CONDITIONS GENERALES SERVICE REPARABILITE – 10/2026

Article 1er - Généralités

Les présentes conditions générales de service (ci-après les « **Conditions Générales de Service** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société ebm-papst sàrl (ci-après le « **Prestataire** ») fournit à ses clients professionnels directs (ci-après les « **Clients** ») un service de diagnostic, de réparation et, le cas échéant, de remplacement de pièces détachées sur certains ventilateurs commercialisés par elle (ci-après le « **Service Réparabilité** »), en dehors de toute garantie commerciale applicable aux produits.

Les Conditions Générales de Service complètent, sans s'y substituer, les conditions générales de vente applicables aux produits. En cas de contradiction expresse entre les Conditions Générales de Service et les conditions générales de vente, les Conditions Générales de Service prévalent uniquement pour ce qui concerne le Service Réparabilité.

Les Conditions Générales de Service s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment les conditions générales d'achat du Client, et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Service et les avoir acceptées avant la conclusion du contrat. La passation de la commande par le Client vaut ainsi acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Service.

Les Conditions Générales de Service pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

Article 2 – Champ d'application du Service Réparabilité

Le Service Réparabilité s'adresse exclusivement aux Clients professionnels contractuellement liés au Prestataire, aux produits achetés auprès du Prestataire, aux références expressément éligibles au Service Réparabilité au moment de la demande et aux interventions sollicitées selon la procédure décrite aux présentes.

Le Service Réparabilité est strictement réservé aux clients directs du Prestataire. Les clients finaux, non contractuellement liés au Prestataire, ne peuvent en aucun cas solliciter directement ce service et doivent, le cas échéant, s'adresser à leur propre vendeur ou intermédiaire commercial.

Le Prestataire se réserve le droit d'exclure du Service Réparabilité certains produits, références ou configurations, notamment lorsque le produit ne relève pas du périmètre technique annoncé, lorsque la réparation n'est pas techniquement possible, lorsque les pièces nécessaires sont indisponibles, lorsque le produit présente un risque pour la sécurité des personnes ou des biens, lorsque le produit a été modifié, démonté ou réparé par un tiers non autorisé, ou lorsque les opérations demandées sont incompatibles avec les exigences réglementaires ou de sécurité applicables.

Article 3 – Nature du service

Le Service Réparabilité constitue une prestation de services autonome, distincte de toute garantie légale ou commerciale attachée à la vente du produit.

Il a pour objet, selon les cas, le diagnostic technique du produit retourné, la recherche de panne ou d'anomalie, le remplacement des pièces cassées ou affectées d'un dysfonctionnement, la réparation du produit, l'équilibrage, le reconditionnement ou toute opération connexe expressément acceptée par le Prestataire.

Le Prestataire est tenu, au titre du Service Réparabilité, d'une obligation de moyens. Il s'engage à exécuter les opérations convenues avec diligence, conformément aux règles de l'art, aux spécifications du devis accepté, aux informations communiquées par le Client et aux exigences de sécurité applicables, sans garantir la remise à neuf du produit ni un résultat déterminé.

Article 4 – Disponibilité du service

Sous réserve des exclusions prévues aux présentes, le Prestataire s'engage à maintenir la possibilité de recourir au Service Réparabilité pour les produits concernés pendant une durée de dix (10) ans à compter de la date de vente du produit par le Prestataire.

Cet engagement doit s'entendre comme un engagement de disponibilité du Service Réparabilité, et non comme une garantie de disponibilité de toutes les pièces, une obligation de résultat, une extension de garantie commerciale ou tout autre engagement absolu de réparation.

Le Prestataire pourra refuser ou limiter la prise en charge si, malgré ses efforts raisonnables, une pièce n'est plus fabriquée, approvisionnée ou substituable dans des conditions compatibles avec ses exigences de sécurité et de qualité, si la réparation s'avère matériellement impossible, si la réparation exigerait des opérations non proportionnées au regard de l'état du produit ou du coût de l'intervention, ou si le produit ne peut être réparé sans risque excessif de non-conformité ou de danger.

Le Prestataire pourra, lorsque cela est pertinent, proposer une solution alternative, notamment un remplacement partiel, une substitution technique ou une autre modalité de prise en charge.

Article 5 – Demande de prise en charge

Toute demande de réparation doit être adressée par le Client au Prestataire par l'intermédiaire de son interlocuteur commercial ou technique ebm-papst habituel, ou via tout outil de demande mis à disposition par le Prestataire, notamment le QR code ou l'interface dédiée du site internet du Prestataire.
La demande doit mentionner au minimum la raison sociale du Client, le contact opérationnel, la référence du ventilateur, le numéro de document ou de prise en charge, la description du défaut constaté et toute information utile au prédiagnostic.
Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et sincères. Toute erreur ou omission susceptible d'affecter le diagnostic, le devis, les délais ou la sécurité de l'intervention pourra justifier un complément de facturation ou un refus de prise en charge.
Le Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

Article 6 – Retour des produits

Sauf stipulation expresse contraire, le Client assure, sous sa responsabilité, la dépose, le conditionnement, l'expédition et le retour du produit au Prestataire, selon les instructions communiquées par ce dernier.
Le Prestataire peut mettre à disposition du Client, selon les modalités qu'il détermine, une étiquette de traçabilité, un numéro de prise en charge, un kit carton ou autre emballage adapté, ainsi que toute instruction utile de sécurité ou d'identification.
Le produit retourné doit être correctement emballé, identifié et accompagné des éléments demandés par le Prestataire. À défaut, le Prestataire pourra refuser la prise en charge jusqu'à régularisation.
Les frais et risques liés au transport aller-retour sont supportés par le Client, sauf stipulation contraire dans le devis accepté.

Article 7 – Diagnostic et devis

À réception du produit, le Prestataire procède à un diagnostic.
À l'issue du diagnostic, le Prestataire adresse au Client un devis précisant notamment la nature des opérations envisagées, les pièces à remplacer, le coût de la main-d'œuvre, le cas échéant les frais accessoires, le prix total et le délai estimatif d'exécution.
La vente du Service Réparabilité ne sera considérée comme formée et définitive qu'après signature du devis par le Client et confirmation écrite de l'acceptation de la commande par le Prestataire. Aucune réparation ne sera entreprise sans acceptation expresse du devis par le Client, sauf accord écrit contraire du Prestataire.
Le devis est valable pendant la durée qui y est mentionnée ou, à défaut, pendant un (1) mois à compter de son émission. Passé ce délai, à défaut d'acceptation du devis initial par le Client, le Prestataire se réserve le droit de modifier ses tarifs et de lui proposer un nouveau devis.

Article 8 – Prix, frais de diagnostic et frais de retour

Le Service Réparabilité est fourni moyennant rémunération, selon le devis accepté par le Client. Les prix s'entendent, sauf indication contraire, en Euros nets hors taxes. Son montant sera, le cas échéant, augmenté de la TVA au taux en vigueur.
Sauf stipulation particulière figurant dans le devis ou dans des conditions particulières, les frais de diagnostic sont dus dès lors que le Client refuse le devis ou ne répond pas dans le délai imparti, que la réparation est impossible pour une cause non imputable au Prestataire, que le produit ne relève pas du périmètre du service ou que le produit est reçu incomplet, non identifiable ou impropre à la réparation.

Article 9 – Conditions de paiement

Sauf stipulation expresse contraire, les factures sont payables selon les modalités et délais indiqués sur le devis ou, à défaut, par virement bancaire à trente (30) jours date de facture. Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme réalisés qu'après encaissement effectif des sommes dues.
Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros, conformément aux dispositions de l'article L. 441-10 du Code de commerce.

Le retard de paiement entraînera en outre l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, ainsi que le droit pour le Prestataire de suspendre la fourniture du service commandé par le Client, sans préjudice de toute autre action que le Prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

Article 10 – Délais d'exécution

Les délais de traitement et de retour sont donnés à titre indicatif, sauf engagement écrit exprès contraire du Prestataire. Ils courent à compter de l'acceptation du devis par le Client et de la réception du produit complet ainsi que de l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution du Service Réparabilité.
Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'un retard dans l'exécution du Service Réparabilité. Il s'engage toutefois à avertir le Client dès qu'il a connaissance d'un événement, de quelque nature que ce soit, pouvant causer un retard d'exécution du contrat et à faire ses meilleurs efforts pour réduire au maximum le délai d'exécution. En tout état de cause, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards résultant notamment d'une indisponibilité de pièces, d'un défaut d'information du Client, d'un emballage inadéquat, d'un cas de force majeure ou de contrôles de sécurité ou de conformité nécessaires à l'exécution du contrat.

Article 11 – Obligations du Client

Le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec le Prestataire, à lui remettre promptement les informations et documents demandés, à respecter les instructions de retour et d'emballage, à ne procéder à aucune intervention préalable non autorisée, à informer le Prestataire de toute modification, intervention antérieure ou condition particulière d'exploitation du produit et à s'assurer que le produit n'a pas été exposé à des conditions anormales d'utilisation, de stockage ou de transport.
Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences d'informations erronées, incomplètes ou tardives fournies par le Client.

Article 12 – Refus de devis ou impossibilité de réparation

En cas de refus du devis par le client, ou à défaut d'acceptation dans le délai imparti, le Prestataire pourra restituer le produit en l'état, conserver le produit en attente d'instructions supplémentaires, aux frais et risques du Client, ou, si cela a été annoncé, procéder à sa réexpédition.
En cas d'impossibilité de réparation, le Prestataire en informera le Client. Sauf accord exprès contraire, cette impossibilité ne donnera lieu qu'à la facturation des frais de diagnostic, d'expertise et de retour, conformément à l'article 8 des présentes.

Article 13 – Transfert de propriété des pièces remplacées

Sauf stipulation contraire, les pièces remplacées deviennent la propriété du Prestataire au moment de leur dépose. Le Prestataire pourra les conserver, les recycler, les détruire ou les traiter selon ses procédures internes et les règles applicables.

Article 14 – Réclamations – Défauts apparents

Toute réclamation relative à des défauts apparents du Service Réparabilité c'est-à-dire un défaut, une anomalie, une non-conformité ou un dysfonctionnement constaté lors du retour du produit réparé, doit être formulée par écrit dans un délai de huit (8) jours à compter du retour du produit réparé, avec indication du numéro de prise en charge et de tous les éléments techniques utiles. À défaut de réclamation motivée dans ce délai, le service sera réputé accepté pour les seuls défauts apparents, sous réserve des dispositions d'ordre public applicables.
Lorsque la réclamation est fondée, le Prestataire s'engage, à son choix et dans un délai raisonnable, à corriger le défaut constaté, à procéder à une nouvelle intervention, à remplacer les seules pièces reconnues défectueuses ou, si la correction s'avère impossible ou disproportionnée, à rembourser tout ou partie du prix du Service Réparabilité correspondant aux opérations défectueuses. Le choix du remède appartient au Prestataire, sous réserve que la solution retenue permette de remédier de manière effective au défaut constaté.
Les réclamations formées au titre du présent article sont sans préjudice de la garantie contractuelle prévue à l'article 15 pour les défauts non apparents.
Le Prestataire rappelle intervenir dans le cadre d'une obligation de moyens et non de résultat.

Article 15 – Garantie contractuelle du Service Réparabilité

Le Prestataire consent, au bénéfice du Client, une garantie contractuelle d'une durée d'un (1) an à compter de la date de retour du produit réparé.

Cette garantie est strictement limitée aux défauts non apparents, malfaçons ou non-conformités directement et exclusivement imputables à l'exécution du Service Réparabilité par le Prestataire et affectant les seules opérations de réparation ou de remplacement réalisées par ce dernier.
Sont exclus de la garantie, dans toute la mesure permise par le droit applicable, tous défauts, pannes, dysfonctionnements ou dégradations résultant, en tout ou partie :

- de l'usure normale du produit ;
- d'une utilisation, d'un montage, d'une installation, d'un entretien ou d'un stockage non conforme ;
- d'une modification, d'un démontage, d'une intervention ou d'une réparation effectuée par le Client ou un tiers non autorisé ;
- d'informations inexactes, incomplètes ou tardives communiquées par le Client ;
- de pièces, composants ou accessoires fournis par le Client ;
- d'un cas de force majeure ou de toute cause étrangère au Prestataire.

Pour bénéficier de la garantie, le Client devra notifier par écrit au Prestataire, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la découverte du défaut et, en tout état de cause, dans la limite de la durée de garantie susvisée, tout défaut qu'il entend invoquer, en indiquant le numéro de prise en charge, les références du produit concerné et tout élément technique utile. À défaut de notification dans ces conditions, aucune prise en charge ne pourra être réclamée au titre de la présente garantie, sous réserve des dispositions d'ordre public applicables.
Après examen du produit concerné, le Prestataire pourra, à son choix, soit procéder à une nouvelle intervention, soit remplacer les seules pièces reconnues défectueuses, soit, lorsque cela s'avère impossible, rembourser exclusivement le coût du Service Réparabilité initialement facturé au titre des opérations reconnues défectueuses, à l'exclusion de tout autre frais, indemnité ou dommage.
La présente garantie constitue la seule garantie contractuelle consentie par le Prestataire au titre du Service Réparabilité. Elle ne saurait avoir pour effet d'étendre la responsabilité du Prestataire au-delà des limites prévues à l'article 16 « Responsabilité ».

Article 16 – Responsabilité

Le Prestataire est responsable uniquement des dommages directs, certains et prévisibles résultant d'une faute prouvée dans l'exécution du Service Réparabilité, sans préjudice de la garantie contractuelle prévue à l'article 15.
Sont exclus, dans toute la mesure permise par le droit applicable, les dommages indirects, immatériels ou consécutifs, notamment les pertes d'exploitation, pertes de production, perte de chiffre d'affaires, perte de marge, perte de clientèle, préjudice d'image, perte de chance, surcoûts d'exploitation, immobilisation de personnel ou d'équipements et tout préjudice commercial ou financier indirect.
Sous réserve des dispositions impératives applicables, la responsabilité totale et globale du Prestataire, toutes causes confondues, est limitée au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre du service litigieux.
Le Prestataire ne saurait être tenu responsable notamment en cas de dommage résultant d'une utilisation non conforme du produit, d'une mauvaise installation ou intégration par le Client ou un tiers, d'un entretien insuffisant, d'une modification non autorisée, d'une intervention ou d'une réparation antérieure par un tiers, d'une information erronée ou incomplète fournie par le Client ou d'un cas de force majeure.
Le Client demeure seul responsable du choix du produit, de son intégration dans ses propres installations et de son exploitation conformément à sa destination.
La mise en œuvre de la garantie contractuelle prévue à l'article 15 n'emporte pas, à elle seule, droit à indemnisation complémentaire au titre du présent article, sauf faute distincte du Prestataire.

Article 17 – Force majeure

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable d'un manquement dû à un événement de force majeure au sens des dispositions de l'article 1218 du Code civil.
L'exécution de l'obligation affectée sera suspendue pendant la durée de l'événement, sans indemnité.
Si l'empêchement se prolonge au-delà d'une durée de trente (30) jours, chacune des parties pourra résilier la commande ou la prestation concernée par écrit, sans indemnité.

Article 18 – Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes Conditions Générales de Service et les opérations qui en découlent sont régies par le droit français.
Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou les suites des Conditions Générales de Service relèvera de la compétence exclusive de la chambre commerciale du tribunal judiciaire de Saverne, y compris en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé, sous réserve des règles d'ordre public applicables.

Article 19 - Protection des données à caractère personnel

Les données personnelles recueillies auprès du Client font l'objet d'un traitement informatique réalisé par le Prestataire. Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est le Prestataire. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux employés habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire. Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions en vigueur en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données lui seront précisées.

Conformément à la réglementation applicable, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, et de portabilité des données le concernant, ainsi que du droit de s'opposer au traitement pour motif légitime, droits qu'il peut exercer en s'adressant au responsable de traitement à l'adresse postale ou email suivante : datenschutz-epm@de.ebmpapst.com. En cas de difficultés à cet égard, le Client peut adresser une réclamation auprès de la CNIL.

Article 20 – Dispositions diverses

Les présentes Conditions Générales de Service constituent l'intégralité de l'accord des parties pour ce qui concerne le Service Réparabilité et remplacent tout échange, projet ou document antérieur ayant le même objet.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une quelconque des stipulations des présentes devait être réputée nulle, inopposable ou non écrite, les autres stipulations conserveraient leur pleine efficacité.

Article 21 - Acceptation du Client

Les présentes Conditions Générales de Services sont expressément agréées et acceptées par le Client, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, ses propres conditions générales d'achat, qui seront inopposables au Prestataire, même s'il en a eu connaissance.