



I. Informations générales - Champ d'application

Les présentes conditions générales de prestation de services régissent les relations contractuelles entre notre société, BAUSCH + STRÖBEL CUSTOMER CARE CENTER FRANCE et ses clients ci-après dénommés « le client », ensemble dénommés « les parties », et concernant tous les travaux d'installation, d'entretien, de réparation et de service (ci-après « prestation de services ») que nous effectuons sur les produits que nous avons fournis, sauf si d'autres accords ont été négociés au cas par cas. Nos conditions générales de prestation de services s'appliquent à l'exclusion de tout autre document. Nous ne reconnaissons pas les conditions des clients qui sont contraires ou qui s'écartent de nos conditions de prestation de services, à moins que nous n'ayons confirmé leur validité par écrit. Nos conditions de prestation de services s'appliquent également dans les cas où nous fournissons nos services au client en ayant connaissance de conditions du client qui sont contraires ou qui s'écartent de nos conditions générales. Conformément à l'article liminaire du Code de la consommation, nos conditions de prestation de services s'appliquent qu'aux professionnels à l'exclusion de tout consommateur.

II. Lieux de Service

Nous disposons de plusieurs sites de services dans le monde entier, et nous nous efforçons toujours de trouver la solution la plus rapide et la plus économique pour le client.

III. Conclusion de la commande

1. Toute passation de commande acceptée emporte adhésion entière et sans réserve du client aux présentes conditions générales.
2. L'étendue de nos prestations de services est déterminée par notre confirmation écrite de la commande et par les annexes éventuelles également confirmées par écrit. Les accords entre notre technicien et le client qui s'écartent de l'étendue des prestations convenues ne sont valables que s'ils sont confirmés par écrit par nos soins.
3. Les délais d'exécution des prestations indiquées dans la confirmation de commande sont des estimations. Le début et la durée des prestations de services à effectuer peuvent être retardés, notamment en raison de circonstances indépendantes de la volonté du technicien. Le non-respect des délais indiqués ne donne pas droit à résiliation du contrat, une réduction de prix ou à d'autres compensations.
4. Nos offres de prestation de services sont sans engagement. Elles doivent être considérées comme de simples invitations faites à nos clients à passer une commande ferme pour nos services. Les offres qui contiennent déjà des techniciens définis sont valables pendant 14 jours calendaires. Si aucune commande n'est passée pendant



Stand: July 01st 2026

cette période, l'offre ne peut plus être maintenue. Un contrat attribué n'est considéré comme accepté que lorsque la commande passée par le client est confirmée par écrit par nos soins.

5. Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé à quelque personne que ce soit, sans notre accord préalable et exprès. Le client nous autorise expressément, pour quelque cause que ce soit, à sous-traiter l'exécution de la totalité ou d'une partie de la prestation à toute personne de notre choix.

IV. Obligations de BAUSCH + STRÖBEL CUSTOMER CARE CENTER FRANCE

Nous sommes tenus de sélectionner avec soin et de former correctement les techniciens. Le nombre et la composition des techniciens à affecter sont déterminés exclusivement par nous.

V. Obligations du client

1. Le client est tenu d'assister, à ses frais, le technicien dans l'exécution des prestations de services à effectuer.
2. Le client est tenu de prendre les mesures spéciales nécessaires à la protection du personnel et des produits sur le lieu d'exécution de la prestation. Le client est tenu d'informer le technicien des règles de sécurité particulières existantes, dans la mesure où elles sont importantes pour le technicien. Le client nous informera de toute violation de ces règles de sécurité par notre technicien. En cas d'infractions graves, le client peut, après concertation préalable avec nous, refuser l'accès au site au technicien ayant commis les infractions. Le client nous informera également immédiatement des situations dangereuses et des accidents qui surviennent dans le cadre de l'exécution des prestations de services.
3. Le client doit spécifier toutes les activités nécessaires lorsqu'il demande l'exécution d'une prestation de services. Si ce n'est pas le cas, nous déciderons, en fonction des activités supplémentaires et du délai, si les activités non convenues peuvent être effectuées.

VI. Assistance technique du client

1. Le client est tenu de fournir une assistance technique, à ses frais, notamment en ce qui concerne :
 - a) La mise à disposition du nombre nécessaire de personnel d'assistance qualifié (maçons, charpentiers, monteuses de machines et autre personnel spécialisé) pendant la durée de l'intervention ; le personnel d'assistance doit se conformer aux instructions du technicien. Nous n'assumons aucune responsabilité pour le personnel d'assistance. Les dispositions des Articles IX et X des présentes conditions s'appliquent à tout défaut ou dommage causé par le fait ou sur instruction du personnel d'assistance.



Stand: July 01st 2026

b) Transport des matériels à installer sur le site, sécurisation du site et des matériaux contre tout type d'influence dommageable. Si, exceptionnellement, la commande du client spécifie que le technicien se chargera du transport des matériels à installer, le client assumera la responsabilité et les risques du transport. Le client est responsable du déballage du matériel.

En cas de révision d'un produit, le client doit s'assurer, grâce à un nettoyage préalable du produit, que le produit à installer/réviser et les locaux où les prestations de service seront effectuées sont exempts de substances nocives (par exemple, résidus de produits toxiques). Si tel n'est pas le cas, le client doit veiller à ce que le nettoyage soit effectué immédiatement à la demande de notre technicien. Tout retard en résultant sera facturé au client.

c) Fourniture de l'équipement nécessaire (par exemple, établi avec étau) et de l'outillage lourd (par exemple, appareils de levage, compresseurs) ainsi que des fournitures et matériaux nécessaires (par exemple, cales, supports, lubrifiants).

d) La préparation de l'alimentation en fluides et en énergie du matériel à installer (par exemple électricité, eau, air comprimé, vapeur, gaz, oxygène, azote, vide, etc.) doit être effectuée par le client. Si cela n'a pas été fait avant les prestations de service, le client sera facturé pour le temps d'attente qui en résulte.

e) Le client doit mettre en place les conditions appropriées pour le technicien, à savoir la mise à disposition de salles de repos et d'espaces de travail appropriés (avec chauffage, éclairage, installations de lavage et sanitaires) et les premiers soins pour le technicien.

f) Équipement standard / vêtements de protection de notre technicien : Notre technicien dispose de l'équipement suivant : Lunettes de sécurité, Chaussures de sécurité (classe S1P). Tout équipement supplémentaire demandé par le client doit être fourni par lui-même, à défaut cela lui sera ou lui être facturé.

g) Fourniture des matériaux et exécution de toutes les autres activités nécessaires à l'ajustement du matériel à installer et à l'exécution d'un essai stipulé dans le contrat.

h) Fourniture de la documentation livrée avec le matériel à installer, telle que le manuel d'utilisation, le catalogue des pièces détachées, le schéma de câblage, etc.

2. L'assistance technique fournie par le client doit garantir que les prestations de service peuvent commencer sans délai après l'arrivée du technicien et qu'elles peuvent être achevées avant l'inspection de réception à effectuer par le client. Si des plans ou des instructions spéciales sont nécessaires de notre part, nous les soumettrons au client en temps utile.

3. Si le client ne remplit pas ses obligations, nous avons le droit, mais pas l'obligation, après l'octroi d'un délai de grâce, de réaliser les obligations dont le client est responsable à la place de ce dernier et à ses frais. À d'autres égards, nos droits légaux et nos réclamations ne seront pas affectés.



VII. Conditions relatives aux prestations de service effectuées

1. Le temps de travail hebdomadaire standard de notre technicien est actuellement de 35 heures, c'est-à-dire du lundi au vendredi, 7 heures par jour.
2. Selon les dispositions légales en vigueur en France, la durée maximale de travail par jour est de 10 heures et ne doit pas être dépassée.
3. Les jours fériés qui font l'objet d'une majoration s'entendent comme des jours fériés légaux en France. Les jours fériés dans un pays hôte, autre que la France, pendant lesquels aucun travail ne peut être effectué sont facturés au tarif d'un jour ouvrable normal.
4. Conditions des prestations de services sur le site :
 - a) Les prestations de services sont effectuées sur place pendant les heures d'ouverture habituelles du client ou conformément aux dispositions prises avec le client au début des prestations de services.
 - b) Les frais de déplacement dus à des interruptions de la prestation de services qui ne sont pas de notre fait sont également à la charge du client.
 - c) Si plusieurs prestations de services sont effectuées consécutivement, les frais de déplacement seront répartis proportionnellement entre les prestations de services et le client qui les a commandées.
 - d) Si un jour férié est accolé à un week-end, notre technicien a le droit de rentrer chez lui. Les frais qui en découlent sont à la charge du client.
 - e) Pour offrir au client une flexibilité et une disponibilité accrues en ce qui concerne nos prestations de services, nous disposons dans certains cas de techniciens spécialisés. Le coût du transport aérien de ces techniciens peut être plus élevé lorsqu'ils voyagent en dehors de l'Europe, mais pas en Europe.
 - f) Si des documents, certificats ou confirmations spécifiques à un pays ou à un client (par exemple, visas, permis de travail, formations en ligne, déclarations de méthode, etc.) sont nécessaires, nous devons recevoir les éléments correspondants et nécessaires du client dans un délai raisonnable avant le début des prestations de services.
5. Conditions pour le travail d'assistance à distance :
 - a) Les règles françaises en matière de temps de travail s'appliquent au travail de d'assistance à distance.
 - b) Les activités de soutien à distance sont effectuées entre 6 heures et 20 heures (heure française).
 - c) Le client doit fournir à son personnel un équipement de protection individuelle pour les activités de téléassistance qui est conforme, au minimum, aux exigences énoncées à la section VI.1.g.
 - d) Nous informons expressément le client par les présentes conditions générales que nous ne pouvons voir que la partie de la machine ou de la ligne à travailler que le client montre dans la transmission vidéo pendant les activités de téléassistance, c'est-à-dire que nous ne pouvons pas voir tout l'environnement de la machine ou de



Stand: July 01st 2026

la ligne. C'est pourquoi le client a un devoir de diligence et doit s'assurer, pendant l'assistance à distance, qu'aucune autre personne que celles affectées à la tâche n'est présente sur ou à proximité de la machine ou de la ligne sur laquelle il doit travailler. Il faut donc veiller à ce que le personnel du client ne soit pas mis en danger.

VIII. Facturation des prestations de service – Conditions de paiement

1. Sauf accord contraire, les prestations de services, en ce qui concerne le temps passé par le technicien, sont facturées sur la base du temps de travail (voir annexe 1, tableau « Tarifs horaires »).
2. Les trajets aller-retour entre l'hôtel et le site sont considérés comme du temps de travail.
3. Le temps de déplacement ainsi que les retards en cas d'interruption des prestations de services qui ne sont pas causés par nous seront considérés comme du temps de travail et seront donc facturés comme tels (voir annexe 1, tableau « Tarifs horaires »).
4. Les frais de voyage remboursés au technicien pour les dépenses quotidiennes seront facturés selon un forfait établi en fonction de la région géographique du lieu d'exécution de la prestation. Les frais d'hôtel seront facturés sur la base des frais réels encourus.
5. Un forfait par service sera facturé pour la préparation et le suivi des prestations de services (voir annexe 1, tableau « Coûts supplémentaires »).
6. Pour les déplacements à l'étranger en voiture de location, un forfait journalier est facturé (voir annexe 1, tableau « Coûts supplémentaires »). Les déplacements effectués avec une voiture de société sont facturés au kilomètre parcouru (voir annexe 1, tableau « Coûts supplémentaires »). Les frais accessoires (parking, etc.) seront facturés sur la base des coûts réels encourus.
7. Un forfait est facturé pour le trajet depuis ou vers l'aéroport du pays de départ (voir annexe 1, tableau « Coûts supplémentaires »).
8. Les frais de voyage pour les vols dans le monde entier ou les voyages en train à l'étranger, y compris les frais accessoires, seront facturés sur la base des coûts réels encourus.
9. Sauf accord contraire, nous sommes en droit de facturer des frais d'annulation (voir annexe 1, tableau « Coûts supplémentaires »), majorés des coûts déjà encourus, si une prestation de services confirmée est annulée par le client ou impossible en raison d'un manquement du client à ses obligations en vertu des présentes conditions générales. En cas de report par le client, nous sommes en droit de facturer les frais déjà engagés (y compris les frais de préparation forfaitaires par employé).
10. Pour les prestations de services ou à la demande du client, nous pouvons fournir les appareils de mesure et d'essai nécessaires (si les règlements d'importation et d'exportation du pays concerné l'autorisent). Nous pouvons facturer des frais de services pour la période pendant laquelle les appareils de mesure et d'essai ne sont pas disponibles chez nous (voir annexe 1, tableau « Équipements de mesure et d'essai »). Sur demande, nous indiquons au client quels appareils de mesure et de contrôle sont nécessaires pour les prestations de



Stand: July 01st 2026

services et la durée de nécessité estimée de ceux-ci. Nous sommes en outre en droit de demander au client de payer une commission raisonnable pour l'utilisation des appareils de mesure et d'essai requis. L'expédition des appareils de mesure au client et son retour sont facturés au prix coûtant.

Un forfait est facturé pour la fourniture des appareils de mesure, pour les préparatifs et pour la procédure de reprise (voir annexe 1, tableau « Équipements de mesure et d'essai »).

11. 50 % des coûts supplémentaires de la prestation de services résultant d'un cas force majeure sont à la charge du client.

12. Tout coût supplémentaire sera facturé sur la base d'un taux forfaitaire ou sur la base des coûts réels encourus.

13. Les coûts des prestations de services seront facturés après l'achèvement des prestations. Pour les prestations de services qui durent plus de 4 semaines, nous nous réservons le droit d'émettre des factures intermédiaires.

14. Nos prix ne comprennent pas la TVA. La TVA et tout autre taxe seront calculées sur la base des réglementations fiscales applicables au lieu d'exécution de la prestation de services au moment de l'exécution du contrat.

15. Sauf indication contraire dans la confirmation de commande, les factures pour les prestations de services sont payables en totalité (sans escompte) dans les 30 jours suivant leur réception.

16. Conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraînera l'exigibilité de plein droit d'une pénalité calculée sur la base d'un taux égal à cinq (5) fois le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'échéance. Les intérêts commenceront à courir à compter du jour suivant la date de paiement figurant sur la facture et continueront à courir jusqu'au jour du parfait paiement de la totalité des sommes qui nous sont dues. En cas de retard de paiement, le client sera en outre redevable de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros prévus à l'article L.441-10 du Code de commerce. Il est précisé que cette indemnité forfaitaire n'est pas limitative du montant des autres frais que nous pourrions engager aux fins de recouvrement de nos factures.

IX. Acceptation de la prestation effectuée

1. Notre technicien conservera des documents qui serviront à enregistrer le temps de travail effectué et à facturer les prestations de service effectuées. Le client ou son représentant est tenu de vérifier l'exactitude de ces documents et d'y apposer sa signature à la fin de la prestation de service.

2. Le client est tenu d'accepter les prestations de service achevées dès qu'il est informé avisé de leur achèvement et qu'un essai du matériel à installer, convenu dans le contrat, a été effectué. S'il s'avère que la prestation de service n'est pas conforme au contrat, nous sommes tenus de corriger les défauts éventuels. Cette règle ne s'applique pas si le défaut est sans importance pour les intérêts du client ou s'il est imputable à



Stand: July 01st 2026

une circonstance dont le client est responsable. S'il n'y a pas de défaut matériel, le client ne peut pas refuser la réception.

3. Si la réception des prestations de service est retardée sans qu'il n'y ait faute de notre part, la réception sera considérée comme donnée après deux semaines suivant l'avis d'achèvement des prestations de service.

4. Notre responsabilité pour les défauts apparents s'éteint à la réception, si le client ne s'est pas réservé le droit de faire valoir une réclamation pour un défaut spécifique.

X. Réclamations pour Défauts

1. Après la réception de la prestation de service, nous sommes responsables des défauts de la prestation de telle sorte que nous sommes obligés de corriger les défauts. Le client est tenu de nous signaler immédiatement, et au plus tard dans les deux semaines après sa découverte, tout défaut constaté.

2. Notre responsabilité est exclue si le défaut est sans conséquence pour les intérêts du client ou s'il est imputable à une circonstance dont le client est responsable.

3. Les frais engagés directement pour la correction des défauts seront payés par nous à notre charge, si la réclamation s'avère justifiée et si le défaut a été signalé en temps utile.

4. Le délai de prescription pour les réclamations pour défauts est de 12 mois à compter de la réception de la prestation. La section XIII des présentes conditions s'applique en cas de demande de dommages-intérêts pour cause de défaut.

XI. Limitation de la responsabilité

1. Si une pièce de rechange ou un élément de la prestation fournie par nos soins est endommagé par notre faute pendant la prestation de services, nous sommes tenus de réparer ou de remplacer la pièce, à notre discrétion et à nos frais.

2. Si, par notre faute, un élément installé dans le cadre de la prestation de services ne peut être utilisé par le client conformément au contrat en raison de la non-émission ou de l'émission défectueuse d'informations et de conseils fournis avant ou après la conclusion du contrat, en particulier des instructions incorrectes pour le fonctionnement et la maintenance de l'élément installé, les dispositions des sections VIII et X 1. et 2. s'appliquent, à l'exclusion de toute autre réclamation du client.

3. En dehors des cas prévus aux points 1 et 2 de la présente section, le client ne pourra mettre en cause notre responsabilité (en ce compris toute personne liée à nous pour l'exécution de la prestation) que dans l'hypothèse où il démontrerait l'existence d'un dommage direct et immédiat résultant d'une violation fautive et



Stand: July 01st 2026

intentionnelle des obligations dans le cadre de l'exécution de la prestation, et seulement s'il nous a été adressé une réclamation dans un délai de 12 (douze) mois à compter de la violation.

4. Nous n'encourons aucune responsabilité pour tous dommages ou coûts indirects, et tous dommages ou frais, y compris, sans que cette liste ne soit exhaustive, de toute perte d'exploitation, de profits ou de clientèle, d'atteinte à la réputation ou à l'image du client, découlant de l'exécution de la prestation de services sauf en cas de fautes graves et intentionnelles de notre part.

5. Conformément à l'article 1245-14 du Code civil, nous excluons expressément notre responsabilité du fait des produits défectueux pour les dommages causés aux biens qui ne sont pas utilisés par le client principalement pour son usage.

6. Dans l'hypothèse où notre responsabilité viendrait à être retenue, quelle que soit la nature du dommage, il est expressément convenu que notre responsabilité sera limitée au prix du service commandé.

7. Si une responsabilité est exclue ou limitée en ce qui nous concerne, elle s'applique également à la responsabilité personnelle de nos employés, travailleurs, collaborateurs, représentants et agents.

XII. Indemnisation par le client

1. Si les appareils fournis ou les outils du technicien sont endommagés sur le lieu du service ou perdus sans qu'il y ait faute de notre part, le client est tenu d'indemniser ces dommages. Sont exclus les dommages dus à l'usure normale.

2. Le client s'engage à souscrire pendant toute la durée de la prestation à une assurance civile professionnelle pour des niveaux suffisants et auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, pour toutes conséquences des actes dont il pourrait être tenu responsable en vertu des présentes conditions générales.

XIII. Droit applicable – Juridiction compétente

1. Le tribunal compétent pour tous les litiges découlant directement ou indirectement de cette relation contractuelle est celui de notre siège social. Nous nous réservons le droit d'intenter une action au siège du client.

2. Les présentes conditions générales ainsi que l'ensemble de la relation contractuelle entre nous et le client sont soumises au droit français, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.



XIV. Dispositions générales

1. Les données personnelles qui nous sont transmises par le client sont enregistrées et utilisées exclusivement pour l'exécution de notre relation contractuelle et, le cas échéant, ne sont transmises à des tiers que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat. Dans la mesure où des données personnelles sont enregistrées ou traitées d'une autre manière, cela se fait dans le respect des lois applicables en matière de protection des données conformément à la Loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles n°2016/679/UE du 27 avril 2016.
2. Si une ou plusieurs dispositions (ou une partie d'une disposition) des présentes conditions générales s'avèrent invalides, illégales ou inapplicables (en tout ou en partie), le reste de la disposition et des présentes conditions générales n'en sera pas affecté et continuera à produire tous ses effets comme si la ou les dispositions invalides, illégales ou inapplicables n'avaient jamais existé. Dans ce cas, les parties modifient la ou les dispositions invalides, illégales ou inapplicables ou une partie de celles-ci et/ou conviennent d'une nouvelle disposition qui se rapproche le plus possible de l'objectif de la ou des dispositions invalides, illégales ou inapplicables.
3. La version française des présentes conditions prévaudra sur toute autre version en langue étrangère.

XV. Force Majeure

1. En cas de force majeure rendant l'exécution de nos prestations de services totalement ou partiellement impossible, nous sommes dégagés de toute responsabilité. Dans ce cas, nous pouvons réduire, suspendre ou résilier nos engagements, sans être tenus de verser une quelconque indemnité.
2. Sont considérés comme tels, tout événement échappant à son contrôle qui ne pouvait raisonnablement être prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et ce, conformément à l'article 1218 du Code civil.