

Conditions générales de livraison

1. **Conditions applicables.** Sivantos B.V., ci-après dénommée Sivantos, fait des offres et conclut des contrats relatifs à la livraison de marchandises et l'exécution d'activités complémentaires, uniquement en vertu des Conditions générales de livraison suivantes. Les dérogations ou suppléments requièrent l'autorisation écrite explicite de Sivantos. Au cas où une disposition d'un contrat n'aurait pas force de loi, les autres dispositions produiraient pleinement leurs effets, sauf si le maintien du contrat était manifestement déraisonnable.
2. **Offre ; formation du contrat.** Toute offre de Sivantos est sans engagement et un contrat liant Sivantos n'est formé qu'après confirmation écrite de sa part d'une commande ou d'une confirmation de commande du client. Les photos, dessins, dimensions, poids, etc. correspondant à une offre sont donnés à titre indicatif, sauf déclaration explicite de Sivantos qu'il s'agit de données exactes.
3. **Prix.** Les prix indiqués par Sivantos n'incluent pas la TVA qui est due en rapport avec le contrat. La TVA est portée en compte séparément. Le prix des marchandises à livrer ne comprend pas les activités à exécuter et est franco lieu de livraison. Si les facteurs du prix de revient des marchandises commandées, notamment les coûts salariaux et de matériel, augmentent entre la date de conclusion du contrat et la date de livraison, Sivantos est habilitée à majorer les prix en conséquence.
4. **Paiements.** Les paiements doivent être reçus au plus tard dans les trente jours civils à compter de la date de facturation. Si Sivantos a de bonnes raisons de penser que le client risque de ne pas exécuter ses obligations de paiement, par exemple en cas de sursis de paiement, de faillite, de demande de mise en faillite, de saisie, de cessation d'activités ou de liquidation de l'entreprise, de retard de paiement antérieur, etc. du client, Sivantos peut exiger le paiement comptant intégral au préalable ou à la livraison.
En cas de retard de paiement, le client est redevable de l'intérêt légal sur la partie impayée du montant sans que mise en demeure soit nécessaire. Les intérêts échus impayés produisent également des intérêts au bout d'un an. Les frais de recouvrement judiciaires et extrajudiciaires éventuellement engagés par Sivantos sont à la charge du client. En cas de retard de paiement, y compris celui du paiement comptant au préalable ou à la livraison visé plus haut, Sivantos est habilitée à suspendre l'exécution du contrat jusqu'à réception du paiement intégral et, en cas de défaut de paiement intégral après sommation par écrit, de résilier le contrat en tout ou en partie, sans préjudice de son droit à une indemnisation. La compensation avec des créances sur Sivantos n'est pas autorisée. En cas de faillite, de sursis de paiement ou de saisie des biens du client, tout ce qui est dû par ce dernier à Sivantos est exigible intégralement et sur-le-champ et Sivantos peut procéder à l'imputation immédiate.
5. **Livraison ; achat.** Si Sivantos utilise les Incoterms, la version applicable est celle qui était en vigueur à la date de remise de l'offre. Le délai de livraison prend cours le jour de la formation du contrat ou, si ce qui suit survient à un stade ultérieur, le jour où l'acompte convenu est réglé intégralement et les informations pertinentes à fournir par le client pour l'exécution du contrat ont été reçues. En cas de dépassement de délai de sa part, Sivantos est en défaut uniquement si elle n'a pas exécuté (pleinement) ses obligations envers le client en raison de circonstances lui étant imputables, après avoir reçu par écrit du client un délai supplémentaire raisonnable. Le client est alors habilité à résilier le contrat dans la mesure où le maintien du contrat ne peut raisonnablement être exigé de sa part. Sivantos a le droit d'effectuer des livraisons partielles. Le client est tenu de prendre livraison. Un manquement, tel que le défaut de mise à disposition de (toute) la documentation promise, n'entravant pas gravement l'utilisation des marchandises livrées ou des services prestés, ne constitue pas un motif de recours au dépassement de délai ou de refus de prendre livraison ou de payer, ce, sans préjudice du droit du client à la rectification du manquement dans les plus brefs délais.
6. **Transfert des risques et de propriété.** Les risques liés aux marchandises à livrer sont toujours transférés au client de manière permanente au moment d'arrivée au lieu de livraison convenu. La propriété de la marchandise livrée n'est transférée au client qu'après paiement de sa part de tout ce qu'il doit à Sivantos du chef de la livraison de cette marchandise et des autres marchandises livrées antérieurement ou ultérieurement par Sivantos, y compris les activités exécutées, les intérêts et les coûts s'y rapportant. En cas de retard de paiement, Sivantos est habilitée à (faire) reprendre les marchandises livrées, sans mise en demeure et sans entremise judiciaire, et le client donne anticipativement à Sivantos l'autorisation de pénétrer dans toutes les zones intérieures et extérieures de l'entreprise du client. Le client est habilité à utiliser les marchandises soumises à une réserve de propriété dans le cadre de l'exercice normal de ses activités professionnelles. Le client n'est pas habilité à donner les marchandises en gage ou à les grever autrement.
7. **Manquement non imputable.** La non-exécution d'une obligation n'est pas imputable si elle est la conséquence d'une circonstance, prévisible ou non, indépendante de la volonté de la partie concernée ou si elle est liée à une telle circonstance. Les situations suivantes, notamment, constituent en tous les cas une telle circonstance : guerre ou situation semblable, mobilisation, émeutes, sabotage, terrorisme et menace de terrorisme, incendie, foudre, implosion ou explosion ou échappement de gaz dangereux ou de substances dangereuses, catastrophes naturelles, conditions météorologiques extrêmes, grève, occupation des lieux de travail, boycott ou blocus et mesures prises par les autorités nationales ou étrangères, telles que notamment interdiction frappant l'importation, l'exportation, la livraison ou la production. Si une des parties n'exécute pas une obligation contractuelle, que ce manquement ne peut lui être imputable et que l'exécution de l'obligation est impossible de manière permanente, le contrat peut être résilié avec effet immédiat. Si l'exécution de l'obligation est impossible de manière temporaire, le délai de livraison est allongé du délai pendant lequel l'exécution de l'obligation n'est pas possible, lequel délai inclut la période nécessaire pour la reprise des activités. Dans un tel cas, les deux parties ne peuvent résilier le contrat qu'au terme d'une prolongation de délai d'au moins soixante-quinze jours civils consécutifs. Si Sivantos encourt des frais supplémentaires liés à l'exécution d'une obligation du contrat et découlant de circonstances qui ne peuvent lui être imputées, elle est habilitée à porter ces frais en compte au client de manière raisonnable.
8. **Garantie.** Sivantos offre une garantie sur tous les produits neufs fabriqués à l'usine et livrés par Sivantos qui, au moment du transfert de risques, présentent un défaut matériel ou un vice de fabrication ou auxquels il manque une caractéristique promise. La garantie a une durée de 24 mois à compter du transfert des risques au client final et expire au plus tard 27 mois après la livraison au client. La période de garantie est différente pour les écouteurs auxquels s'applique une garantie de 12 mois. Sivantos détermine si ces produits seront réparés gratuitement, si les pièces défectueuses de ces produits seront remplacées par de nouvelles pièces ou par des pièces réutilisées dont la qualité est tout à fait garantie ou bien si ces produits seront remplacés par des produits semblables pouvant renfermer des pièces réutilisées dont la qualité est entièrement garantie. Les conditions suivantes doivent être remplies pour pouvoir faire jouer la garantie : le défaut doit être signalé par écrit à Sivantos dans un délai de 14 jours après qu'il ait raisonnablement pu être constaté ; les additions ou modifications éventuellement apportées à la marchandise livrée ainsi que les éventuelles activités de réparation et d'entretien doivent être effectuées par Sivantos ou avec l'autorisation écrite préalable de Sivantos ; les consommables utilisés doivent être conformes aux spécifications de Sivantos. Sivantos n'offre aucune garantie sur les marchandises de deuxième main. Cette règle ne s'applique pas aux nouveaux produits susceptibles de renfermer des pièces réutilisées, réintroduites dans le cycle des matières. La réparation gratuite est exclue en cas d'usage inapproprié et de dommages causés par l'humidité et/ou le cérumen. Sivantos n'a aucune obligation de réparation en ce qui concerne les défauts découlant d'une usure normale des pièces et des accessoires, tels que piles, fils, coques, sabots audio, embouts, tuyaux, coudes et filtres. Sivantos peut exiger qu'une marchandise à réparer soit envoyée aux frais du client à son adresse ou à une adresse qu'elle indiquera. Les pièces récupérées lors du remplacement restent ou deviennent la propriété de Sivantos. Si la réparation a été mal effectuée, une obligation de nouvelle réparation s'applique, de la manière visée plus haut, pendant une période de trois mois après l'exécution de la réparation et, en tous cas, jusqu'à l'expiration de la période initiale de 24 mois maximum à compter de la livraison au client final et au plus tard de 27 mois à compter de la livraison au client. Un contrat ne peut être résilié, en tout ou en partie, pour cause de manquement que dans la mesure où le maintien du contrat ne peut pas raisonnablement être exigé du client.
9. **Retours.** Les demandes d'inscription au crédit d'aides auditives livrées peuvent être soumises dans un délai de 3 mois suivant la livraison. Seules les aides auditives qui sont dans un état normal, dans leur emballage d'origine et pourvues de tous les éléments fournis avec ces aides auditives, comme les instructions d'utilisation, l'étui, etc., peuvent être portées au crédit. Les coûts des coques des intra-auriculaires ne peuvent jamais être portés au crédit.
10. **Responsabilité civile pour les dommages.** Les dommages subis par le client et dont Sivantos peut être tenue responsable sont indemnisés au client uniquement selon les dispositions ci après, quel que soit le motif de la demande d'indemnisation.
Si le client subit des dommages vérifiés en raison d'un dépassement de délai par Sivantos, le client a droit, pour chaque semaine civile entière de retard, à des indemnités de 0,5 % à 5 % en tout ou partie, hors TVA, de la partie du contrat qui n'a pas été exécutée dans les délais. Les autres dommages ne sont indemnisés par Sivantos que dans la mesure où il s'agit de dommages corporels ou matériels. En aucun cas ne sont indemnisés les dommages causés par un manque à gagner, une perte de revenus, une perte de production, une stagnation ou un retard du processus de production ou commercial, une perte d'informations y compris les coûts de reconstitution de ces informations, des épargnes manquées, des contrats manqués, des coûts de travail engagés inutilement, une augmentation des frais de fonctionnement, des surcoûts liés à un achat effectué ailleurs et des ristournes ou des amendes dues à des tiers. À l'exception des dommages corporels qui sont indemnisés intégralement, Sivantos n'est jamais tenue à indemniser plus de une fois le montant facturé de l'aide auditive concernée par événement, étant entendu qu'une série d'événements connexes est considérée comme un seul événement. Le droit à l'indemnisation s'éteint s'il n'a pas été invoqué par écrit dans les quatorze jours suivant la constatation des dommages. Les dommages ne sont pas indemnisés s'ils apparaissent plus de douze mois après la livraison de la marchandise concernée ou la notification que les activités ont été accomplies. En cas d'action du client, les tiers impliqués dans l'exécution du contrat peuvent opposer les mêmes moyens de défense que ceux que Sivantos peut opposer en vertu des présentes conditions.
11. **Droits de propriété intellectuelle.** Sivantos se réserve tous les droits, notamment les droits de propriété intellectuelle, en ce qui concerne les informations qu'elle met à la disposition du client dans le cadre de la formation et de l'exécution d'un contrat, par exemple sous la forme de dessins, schémas, concepts, calculs, descriptions, logiciels ou documentation correspondante. Sauf autorisation explicite de Sivantos, ces informations ne peuvent être divulguées à des tiers et ne peuvent être utilisées par le client que dans le cadre de la formation et de l'exécution du contrat. Si aucun accord n'est formé, le client restituera immédiatement à Sivantos, à la première demande de Sivantos, les supports d'informations et les éventuelles copies de ces supports, y compris l'offre.
12. **Exportations.**
 - Si le client cède à des tiers des marchandises livrées par Sivantos (matériel informatique et/ou logiciels et/ou technologie et documentation correspondante, quelle que soit la manière dont ils ont été fournis) et des activités et services exécutés par Sivantos (notamment toutes formes d'assistance technique), le client est tenu de se conformer à toutes les réglementations nationales et internationales applicables en matière de contrôle des exportations et des réexportations.
 - Avant toute cession à des tiers de marchandises, activités et/ou services fournis par Sivantos, le client doit garantir en particulier qu'aucun embargo établi par l'Union européenne, les États-Unis d'Amérique et/ou les Nations Unies n'est violé, conformément aux restrictions commerciales intérieures et aux interdictions intérieures de contourner ces restrictions en vigueur ; que ces marchandises, activités et services ne sont pas destinés à un usage en rapport avec des équipements militaires, de la technologie nucléaire ou des armes, dans la mesure où une interdiction ou une autorisation est applicable à un tel usage, à moins que l'autorisation requise n'ait été obtenue ; que les règles de toutes les listes des entités sanctionnées, dressées par l'Union européenne et les États-Unis d'Amérique et relatives au commerce avec les personnes (morales) et les organisations mentionnées dans ces listes, sont observées.
 - Si le client est obligé d'exécuter des contrôles d'exportations, le client est tenu de fournir immédiatement à Sivantos, à la demande de cette dernière, toutes les informations concernant le client final, la destination et l'usage envisagé des marchandises, activités et services fournis par Sivantos ainsi que toutes les mesures de restriction en vigueur dans le cadre du contrôle des exportations.
 - Le client garantit Sivantos de tou(te)s les actions, procédures, procès judiciaires, amendes, dommages, frais et demandes d'indemnisation découlant du non-respect par le client des règles de contrôle des exportations ou liés au non-respect de ces règles par le client, et le client indemniserà Sivantos de tous les dommages et frais qui en découlent, à moins que le non-respect de ces règles ne soit pas dû à une faute de client.
13. **Droit applicable, litiges.** Les contrats entre Sivantos et le client sont régis par le droit néerlandais, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises (CVIM). Tous les litiges entre le client et Sivantos seront arbitrés exclusivement par le tribunal compétent de la juridiction de La Haye.