

CONDITIONS GENERALES DE VENTE, DE LOCATION ET DE MISE A DISPOSITION FRANCE METROPOLITAINE

1 Champ d'application

1-1 : Conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de Commerce, les présentes conditions générales de vente, de location et de mise à disposition constituent le socle unique de la relation commerciale entre les parties et s'appliquent sans restriction ni réserve à toutes les ventes, locations et mises à disposition conclues par la société DIAGAST. Leurs stipulations prévalent sur toutes mentions contraires issues des documents de l'acheteur et notamment de ses conditions générales d'achat, sauf accord préalable et exprès de DIAGAST

1-2 : Conformément à la réglementation en vigueur, ces conditions générales de vente, de location et de mise à disposition sont systématiquement communiquées préalablement à la conclusion de tout contrat de vente, location, mise à disposition de systèmes. Elles sont également adressées à tout acheteur qui en fait la demande pour lui permettre de passer commande auprès de DIAGAST. Elles s'appliquent dès lors qu'elles ont été portées à sa connaissance du fait d'un contrat ou de l'envoi par DIAGAST de tout document qui les reproduit.

1-3 : Toute commande de matériel et de produits implique, de la part de l'acheteur, l'acceptation des présentes conditions générales de vente. Les renseignements figurant sur les catalogues, prospectus et tarifs de DIAGAST sont donnés à titre indicatif et sont révisables à tout moment jusqu'à la conclusion du contrat de vente, location ou mise à disposition.

2 Commande

Seules les commandes adressées au service de l'Administration des Ventes de DIAGAST sur support écrit ou électronique sont acceptées.

Veiller à bien compléter la rédaction de votre commande en indiquant :

- votre code client ou vos coordonnées détaillées (livraison et facturation),
- la désignation de chaque produit,
- la référence de chaque produit,
- la quantité commandée pour chaque produit,
- la référence de votre commande,
- le délai de livraison souhaité

Toute erreur de livraison résultant d'un défaut de rédaction de la commande (ex : code produit, désignation ou quantité erronée) sera à la charge du client.

3 Abonnement

Un abonnement est recommandé pour certains produits en raison de contraintes de conservation ou de planification de fabrication.

Le contrat d'abonnement est généralement souscrit pour une période de 12 mois. Quelle que soit la durée, l'annulation de l'abonnement doit nous être confirmée par écrit un mois avant l'expiration de l'abonnement.

Les modifications des quantités prévues éventuellement apportées en cours de période devront être notifiées par écrit à DIAGAST au moins 3 semaines ouvrées avant la date d'expédition prévue et ce, dans une limite de plus ou moins 20 % des quantités initialement prévues.

En cas de modification plus importante et/ou répétée, DIAGAST se réserve la possibilité de renégocier les conditions particulières conclues.

La livraison des hématies nécessite plus spécifiquement la mise en place d'un abonnement.

Les commandes ponctuelles d'hématies sont livrées en fonction des disponibilités du stock.

4 Livraison

4-1 : Livraison des réactifs et consommables

Les produits sont livrés dans un délai de 72 heures à compter de la réception de la commande par DIAGAST, sauf conditions particulières.

En fonction des disponibilités du stock, une commande peut être livrée en plusieurs fois à son destinataire.

Les délais de livraison, communiqués à titre indicatif par DIAGAST, et les éventuels retards ne donnent pas lieu à dommages et intérêts, annulation de commande ou refus des produits commandés.

Ces délais ne constituent pas de délais de rigueur et DIAGAST ne pourra voir sa responsabilité engagée à l'égard de l'acheteur en cas de retard de livraison n'excédant pas 8 jours. En cas de retard supérieur à 8 jours, l'acheteur pourra demander la résolution de la vente sans indemnité de part ni d'autre. Les acomptes déjà versés lui seront alors restitués par DIAGAST.

En revanche, aucun acompte ne sera restitué si le retard ou la suspension de la livraison est imputable à l'acheteur.

La responsabilité de DIAGAST ne pourra en aucun cas être engagée en cas de force majeure.

L'acheteur reconnaît que c'est au transporteur qu'il appartient d'effectuer la livraison.

Lors de la commande, DIAGAST mandate au nom de l'acheteur et pour son compte un transporteur aux fins de procéder à la livraison des marchandises commandées.

Le client vérifie ou fait vérifier l'état apparent et effectif des marchandises dès leur arrivée au lieu de destination. En cas d'avaries ou de dommages, il exerce dans les délais prescrits par tous textes applicables, les recours nécessaires contre le transporteur, et en informe DIAGAST par écrit. L'information du client mentionne la commande de référence, la lettre de transport concernée, la date de constatation et la nature des dommages et avaries constatés.

4-2 : Livraison du matériel

Les systèmes sont livrés dans les délais fixés aux conditions particulières. La livraison du matériel, organisée par DIAGAST est régie par l'utilisateur au tarif fixé dans les conditions particulières.

La livraison sera réalisée par la délivrance des produits commandés dans les locaux de l'utilisateur.

A réception de la livraison, l'utilisateur s'engage à signer le procès-verbal de livraison.

Le client s'engage à vérifier ou à faire vérifier l'état apparent et effectif du matériel dès sa livraison et à informer DIAGAST par écrit de tout dommage ou avarie sans délai et au plus tard 24 heures après la réception. L'information de DIAGAST par le client mentionne la commande de référence, la lettre de transport concernée, la date de constatation et la nature des dommages et avaries constatés.

L'utilisateur s'engage à informer DIAGAST de tout transfert du matériel vers un autre site.

5 Installation du matériel - formation du personnel

DIAGAST effectuera une visite de pré-installation pour vérifier que la structure du laboratoire permet l'installation du matériel.

DIAGAST assurera l'installation du matériel et, si cela est prévu dans les conditions particulières, sa connexion bidirectionnelle sur l'informatique du laboratoire dans les conditions qui y sont prévues.

La formation des opérateurs référents dénombrés dans les conditions particulières sera prise en charge par DIAGAST sur son centre de formation agréé de Loos. Toute formation d'opérateurs référents complémentaires sera facturée au tarif figurant dans les conditions particulières.

D'un commun accord entre les parties expressément stipulé dans les conditions particulières, DIAGAST pourra assurer la formation utilisateur sur site de l'ensemble des personnels techniques.

6 Prix

6-1 : Prix des réactifs et des consommables

Facturation au conditionnement

Les prix sont exprimés hors taxes, auxquels s'ajoute la TVA au taux fixé par la législation en vigueur.

Pour toute commande inférieure à 400 € HT, une majoration forfaitaire de 40 € HT pour frais administratifs sera appliquée.

Pour toute livraison de réactifs inférieure à 400 € HT, une majoration

forfaitaire d'un montant de 28 € HT pour frais d'expédition sera appliquée. Pour toute demande de livraison en urgence, les frais de livraison seront fixés par DIAGAST en fonction des spécificités de cette demande et préalablement acceptés par l'acheteur.

Des conditions tarifaires particulières peuvent également être pratiquées en fonction des spécificités demandées par l'acheteur concernant notamment les modalités, les délais et conditions de règlement. Une offre commerciale particulière sera alors adressée à l'acheteur par DIAGAST. L'absence de contestation des factures par l'acheteur auprès de DIAGAST dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission emporte acceptation pure et simple des conditions de ladite facture.

Facturation au coût patient rendu (méthode automatisée)

L'offre « réactifs » proposée sous forme de Coût Patient Rendu, intègre :

- tous les réactifs et consommables associés,
- les passages de contrôle de qualité interne dans les conditions fixées aux conditions particulières et selon la réglementation en vigueur.

La livraison des réactifs et consommables nécessaires à l'activité du client s'effectuera sur abonnement. Les grilles tarifaires sont révisées selon la périodicité fixée aux conditions particulières et font l'objet de la conclusion d'un avenant chaque début d'année.

La facturation s'effectuera chaque mois sur la base de l'activité réelle dans les conditions fixées par les conditions particulières.

Une régularisation interviendra chaque début d'année au regard de l'activité du client et du tarif indiqué dans la grille tarifaire figurant dans les conditions particulières.

6-2 : Prix du matériel

Les prix fixés dans les conditions particulières sont exprimés hors taxes (HT), auxquels s'ajoute la TVA au taux fixé par la législation en vigueur. Le prix de l'emballage, du transport, des frais de douane éventuels et des assurances restent à la charge du client.

Concernant les locations, le prix mentionné annuellement est ferme pendant la durée contractuelle de la location.

L'absence de contestation des factures par l'acheteur auprès de DIAGAST dans un délai de 30 jours à compter de la date d'émission emporte acceptation pure et simple des modalités de ladite facture.

7 Dispositions particulières au service après-vente

7-1 : Garanties après-vente

Hors conditions particulières, DIAGAST garantit, pendant un an à compter de la date de signature du procès-verbal d'installation, ses instruments, pièces, main-d'œuvre et déplacement inclus sous réserve du respect des visites préventives biennuelles définies ci-dessous et dans les limites énoncées par les articles « Prestations hors contrat » et « Pièces ».

DIAGAST garantit que les équipements seront réparés par ses soins dans les règles de l'art, qu'ils seront conformes à ses standards de qualité. Dans le cas où un matériel réparé par DIAGAST ou sous sa responsabilité subirait durant une période de 30 jours suivant la réparation, une panne résultant de manière évidente du travail effectué lors de la réparation, DIAGAST réalisera et prendra en charge la réparation du matériel à ses frais.

Dans le cadre de sa politique de promotion du développement durable, les pièces utilisées par DIAGAST pour réaliser les réparations visées pourront être des pièces d'occasion réhabilitées par DIAGAST répondant à la même exigence de garantie et de qualité que les pièces neuves.

A défaut pour le client d'y consentir, il devra impérativement en faire état à DIAGAST par écrit préalablement à son intervention. Dans cette hypothèse, les pièces neuves nécessaires lui seront facturées conformément au tarif en vigueur qui lui sera alors communiqué par DIAGAST.

La liste et les tarifs des pièces détachées, des pièces d'usure et des accessoires est disponible sur simple demande auprès de DIAGAST.

Les tarifs des pièces détachées sont fixés sur l'année civile.

La fourniture de pièces et/ou d'accessoires n'est valable que dans le cadre d'une intervention.

En dehors de la garantie, les frais éventuels de collecte ou d'expédition seront à la charge du client ; dans ce cas un devis lui sera présenté pour acceptation. DIAGAST se réserve le droit de choisir le prestataire le plus adapté en fonction des matériels transportés.

7-2 : Prestations dispensées par DIAGAST

Assistance téléphonique

Pendant la durée de la garantie, le client aura gratuitement (sous réserve du prix de la communication) accès à la hotline (Assistance téléphonique) du lundi au vendredi de 8 heures 30 à 20 heures et le samedi de 8 heures 30 à

16 heures (hors jours fériés).

Télemaintenance

Pendant la durée de la garantie, le client pourra gratuitement (sous réserve du coût de la communication) bénéficier d'un service de télemaintenance afin que DIAGAST puisse tenter de mettre fin aux dysfonctionnements du système à distance. Ce service est accessible sous réserve de la mise à disposition d'une ligne téléphonique analogique ou d'un accès internet sécurisé. L'installation et l'accès au réseau téléphonique ou internet restent à la charge et sous la responsabilité du client.

Visites préventives biennuelles

Pendant la durée de la garantie, DIAGAST réalisera gratuitement deux visites de maintenance préventive chez le client suivant une procédure établie par DIAGAST conformément aux manuels et recommandations techniques.

Avant chaque intervention, DIAGAST prendra contact avec le client pour définir une date de rendez-vous. Le client s'engage à fixer les rendez-vous de visites préventives avec DIAGAST, le refus par ce dernier de 3 propositions de dates à des jours ouvrés étant considéré comme un refus de sa part de réaliser lesdites visites. La réalisation des visites préventives biennuelles étant une condition déterminante du consentement de DIAGAST à la présente convention, ce refus constitue une cause de résiliation immédiate du présent contrat.

Un compte rendu de maintenance préventive sera remis à chaque visite. DIAGAST se réserve le droit de changer ou non les pièces détachées en fonction de leur état et de l'activité de l'instrument.

Visites curatives

Pendant la durée de la garantie, DIAGAST s'engage à réaliser à la demande du client les visites curatives nécessaires qui comprennent les frais de déplacement, les frais de main-d'œuvre et les pièces.

DIAGAST s'engage à intervenir dans les 24 h faisant suite au diagnostic de la panne par un représentant DIAGAST en télemaintenance sur la hotline ou sur place.

L'intervention consiste au début de l'action en résolution faisant suite au diagnostic à distance ou sur site. Dans ce dernier cas, le déclenchement de l'intervention tient lieu de début d'intervention.

Prestations hors contrat

Les montants forfaitaires des prestations hors contrat (hors pièces détachées) sont disponibles sur simple demande.

Dans ce cadre, le déplacement ne pourra s'effectuer qu'à réception d'un bon de commande équivalent au montant forfaitaire de déplacement.

Sur place sera effectué un devis qui reprendra clairement le délai estimé de réparation ainsi que le montant et la description des pièces détachées défectueuses. Le client s'engage à accepter ou à refuser ce devis par écrit (sous forme d'un bon de commande s'il est accepté) dans l'heure suivant la réalisation de ce dernier. Les opérations de réparation ne pourront débuter qu'à réception de ce bon de commande. Passé ce délai, l'immobilisation du technicien sera systématiquement facturée et due.

En cas de refus du devis de réparation, DIAGAST ne pourra alors être tenu responsable des dysfonctionnements éventuels du système.

En dehors d'un contrat établi, DIAGAST ne pourra garantir de délai minimum d'intervention.

7-3 : Exclusions

La présente garantie ne couvre pas les interventions nécessitées par le manque de compétence d'opérateurs, l'utilisation du matériel par une personne non habilitée par DIAGAST, un acte de négligence, une utilisation inappropriée, un défaut du réseau électrique, du réseau informatique ou toute autre cause n'entrant pas dans le cadre d'une utilisation normale du matériel.

DIAGAST ne pourra être tenu pour responsable de la mauvaise exécution des termes du présent contrat en cas de guerre, grèves, embargo, émeutes, séismes, mobilisation, pénuries, épidémies, sinistres, dommages occasionnés par des causes extérieures (incendie, inondation,...), dommages consécutifs à l'intervention d'un tiers non habilité par DIAGAST et toute autre cause affectant l'activité de DIAGAST indépendamment de sa volonté.

7-4 : Dispositions générales

Le client s'engage à mettre à disposition du technicien les appareils et l'environnement nécessaires à la maintenance pendant toute la durée de l'intervention et aux dates prévues.

DIAGAST s'engage à effectuer la maintenance et la réparation des appareils et à remettre les rapports d'intervention dûment complétés. L'immobilisation du matériel pendant la durée du dépannage ne peut donner lieu à indemnité ou pénalité.



7-5 : Litiges techniques

DIAGAST s'engage à répondre à toute demande d'information sur les conditions d'exécution de ses interventions.

Afin de permettre à DIAGAST d'apporter des actions correctives immédiates en cas de désaccord concernant les prestations exécutées, leur nature, leur qualité ou toute autre cause, le client devra communiquer toute déclaration de litige à DIAGAST par courrier recommandé avec accusé de réception au plus tard 15 jours après leur constat et/ou la date de facture des prestations concernées.

Passé ce délai, toutes les factures non contestées seront intégralement dues par le client.

Dans ce cas, DIAGAST s'engage à rencontrer le client dans les meilleurs délais afin de régler le litige et de proposer un plan d'actions correctives.

7-6 : Propriété des pièces détachées

Le client cède irrévocablement et à titre gratuit à DIAGAST la propriété des pièces d'usure ou défectueuses qui seront remplacées par DIAGAST dans le cadre du service après-vente.

8 Assurance qualité et accréditation

DIAGAST s'engage à ce que le matériel soit toujours aux normes légales en cas d'une éventuelle évolution ou des bonnes pratiques en immunohématologie pendant la durée du contrat.

9 Obligation de l'utilisateur du matériel

L'utilisateur, garant du bon fonctionnement du matériel jusqu'à l'expiration du contrat, s'engage à mettre en œuvre les procédures prescrites par DIAGAST pour assurer son bon fonctionnement et son entretien.

Le matériel ne devra être manipulé que par le seul personnel habilité par DIAGAST.

L'utilisateur s'engage à souscrire une assurance conforme aux prescriptions des conditions particulières.

L'utilisateur s'engage à décontaminer le matériel avant toute intervention préventive ou curative.

10 Clause de réserve de propriété

10-1 : Le transfert de propriété du matériel au profit de l'utilisateur ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier et ce, quelle que soit la date de livraison dudit matériel. En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration du matériel de DIAGAST sera réalisé dès sa livraison à l'utilisateur.

L'utilisateur s'oblige en conséquence à souscrire auprès d'une compagnie notoirement solvable et à maintenir pendant toute la durée du contrat les assurances suivantes :

- responsabilité civile,
- assurance tous risques y compris matériel transporté,
- assurance vol, incendie, bris de machine,
- perte d'exploitation.

Ces polices devront couvrir le matériel à concurrence de sa valeur à neuf de remplacement.

A défaut, DIAGAST serait en droit de retarder la livraison jusqu'à la présentation de ce justificatif.

10-2 : Le transfert de propriété des produits au profit de l'acheteur ne sera réalisé qu'après complet paiement du prix par ce dernier et ce, quelle que soit la date de livraison desdits produits. En revanche, le transfert des risques de perte et de détérioration des produits de DIAGAST sera réalisé dès livraison desdits produits par l'acheteur. L'acheteur s'oblige en conséquence à faire assurer à ses frais, les produits commandés au profit de DIAGAST par une assurance ad hoc jusqu'au complet transfert de propriété et à en justifier à ce dernier lors de la livraison. A défaut, DIAGAST serait en droit de retarder la livraison jusqu'à la présentation de ce justificatif.

10-3 : Jusqu'au complet paiement du prix par l'utilisateur, DIAGAST se réserve un droit de propriété sur le matériel et les produits vendus, lui permettant de reprendre possession desdits produits. Tout acompte versé par l'acheteur restera acquis à DIAGAST à titre d'indemnité forfaitaire,

sans préjudice de toutes autres actions qu'il serait en droit d'intenter de ce fait à l'encontre de l'acheteur.

10-4 : Le client devra ainsi retourner à ses frais et risques tout matériel ou marchandise impayé à première demande de DIAGAST.

10-5 : En cas de revente des marchandises correspondant à une facture non réglée, toutes autres marchandises réglées mais non encore revendues par le client sont réputées gagées au profit de DIAGAST, le client devant les remettre ou les expédier à ses frais et risques à DIAGAST à première demande.

10-6 : En cas de redressement ou de liquidation judiciaire de l'utilisateur, les commandes en cours seront de plein droit annulées. Les marchandises ayant été livrées pourront être revendiquées par DIAGAST.

11 Responsabilités et garanties

11-1 : Les réclamations du client sur l'état apparent ou la conformité des marchandises sont recevables au plus tard dans les trois jours de leur mise à disposition du client par le transporteur. Elles ne dispensent pas le client de son obligation d'informer DIAGAST sur la survenance d'un dommage au cours du transport dans les 24 heures de la livraison.

11-2 : Les réclamations du client sur les défauts non apparents des marchandises ne sont recevables que dans les huit jours suivant leur réception par le client. Toute réclamation du client doit être portée à la connaissance de DIAGAST par lettre recommandée avec accusé de réception et comporter la commande de référence, le numéro de lot, la date des constatations et la justification complète du défaut constaté.

11-3 : Lorsqu'une commande a été correctement exécutée et que les produits livrés sont conformes, les marchandises ne sont ni reprises ni échangées. Aucun retour de marchandises n'est accepté sans l'accord préalable de DIAGAST.

11-4 : Concernant le matériel, en cas de défaut dûment constaté et imputable à DIAGAST, sa responsabilité est limitée au remplacement et à l'expédition à ses frais et risques de matériels de même nature. Le remplacement des matériels défectueux n'aura pas pour effet de prolonger la durée de la garantie. La réparation de tout autre préjudice est exclue.

11-5 : La responsabilité de DIAGAST est exclue pour tout défaut ayant pour cause la durée ou les conditions inappropriées de stockage des marchandises chez le client. En cas de doute, il incombe au client d'interroger DIAGAST. Le client est responsable de la gestion et du respect des dates de péremption des marchandises à compter de leur mise à disposition par DIAGAST au transporteur.

11-6 : DIAGAST et ses assureurs ne seront en aucun cas responsables des dommages dus à l'inexécution par l'utilisateur de ses obligations et de tous les dommages, autres que ceux causés au matériel lui-même, quelle qu'en soit la nature, l'origine ou la cause, subis par l'utilisateur, ou de toute action dirigée contre l'utilisateur par un tiers, même si DIAGAST a eu connaissance de la possibilité de survenance de tels dommages.

DIAGAST et ses assureurs ne seront en aucun cas responsables des dommages même causés au matériel lui-même dus à l'utilisation de ce dernier par un utilisateur non habilité par DIAGAST ni par l'intervention d'une société tierce.

12 Modalités de règlement – pénalités

12-1 : Le prix est payable par chèque ou par virement hors conditions particulières.

12-2 : En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues à DIAGAST au-delà des délais fixés et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à l'acheteur, des pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage du montant TTC du prix figurant sur ladite facture seront automatiquement et de plein droit acquises à DIAGAST sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.



Enfin, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 € sera due, de plein droit et sans notification préalable en cas de retard de paiement. DIAGAST se réserve le droit de demander à l'acheteur une indemnisation complémentaire si les frais de recouvrement effectivement engagés dépassaient ce montant, sur présentation des justificatifs.

12-3 : La prolongation d'un défaut de paiement d'une facture de plus d'un mois après sa date entraîne :

- De plein droit et à la discrétion de DIAGAST, la suspension de toute expédition ultérieure,
- La suspension du service après-vente,
- L'exigibilité immédiate et de plein droit de toutes autres factures non encore échues, avec application de l'intérêt de retard précité à compter de la date d'exigibilité immédiate,
- A compter de l'intervention de tout auxiliaire de justice ou juridiction, l'application d'une indemnité forfaitaire de 15% de l'ensemble des sommes dues à titre de clause pénale, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

12-4 : Un règlement n'est réputé effectué que par son encaissement effectif au crédit du compte bancaire de DIAGAST, et à compter de celui-ci. La remise de tout effet de commerce ou promesse équivalente de paiement ne constitue pas un règlement au sens du présent article.

13 Propriété Intellectuelle

DIAGAST conserve l'ensemble des droits de propriété industrielle et intellectuelle afférents aux produits, photos et documentations techniques qui ne peuvent être communiqués ni exécutés sans son autorisation écrite.

14 Clause résolutoire

En cas d'inexécution par l'utilisateur de l'une quelconque des conditions du présent contrat, DIAGAST pourra le résilier de plein droit 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure infructueuse sans aucune formalité judiciaire.

Dans cette hypothèse, l'utilisateur devra restituer immédiatement le matériel à DIAGAST à ses frais incluant tous les frais de résiliation, décontamination, l'emballage et le transport du matériel.

15 Conditions particulières

15-1 : Le client assume la responsabilité exclusive de la conformité des marchandises par rapport à toutes normes légales ou autres en vigueur dans le pays d'importation, ainsi que dans tous pays éventuels de réexportation par le client.

15-2 : Le fait pour DIAGAST de ne pas se prévaloir des droits découlant des conditions générales de vente, à quelque moment ou pour quelque cause que ce soit, ne peut pas être interprété comme un abandon de son droit à faire respecter ultérieurement, ou bien au titre de faits antérieurs, chaque stipulation des conditions générales de vente.

16 Droit applicable et juridiction compétente

16-1 : Ces conditions ainsi que les relations entre DIAGAST et son client sont régies par le droit français.

16-2 : Tout litige susceptible de naître de leur interprétation ou exécution relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Lille.

Contactez l'Administration des Ventes :

Téléphone
03-20-96-53-72

Mail
commandes@diagast.com

Contactez l'Assistance Technique :

Téléphone
03-20-96-53-65

Mail
hotline@diagast.com

Je reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de vente, de location et de mise à disposition France métropolitaine et les accepte.

Signature :

Date :