commande du client (« Bon de commande »), strictement dans la version expressément acceptée par Instron, constituent l'intégralité et l'exclusivité de l'accord entre le client et Instron pour la prestation des services convenus par Instron (« Accord »). Le Bon de commande du Client, s'il est accepté par Instron, est soumis aux conditions générales énoncées dans les présentes, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Pour éviter toute ambiguïté, toute référence aux conditions générales d'achat du Client ou leur incorporation dans un Bon de commande ou dans tout autre document sera considérée comme nulle et non avenue. LES VENTES DE PRODUITS ET SERVICES INSTRON SONT EXPRESSÉMENT LIMITÉES À ET SOUMISES À L'ACCEPTATION DE SES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICE ACTUELLES, JOINTES OU DISPONIBLES À L'ADRESSE [HTTP://WWW. INSTRON.COM/EN/OUR-COMPANY/ABOUT-US/TERMS-AND-CONDITIONS](http://www.instron.com/en/our-company/about-us/terms-and-conditions) (« CONDITIONS »). TOUTE CONDITION SUPPLÉMENTAIRE OU DIFFÉRENTE EST PAR LA PRÉSENTE REJETÉE. LE DÉBUT DES TRAVAUX PAR INSTRON OU L'ACCEPTATION DE LA LIVRAISON DES PRODUITS PAR VOUS CONSTITUE VOTRE ACCEPTATION DES CONDITIONS. L'acceptation par le client des services (« Services ») mentionnés dans le bon de commande vaut acceptation des conditions générales énoncées dans les présentes. Toute modification apportée aux présentes conditions générales doit être approuvée par écrit par Instron. Toutes les normes commerciales ou industrielles mentionnées dans toute description des services ou des travaux à réaliser font partie intégrante du présent contrat.

2. Champ d'application et exclusions : Les services visés par le présent contrat, tels que définis ci-dessus, s'appliquent aux services d'étalonnage et de vérification, à la maintenance préventive, aux réparations, à la formation, aux prestations de main-d'œuvre et de matériel, aux services de conseil et aux autres services généraux fournis par Instron et décrits dans le devis de services d'Instron. Le présent contrat s'applique uniquement aux services fournis par Instron en Europe. Les services liés à l'achat d'un instrument d'essai Instron et/ou d'accessoires sont couverts par les conditions générales contractuelles de vente de ces produits.

3. Définition des services : les devis fournis par le service après-vente d'Instron définissent l'ensemble des services que doit fournir Instron. Seuls les services décrits dans le contrat sont autorisés et seront effectués. Le devis du service après-vente d'Instron peut être utilisé pour définir le type de services que les clients peuvent demander ou dont ils peuvent avoir besoin. En outre, les définitions suivantes s'appliquent aux services spécifiques fournis par Instron :

4. Réparations en usine : Il incombe au client d'obtenir une autorisation de retour de marchandise (RMA) auprès du service commercial ou du service technique d'Instron, ainsi que d'emballer et d'expédier correctement les articles et le matériel conformément aux instructions RMA d'Instron, avant d'envoyer tout article à Instron pour évaluation et inspection en vue d'une réparation. Si un composant, un équipement, une pièce ou un produit est expédié à un site Instron pour une évaluation fonctionnelle et une inspection visant à déterminer l'étendue des réparations nécessaires, des frais d'évaluation seront facturés au client. Les devis de réparation seront ensuite intégrés dans une offre de prix afin de définir les réparations nécessaires (« Services de réparation »). Les frais d'évaluation seront déduits du montant du devis si le client décide de confier les services de réparation à Instron. La réception d'un bon de commande valide de la part du client vaut acceptation et approbation par le client des services de réparation proposés et, par conséquent, indique l'accord entre les parties pour procéder aux réparations.

5. Services facturés à l'heure et au matériel : Les services d'Instron dont le devis prévoit une facturation au temps passé et au matériel sont soumis à un forfait minimum d'une demi-journée de main-d'œuvre, en plus des frais de déplacement applicables et du prix des matériaux et pièces utilisés pour la prestation des services.

6. Formation : Le devis de formation définit le programme de formation destiné au Client. En outre, en passant commande, le Client accepte les conditions supplémentaires suivantes relatives à la formation : aucun frais d'annulation ne sera facturé aux participants du Client qui annulent leur inscription seize (16) jours ouvrables ou plus avant la date prévue de la formation. Les participants du Client qui annulent leur inscription moins de seize (16) jours ouvrables mais plus de dix (10) jours ouvrables avant la date prévue de la formation se verront facturer vingt-cinq pour cent (25 %) des frais de formation. Les annulations de formation effectuées dix (10) jours ouvrables ou moins mais plus de cinq (5) jours ouvrables avant la date prévue de la formation seront facturées à hauteur de cinquante pour cent (50 %) des frais de formation. Les annulations de cours effectuées cinq (5) jours ouvrables ou moins avant la date prévue de la formation seront facturées à hauteur de cent pour cent (100 %) des frais de formation. Dans tous les cas d'annulation susmentionnés, le client a la possibilité d'utiliser les frais d'annulation comme partie du paiement pour s'inscrire à une autre formation Instron. Il s'agit d'un transfert unique valable dans un délai d'un (1) an à compter de la date initialement prévue pour la formation. Toutes les annulations doivent être envoyées par écrit par courrier, fax ou e-mail. En cas d'absence, 100 % du prix de la formation sera facturé. Tout report ou remplacement donnera lieu à des frais administratifs de 100,00 €. Instron se réserve le droit d'annuler toute formation prévue en raison d'un nombre insuffisant d'inscriptions, ou pour toute autre raison, sans aucune obligation financière. Dans ce cas, Instron informera les participants au moins une semaine avant la date de début de la formation annulée, et les frais de formation déjà payés pour réserver une place seront remboursés au client.

7. Les services seront normalement fournis pendant la semaine de travail standard d'Instron (du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par Instron), sauf indication contraire dans le Contrat. Les services non inclus dans le présent Contrat, tels que définis ci-dessus, ou les services exclus ci-dessus, feront l'objet d'un Contrat séparé et distinct et seront soumis à la disponibilité du personnel et des pièces de rechange, le cas échéant, après passation des commandes. Le Client s'engage, aux dates de prestation convenues, à mettre tout l'équipement présent dans le laboratoire à la disposition de nos techniciens, afin de permettre la

réalisation efficace des activités prévues. Cette mise à disposition doit également inclure la possibilité de travailler sur plusieurs systèmes simultanément, le cas échéant. En outre, le Client est tenu de garantir des conditions de travail permettant au technicien d'effectuer une ou des journées complètes de 7 heures par jour. Si le Client n'est pas en mesure ou ne souhaite pas garantir les conditions susmentionnées, il doit nous en informer à l'avance lors de la phase de devis, afin que la durée des travaux et les frais de déplacement associés puissent être correctement estimés. Tout équipement de protection individuelle (EPI) spécial requis en raison de la nature spécifique de l'environnement de travail n'est pas couvert par le présent devis.

8. Obligations du Client : Pendant la durée du présent Contrat, le Client est tenu de respecter les obligations suivantes et de veiller à ce qu'elles soient remplies : (a) Tous les Équipements, y compris tous les dispositifs de sécurité, pour lesquels les Services ont été convenus et programmés, doivent être pleinement opérationnels et correctement entretenus conformément au Manuel d'utilisation de l'Équipement ou à toute autre instruction approuvée par Instron avant que le personnel de service d'Instron puisse effectuer les Services ; (b) Toutes les préparations nécessaires doivent avoir été effectuées avant la date et l'heure prévues et requises pour l'exécution des Services définis dans les présentes ; (c) Le Client mettra l'Équipement à disposition sans restriction pour la réalisation des Services, conformément à un calendrier convenu d'un commun accord ; (d) Le Client s'engage à fournir toute l'assistance nécessaire, au-delà de ce qui relève du contrôle du personnel d'assistance d'Instron ou de ses agents agréés, afin de permettre la bonne exécution des Services ; (e) Pour tout Équipement envoyé à Instron en vue d'une évaluation ou d'une réparation, il incombe au Client d'obtenir une autorisation de retour de matériel (RMA) auprès du service commercial ou du service d'assistance d'Instron. (f) Le Client garantit que l'accès aux zones de travail et aux équipements couverts par le présent Contrat sera accordé sans restriction au personnel d'Instron pendant toute la durée des activités convenues, et que tous les équipements couverts par le Contrat et nécessaires à la bonne exécution des Services seront mis à disposition. (g) Tout équipement, système ou instrument fabriqué par des tiers autres qu'Instron et présent dans le laboratoire ou sur le site du Client n'entre pas dans le champ d'application des Services régis par le présent Contrat et ne fera l'objet d'aucun travail, inspection, maintenance, étalonnage ou intervention de la part d'Instron, sauf accord écrit préalable entre les Parties. (h) Toute activité, prestation ou intervention non expressément prévue dans le présent Contrat fera l'objet d'un devis spécifique établi par Instron et de la réception du bon de commande correspondant de la part du Client.

9. Conditions de paiement : Tous les paiements sont dus dans les 30 jours nets à compter de la date de facturation, sous réserve d'une approbation de crédit, sauf accord contraire entre les parties ; aucune remise ne sera accordée au Client pour paiement anticipé à la réception de la facture. Nonobstant le moment effectif de l'exécution ou de l'achèvement de tout service, le Client est tenu d'effectuer le paiement intégral conformément aux conditions de la facture, que tout ou partie des Services aient été pleinement exécutés ou non, sauf si les Services n'ont pas été exécutés uniquement en raison d'une faute d'Instron. Pour éviter toute ambiguïté, l'obligation du Client d'effectuer le paiement en vertu du présent Contrat est indépendante du début, de l'avancement ou de l'achèvement des Services et ne peut être reportée ou suspendue au motif que certains Services n'ont pas encore été fournis, sauf si cela est dû à une faute d'Instron, étant entendu que ce paiement couvre la mise à disposition du personnel, des ressources et de l'assistance technique d'Instron à compter de la date de début du contrat, conformément au Contrat. Les retards résultant de l'incapacité du Client à préparer correctement ses installations ne justifient pas un retard de paiement pour l'exécution des Services prévus par le présent Contrat. Les taxes applicables seront facturées au Client et seront à sa charge, en plus du Prix convenu, sauf si Instron reçoit un certificat d'exonération fiscale de la part du Client.

10. Garantie relative aux services Instron et limitation de responsabilité : Instron garantit les pièces de rechange fournies dans le cadre des services contre tout défaut de matériel ou de fabrication pendant une période de 12 mois pour les pièces neuves et de 6 mois pour les pièces d'échange, à compter de la date d'achèvement des services prévus au présent contrat, à condition qu'elles aient été installées par un technicien formé en usine par Instron. Instron garantit que, sur demande écrite formulée pendant la période de garantie à compter de la date d'achèvement des travaux effectués, si l'équipement sur lequel des opérations de maintenance ou de réparation ont été effectuées ne fonctionne pas correctement en raison de la négligence du personnel de service d'Instron ou de ses agents agréés, la réexécution des services de maintenance ou de réparation sera effectuée sans frais supplémentaires. La responsabilité d'Instron dans le cadre des présentes ne dépassera pas le coût des services effectués ou de la fourniture des services correctifs ou de réparation rendus nécessaires par la négligence du personnel de service d'Instron ou de ses agents agréés.

11. Force majeure : Instron ne saurait être tenue responsable des retards d'exécution dus à toute cause échappant à son contrôle raisonnable, ni des retards pouvant être attribués uniquement et directement au Client. Ces causes comprennent, sans s'y limiter, les actes ou situations généralement considérés et qualifiés d'« événements de force majeure », tout retard dans l'approvisionnement en matériaux et en équipements, les priorités gouvernementales, les problèmes liés à la main-d'œuvre ou au transport, ou encore l'indisponibilité du Site et/ou de l'Équipement pour les services prévus. Les cas de force majeure peuvent inclure, sans s'y limiter, les tremblements de terre, les ouragans, les vents violents, les incendies, les épidémies, les glissements de terrain, les inondations, les sécheresses, les famines, les actes d'ennemis publics, les actes ou ordonnances de toute nature émanant d'une autorité gouvernementale, les insurrections, les actions militaires, les guerres (déclarées ou non), le sabotage, les émeutes, les troubles civils, les actes terroristes ou les explosions. Instron informera sans délai le Client d'un tel événement, et Instron ne sera pas réputée en défaut pendant la durée de cette impossibilité. Instron mettra toutefois sans délai tout en œuvre pour remédier avec toute la diligence raisonnable à la ou aux causes l'empêchant de s'acquitter de ses devoirs et obligations en vertu des présentes. Si un cas de force majeure persiste, ou si Instron n'est pas en mesure de reprendre l'exécution des Services dans les trente (30) jours suivant la survenance d'un cas de force

Conditions générales relatives aux services

majeure, chacune des Parties peut résilier le présent Contrat par notification écrite adressée à l'autre Partie. Les frais ou redevances afférents à tout bien ou service fourni par Instron au Client avant ladite résiliation pour cause de force majeure sont dus et exigibles conformément aux conditions de paiement prévues aux présentes.

12. Informations et documents confidentiels : À moins que les parties ne soient liées par un accord de confidentialité en vigueur, les dispositions suivantes s'appliquent. Les parties peuvent, de temps à autre pendant la durée du présent accord, échanger des informations susceptibles d'être considérées comme confidentielles dans le cadre de la conduite et de l'exercice de leurs activités respectives. La partie qui reçoit ces informations est tenue de traiter et de protéger ces informations confidentielles avec le même soin et le même respect que ceux dont elle fait preuve à l'égard de ses propres informations confidentielles. On entend par « informations confidentielles » de l'une ou l'autre des parties l'ensemble des informations, tangibles ou intangibles, qu'elles soient orales, écrites ou sur tout autre support, divulguées ou mises à disposition de temps à autre par cette partie (la « partie divulgateuse ») à l'autre partie (la « partie destinataire ») ou obtenues d'une autre manière par la partie destinataire auprès de la partie divulgateuse ou concernant la partie divulgateuse. Les informations confidentielles comprennent, sans s'y limiter, les informations relatives aux applications d'essais mécaniques des matériaux, produits, composants et méthodes d'essai de la partie divulgateuse, ainsi que les données, rapports ou toute autre information connexe, les services associés à ces applications d'essais mécaniques, ou les inventions liées aux essais mécaniques de la partie divulgateuse, y compris, sans s'y limiter, les informations de tiers que la partie divulgateuse est tenue de traiter comme confidentielles. Les informations confidentielles peuvent inclure des informations relatives aux finances, à la gestion, aux activités, aux opérations, à la tarification ou aux produits de la partie divulgateuse, dans la mesure où ces informations sont communiquées par la partie divulgateuse à la partie destinataire ou obtenues d'une autre manière par cette dernière, à condition que ces informations n'entrent pas dans l'une des catégories énoncées ci-dessous. Les informations confidentielles de la partie divulgateuse comprennent également, sans s'y limiter, toutes les informations relatives à l'analyse par la partie destinataire des informations confidentielles de la partie divulgateuse, ainsi que tous les dérivés des informations confidentielles de la partie divulgateuse, qu'ils aient été développés par la partie divulgateuse ou par la partie destinataire. Les informations confidentielles n'incluent pas les informations qui : (a) étaient dans le domaine public au moment où elles ont été divulguées à la partie destinataire ; (b) sont entrées dans le domaine public après leur divulgation à la partie destinataire, sans faute ni acte de la part de la partie destinataire ; (c) étaient en la possession de la partie destinataire sans aucune obligation de confidentialité au moment où elles ont été divulguées à la partie destinataire ; (d) a été légitimement communiquée à la Partie destinataire par un tiers habilité à divulguer ces informations, sans aucune obligation de confidentialité, postérieurement à la date à laquelle elles ont été divulguées à la Partie destinataire par la Partie divulgateuse ; ou (e) a été développée par des employés ou des consultants de la Partie destinataire de manière indépendante et sans référence ni utilisation d'aucune information confidentielle communiquée à la Partie destinataire par la Partie divulgateuse. Tout équipement, outil ou pièce de rechange détenu et fourni par Instron dans le cadre des Services prévus au présent Contrat, susceptible d'être laissé sans surveillance et/ou de passer la nuit sur place pour la poursuite de travaux inachevés, sera considéré comme du Matériel Propriétaire d'Instron et bénéficiera, aux fins de sa garde et de son traitement, du même statut que les Informations Confidentielles dans le présent Contrat.

13. Durée et résiliation : Sauf résiliation anticipée conformément aux dispositions des présentes, le présent contrat restera en vigueur pendant toute sa durée. Sans préjudice des autres recours dont pourrait disposer l'une ou l'autre des parties, le présent Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit de trente (30) jours notifié à l'autre partie en cas de violation ou de manquement à toute obligation substantielle prévue par le présent Contrat, à condition toutefois que la partie en défaut puisse éviter cette résiliation en remédiant à la violation ou au manquement allégué dans ce délai de 30 jours et en ayant informé l'autre partie par écrit. Si un tel préavis écrit est donné, tous les services rendus ou pièces fournies par Instron après la date d'expiration du contrat de service, du contrat en vigueur ou la date de résiliation du présent contrat, seront facturés aux tarifs en vigueur à ce moment-là. Dans ce cas, Instron peut, à sa discrétion, (1) suspendre l'exécution du présent Contrat jusqu'à un délai raisonnable après la remédiation de tout manquement, (2) déclarer que toutes les sommes dues et à échoir sont immédiatement exigibles et payables en vertu du présent Contrat, et/ou (3) prendre toute autre mesure autorisée par la loi. Les obligations d'Instron envers le Client en vertu du présent Contrat prennent fin à l'expiration ou à la résiliation du présent Contrat.

14. Règlement en vigueur dans les locaux du client : À tout moment, lorsqu'ils se trouvent dans les locaux du client pour fournir les services prévus par le présent contrat, le personnel de service d'Instron ou ses agents agréés doivent se conformer strictement aux politiques et exigences en vigueur sur place ainsi qu'à l'ensemble des lois et réglementations applicables dans la localité où se trouvent les locaux du client.

15. Limitation de responsabilité : En aucun cas, Instron ne pourra être tenue responsable de dommages consécutifs, indirects, accessoires, punitifs ou spéciaux, y compris, sans s'y limiter, le manque à gagner, qu'ils résultent ou non d'une négligence de la part d'Instron, d'une violation de garantie, d'une responsabilité civile stricte ou de tout autre motif d'action. En aucun cas, la responsabilité totale d'Instron relative à un bon de commande ou à la vente de ses produits ou services ne pourra dépasser le prix d'achat effectivement payé pour le produit ou le service spécifique donnant lieu à la réclamation.

16. Droit applicable : Le présent contrat sera interprété conformément à la législation du pays dans lequel est établie l'entité Instron fournissant les services.

17. Contrôle des exportations : Le Client reconnaît que l'exportation des Biens, Services et Technologies visés aux présentes est soumise à la réglementation en vigueur en matière de contrôle des exportations, telle que modifiée, et s'engage, comme condition préalable à

l'acceptation du Devis de services d'Instron ou à la conclusion du présent Contrat et à l'émission de tout Bon de commande ou contrat ultérieur s'y rapportant, à ce que les Biens, services et technologies ne seront pas utilisés à des fins liées à des armes chimiques, biologiques ou nucléaires, ni à des missiles ou armements capables de transporter de telles armes, ni pour soutenir une quelconque activité terroriste ou toute autre utilisation finale liée aux armes de destruction massive (ADM). Ils ne seront pas non plus revendus ou transférés s'il est connu ou soupçonné qu'ils sont destinés à de telles fins. Le présent Contrat est soumis à l'acceptation du fait que l'exportation des Biens, Services et Technologies en vertu des présentes est subordonnée aux contrôles à l'exportation applicables et, dans le cas où les autorisations gouvernementales requises ne pourraient être obtenues, Instron ne sera pas responsable envers le Client au titre de toute caution ou garantie, ni pour toute perte, tout dommage, toute conséquence ou toute autre pénalité financière qui en résulterait.