

LIVRET DES SERVICES



La prévention intelligente limite les arrêts.

A l'issue de la charte d'accompagnement, nous vous invitons à mettre en place un **contrat de maintenance**, avec notre service après-vente :

C'est notre contrat ECO-EQUIPIER

C'est un gage de sûreté. Chaque année, l'un de nos spécialistes examine votre automate dans les moindres détails.

Ce contrat, **ECO-EQUIPIER**, peut être complété par les options **Confort, Plus** et **Appui**.

Vous trouverez également nos propositions spécifiques pour :

les samedis et jours fériés ou des formations complémentaires ou une « PRESENCE ECO-DEX ».

Toutes nos interventions sont assurées par des techniciens certifiés.

Tous ces contrats sont valables en France Métropolitaine.

Contrat de maintenance : ECO-EQUIPIER

Sa souscription est conseillée dès la fin de notre charte d'accompagnement.

Ce contrat est d'une durée initiale de 4 ans. Il est renouvelé par tacite reconduction tous les 2 ans avec réactualisation de son prix. Il peut être dénoncé par lettre recommandée 4 mois avant sa date d'anniversaire.

Il est distinct de la garantie constructeur.

Engagement :

Intervention

Suite à un arrêt de l'automate, notre service technique est sollicité pour solutionner le problème. Après analyse, ce dernier diagnostique une « panne » nécessitant l'intervention d'un technicien. Vous recevez par mail un ticket d'intervention à nous confirmer « bon pour accord » par mail à l'adresse services@eco-dex.fr.

A réception de votre confirmation, nous nous engageons à intervenir :

- en cas de panne bloquante dans les 6 heures ouvrées*,
- en cas de panne non bloquante dans les 24 heures ouvrées*.

Nos horaires d'arrivée sur site, sont du lundi au jeudi de 8 h/18 h et le vendredi de 8 h/17 h.

ATTENTION

Nous rappelons que pour des raisons de sécurité, toutes nos interventions doivent se dérouler en la présence d'une personne responsable pour la pharmacie.

A défaut, l'établissement devra mettre à disposition de notre technicien un dispositif d'alarme du travailleur isolé (DATI) adapté à l'environnement de la pharmacie.

Toutes nos opérations font l'objet d'un rapport signé par notre technicien et la personne responsable pour la pharmacie.

Ce rapport entraînera la facturation de l'intervention de dépannage, pièces et main d'œuvre.

Pièces

Nous garantissons aussi la disponibilité de toutes les pièces sensibles de la machine dans nos antennes régionales (hors châssis, carters, robot 6 axes, axe X et axe Z).

*** Nos horaires ouvrés, s'entendent sur la base des horaires de notre service Hotline du lundi au jeudi de 8 h/18 h et le vendredi de 8 h/17 h.**

Prestations et fournitures incluses au contrat ECO-EQUIPIER :

Interventions sur site :

- Visite de contrôle bimensuelle
Cette visite assure un échange constant entre vos équipes et notre technicien. D'une durée de 1 à 2 heures sur place, elle permet d'effectuer les réglages et les opérations de maintenance préventive nécessaires au bon fonctionnement de votre automate.

Remarque :

Elles sont programmées suivant un planning annuel, 1^{ère} et 3^{ème} ou 2^{ème} et 4^{ème} semaine du mois à jours et horaires fixes.

Assistance AUTOMATE :

Nos techniciens support vous assistent du lundi au jeudi de 8 h/18 h et le vendredi de 8 h/17 h en :

- Hotline : Assistance téléphonique,
- télémaintenance (sous réserve d'avoir internet en haut débit),
- vidéo supervisions.

Assistance INFORMATIQUE MEDIAN :

Nos techniciens support vous assistent du lundi au jeudi de 8 h/18 h et le vendredi de 8 h/17 h en :

- Hotline : Assistance téléphonique,
- télémaintenance (sous réserve d'avoir internet en haut débit),
- mise à jour logiciel MEDIAN,
- réinstallation des logiciels lors de l'échange d'un disque dur.

Service :

- création des fichiers de nouveaux produits sur simple demande « DPM » (délai 5 jours Maximum, 24 h sur demande urgente),
- synchronisation permanente de votre base de données médicaments ECO-DEX par téléchargement des fichiers des nouveaux produits paramétrés.

Matériel :

Fourniture et remplacement suivant le diagnostic de notre technicien des pièces d'usure (Annexe1) lors de nos visites bimensuelles.

Facturation :

Contrat ECO-EQUIPIER et ses options

Ce contrat sera facturé trimestriellement terme à échoir, règlement à réception de facture.

Le montant du contrat sera ferme pour la première année et sera révisé les années suivantes selon la formule de révision ci-dessous :

$$P = P_o (0,125 + 0,60 \frac{ICHT-IME}{ICHT-IME_o} + 0,275 \frac{MIG EBIQ}{MIG EBIQ_o})$$

P et P_o : représentent respectivement le montant final et le montant initial du forfait annuel.

ICHT-IME et ICHT-IME_o : représentent respectivement l'indice final et l'indice initial du coût horaire du travail, tous salariés, charges salariales comprises, publié par l'INSEE.

MIG EBIQ et MIG EBIQ_o : représentent respectivement l'indice final et l'indice initial de prix de production de l'industrie française pour le marché français (énergie, biens intermédiaires et biens d'investissements)

Valeur initiale : indice du mois de signature du contrat de maintenance.

Valeur finale : dernière valeur publiée par l'INSEE.

Interventions ou pièces (contrat sans option)

Toute intervention supplémentaire aux opérations de maintenances préventives sera facturée suivant notre rapport d'intervention*. Le coût sera composé d'un forfait d'intervention, du nombre d'heures travaillées et des frais de vie éventuels.

Toutes les pièces remplacées (hors pièces de maintenances préventives) seront facturées franco de port et emballage.

Remarque :

Les interventions comme la dégradation provenant d'une cause de force majeure (surtensions électriques, foudre, incendie, dégâts des eaux, accidents, chutes ou chocs brutaux etc...), ne sont pas considérées comme des interventions de maintenance préventive normale et feront l'objet d'une facturation selon le tarif en vigueur.

* Rapport d'intervention en annexe 2 de ce document

Sont exclus du contrat :

- les dommages résultant de détériorations ou d'accidents dus à la négligence, à des erreurs de manipulation, défauts de surveillance de maintenance, d'installation ou de stockage défectueux,
- les modifications ou réparations effectuées par l'utilisateur sans l'accord écrit d'ECO-DEX,
- les conséquences d'une intervention sur la partie passerelle et logiciel interne à l'automate sans l'autorisation écrite d'ECO-DEX,
- toute intervention liée à la présence de virus informatique ou spyware,
- toute intervention rendue nécessaire suite à l'utilisation de consommables inadaptés,
- tous dommages autres que ceux causés aux équipements livrés ; en particulier les dommages économiques, consécutifs ou non, comme par exemple le manque à gagner, les pertes d'exploitation ou les pertes de consommables.

La Société ECO-DEX se dégage de toute responsabilité en cas d'absence de sauvegarde récente, de l'ensemble des fichiers et logiciels présents sur le disque dur. Il est rappelé qu'une sauvegarde quotidienne doit être effectuée sur plusieurs supports. Le client s'engage à effectuer ses sauvegardes avant toute intervention des techniciens de la Société ECO-DEX.

Le contrat est conclu pour une durée déterminée et ne peut pas être résilié par le client sans l'accord de la Société ECO-DEX dans le cas de cession de fonds de commerce ou d'industrie. Le refus de la Société ECO-DEX à cette résiliation ne pourra prêter droit à un remboursement, la prime restant acquise à titre d'indemnité de résiliation.

Le présent contrat ne peut faire l'objet de transfert ou de cession sans l'accord écrit d'ECO-DEX.

Les options au contrat : ECO-EQUIPIER

Il est possible d'associer des options au contrat ECO-EQUIPIER.
Elles sont indépendantes et cumulables.

Souscription :

Leur souscription est conseillée à la mise en place du contrat ECO-EQUIPIER.
Leur durée et leur condition de renouvellement sont identiques à celle du contrat ECO-EQUIPIER.

Option CONFORT :

Cette option intègre tous les coûts de main d'œuvre ainsi que le forfait déplacement lors d'une intervention pour panne.

Option PLUS :

Cette option intègre tous les coûts de fournitures de pièces remplacées (hors châssis, carters, robot 6 axes, axe X et axe Z).

Option APPUI :

Cette option améliore notre délai d'intervention sur site en cas de panne bloquante.
Il passe de 6 heures à 4 heures ouvrées*.

Elle vous permet également de bénéficier d'une assistance étendue.
Nos techniciens support vous répondent du lundi au jeudi de 7 h à 19 h et le vendredi de 7 h à 17 h.

ATTENTION

Nous rappelons que pour des raisons de sécurité, toutes nos interventions doivent se dérouler en la présence d'une personne responsable pour la pharmacie.

Nous pouvons également mettre en place des solutions pour répondre à d'autres demandes plus spécifiques, comme :

Assistance support pour un samedi (8h/17h) ou un jour férié (8h/17h)

Cette assistance est à confirmer au moins 1 mois avant la date souhaitée.

Vous bénéficiez alors de toutes les compétences de notre service d'assistance support de 8 h/17 h :

- hotline, dépannage téléphonique,
- télémaintenance (sous réserve d'avoir internet en haut débit),
- vidéo supervisions.

Journée complémentaire de formation des équipes

Nous rédigeons avec vous votre besoin, les modules à présenter, le nombre de participants, le niveau à atteindre en fonction des profils et le planning possible.

Nous vous proposons alors un plan de formation adapté. Notre technicien intervient chez vous, forme les utilisateurs et valide avec eux leur apprentissage.

Nous vous rappelons que notre société est enregistrée comme prestataire de formation conformément aux dispositions de l'article R. 6351-6 du code du travail.

Formation d'un « PILOTE EXPERT » ECO-DEX

Vous souhaitez former à un niveau supérieur de conduite un de vos collaborateurs. Nous vous proposons le projet « **PILOTE EXPERT** ».

Nous vous conseillons dans le choix du candidat. Nous mettons en place un stage de formation spécifique et adapté chez nous à LA MILESSÉ. Intégré à notre équipe pendant plusieurs jours, nous lui transmettons de nombreuses compétences en conduite, informatique, maintenance et dépannage. Nous validons l'ensemble des acquis sur notre automate.

Son haut niveau d'autonomie lui permettra de faire face à la plupart des événements indésirables pouvant survenir.

Spécialiste de notre concept, votre « **PILOTE EXPERT** » sera notre « **présence** » permanente chez vous.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ECO-DEX

Les présentes conditions générales, établies pour les produits commercialisés et prestations de services rendues par ECO-DEX sont révisables à tout moment. Toute commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'acheteur à ces conditions générales de vente.

GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux machines, pièces détachées et consommables commercialisés par ECO-DEX ainsi qu'aux prestations de service rendues par ECO-DEX. Sauf convention particulière écrite, toute commande passée à ECO-DEX implique l'acceptation de nos conditions générales de vente définies ci-après, à l'exclusion de tout autre terme ou condition que l'acheteur pourrait tenter d'imposer sur tout type de document. Jusqu'à l'acceptation définitive de la commande par ECO-DEX, telle que définie ci-après, celle-ci se réserve le droit de modifier ou refuser partiellement ou en totalité toute commande du client. Toute autre disposition de l'acheteur est nulle et non avenue. Le contrat de vente ne devient ferme qu'après l'envoi par ECO-DEX d'une confirmation de commande, de l'encaissement de lacompte et de l'accord de financement si nécessaire. Toute modification du contrat de vente demandée par le client fera l'objet d'un nouveau contrat de vente respectant la même procédure que précédemment. Toute commande ne pourra être prise en compte par ECO-DEX qu'au vu d'un bon de commande portant la référence, les quantités et prix du matériel concerné, tels qu'ils figurent sur les offres d' ECO-DEX. Les études, devis, plans, documents divers établis par ECO-DEX sont remis à titre indicatif et n'engagent ECO-DEX que s'ils deviennent contractuels. Ils restent sa propriété et ne peuvent être remis à des tiers ou reproduits sans son accord exprès. Ils doivent lui être restitués sans délai s'ils ne donnent pas lieu à une commande passée avec ECO-DEX. ECO-DEX se réserve le droit de modifier le matériel, même après confirmation, pour tenir compte des progrès et développements techniques survenus entre-temps.

PRIX DES MACHINES

Les prix figurant sur nos tarifs, propositions et offres s'entendent en euros, départ non déchargé, avec emballage courant, TVA en sus au taux en vigueur lors du fait générateur. Jusqu'à l'acceptation définitive de la commande par ECO-DEX, les prix sont révisables à tout moment. Les commandes d'options ou d'accessoires machine, intervenant après le départ de nos usines de la machine de base, sont traités par notre service après-vente qui établit une offre spécifique (pièces et main d'œuvre). Leur exécution est subordonnée à l'acceptation écrite du client dans les conditions définies à l'article I.

PRIX DES PIECES DETACHEES

Les prix des pièces détachées s'entendent franco de port avec emballage courant.

CONDITIONS DE PAIEMENT DES MACHINES, OPTIONS ET ACCESSOIRES

Les prix sont payables selon les modalités suivantes :
Acompte de 30 % du montant TTC par chèque ou virement, à réception, par ECO-DEX, de l'accusé réception de la commande signée par le client,
60 % du montant hors taxes et la totalité de la TVA sur le prix global à la livraison, par chèque ou virement,
Solde dû à la signature du procès-verbal de réception constatant la fin du contrat d'installation, par chèque ou virement.
En cas d'annulation de la commande du fait de l'acheteur, le montant de l'acompte reste acquis à ECO-DEX, sans préjudice de dommages-intérêts supplémentaires.

CONDITIONS DE PAIEMENT DES PIECES DETACHEES ET CONSOMMABLES

Toute commande égale ou supérieure à quatre mille euros (4.000 €) hors taxes fera l'objet, de la part du client, d'un acompte de 30 % du montant TTC par chèque ou virement. Le solde TTC est payable dans les 10 jours de la date de facture. Les factures d'un montant inférieur à quatre mille euros (4.000 €) hors taxes sont payables dans les 10 jours de la date de la facture, par chèque ou virement.

CONDITIONS DE PAIEMENT DES PRESTATIONS DE SERVICES

Toute facture de prestation est payable dans les 10 jours de la date de la facture.

ESCOMPTE ET PENALITES DE RETARD

Aucun escompte ne sera accordé pour paiement anticipé. En cas de non règlement de l'une quelconque de nos factures, tout règlement ultérieur quelle qu'en soit la cause, sera imputé immédiatement et par priorité à l'extinction de la plus ancienne des dettes. Conformément à l'article L.441-6 du Code de commerce, des pénalités de retard sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date d'exigibilité du paiement de la facture, telle qu'indiquée ci-dessus. Le taux d'intérêt de ces pénalités de retard est égal à trois fois le taux de l'intérêt légal. Les pénalités sont appliquées à compter du 1^{er} jour de retard.

RETARD DE PAIEMENT sur PAIEMENTS ECHELONNES

En cas de paiements échelonnés convenus avec ECO-DEX, tout retard de paiement de l'un des versements entraîne, *ipso facto*, sans mise en demeure préalable, l'exigibilité de toutes les sommes restant dues. Le défaut de paiement d'une facture à son échéance suspend toute livraison ultérieure de la part d'ECO-DEX ou toute prestation et autorise ECO-DEX à résilier de plein droit tout contrat en cours avec le client, sans mise en demeure préalable et par simple notification.

CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE

Le transfert de propriété des machines, matériels et produits vendus est subordonné au paiement intégral du prix, à l'échéance, par l'acheteur. ECO-DEX conserve donc la propriété pleine et entière des machines, matériels et marchandises ou autres produits vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix principal et accessoires. Jusqu'à transmission de la propriété des marchandises à l'acheteur, celles-ci devront être conservées à l'écart de toute autre marchandise, afin de permettre de les distinguer et de les séparer des autres marchandises. L'acheteur veillera, par ailleurs, à ce que l'identification des marchandises soit toujours possible. Dès lors qu'une échéance ou une obligation contractuelle quelconque n'aura pas été respectée, la vente sera résiliée de plein droit, si bon semble à ECO-DEX, sans sommation. ECO-DEX pourra reprendre immédiatement et sans formalité particulière, les marchandises, sans préjudice de tout dommage et intérêt. Les acomptes versés par l'acheteur seront acquis à ECO-DEX au titre de dommages et intérêts. Après restitution ou reprise des produits vendus sous réserve de propriété, ECO-DEX sera en droit de les revendre. De la recette de cette cession seront déduites les sommes dues par l'acheteur ainsi que les frais engendrés par la reprise puis la cession des produits. L'acheteur n'est pas autorisé à vendre les produits sous réserve de propriété. En cas de dégradation de la marchandise reprise, ECO-DEX sera en droit de demander le paiement d'une indemnité propre à couvrir les frais de réparation de la marchandise endommagée.

DELAIS DE LIVRAISON ET LIVRAISON

Les délais de livraison figurant sur les offres ou tout document émis par ECO-DEX sont mentionnés à titre indicatif. Les délais de livraison sont ceux convenus entre les parties. Tout délai se calcul à compter de la date à laquelle le contrat de vente est devenu ferme dans les conditions exposées à l'article I et sous réserve que l'acheteur ait exécuté toutes ses obligations, comme, notamment, la fourniture des autorisations administratives nécessaires. Les délais de livraison sont respectés dès que la marchandise a quitté l'usine, nonobstant la stipulation d'une réception de la marchandise. Le dépassement de délai de livraison, sauf accord expressément formulé par écrit par ECO-DEX, ne peut donner lieu à aucune indemnité, ni pénalité, ni dommages et intérêts, ni indemnisation d'aucune sorte pour d'éventuelles pertes d'exploitation. Le retard de livraison imputable à l'acheteur prolonge, pour une durée au moins équivalente, le délai de livraison, et donne lieu à la facturation de frais afférents à l'entreposage et à l'assurance. Le non-respect par l'acheteur de ses obligations contractuelles délie ECO-DEX de tout engagement. Dans l'hypothèse où le retard de livraison est dû à une cause de force majeure telle que définie par l'article 1148 du Code civil ainsi que des événements suivants : grève, lock-out, incendie, accident, panne de machine, retard d'acheminement ou de livraison du fait du fournisseur, de produits ou de matériaux, manque de moyen de transport, et plus généralement toute cause extérieure au vendeur, provoquant un allongement raisonnable du délai de livraison, ECO-DEX signalera sans délai à l'acheteur la fin de l'événement. Si la cause de force majeure se poursuit au-delà d'une durée raisonnable, ECO-DEX se réserve le droit d'annuler ou de suspendre les livraisons. En tout état de cause, la responsabilité d'ECO-DEX ne sera en aucune manière engagée en cas de perte ou de dommage résultant directement ou indirectement de tels événements.

TRANSFERT DES RISQUES ET RECEPTION

Le risque afférent aux machines, options ou accessoires installés par ECO-DEX est transféré à l'acheteur à la fin du contrat d'installation. Pour les marchandises ne faisant pas l'objet de prestation d'installation, entretien ou réparation de la part d'ECO-DEX, le risque est transféré à la livraison.

EMBALLAGES

ECO-DEX se réserve le droit de déterminer le type d'emballage le plus approprié pour ses marchandises. Tout emballage spécial exigé par l'acheteur sera facturé en sus du prix de vente.

TRANSPORT ET ASSURANCE

Sauf stipulation contraire de l'acheteur, ECO-DEX déterminera le mode de transport le plus approprié pour ses produits. Toute réclamation ou tout dommage (produit ou emballage) constaté à la réception des produits doit faire l'objet de réserves écrites sur le récépissé de livraison et d'une déclaration dans les 48 heures à ECO-DEX, par lettre recommandée avec accusé de réception. A ce titre, l'acheteur doit contrôler la qualité, la quantité et les références des produits et leur conformité à la commande. Si l'acheteur entend engager une action judiciaire, cette dernière devra impérativement être engagée dans un délai d'un an à compter de la livraison. A défaut et passé ce délai, son action sera prescrite. En cas de prêt de matériel prêté ou confié, le client ou le dépositaire s'engage à couvrir tous les risques usuels pendant la durée du prêt, par une assurance couvrant notamment le bris de machine, la détérioration, l'incendie, le vol.

RETOUR DE PIECES DETACHEES

Les retours des pièces détachées livrées sans installation ne peuvent être acceptés sans l'accord écrit d'ECO-DEX. Quelle que soit la raison du retour, celui-ci est effectué franco de tout frais. La pièce détachée retournée en parfait état de marche et de propreté devra être accompagnée d'un document mentionnant le motif du retour.

INSTALLATION, MONTAGE ET MISE EN ROUTE

Ils sont effectués selon les règles et préconisations d'ECO-DEX par son personnel formé à cet effet. Toute intervention, quelle qu'elle soit, par des personnes non autorisées dégage ECO-DEX de sa responsabilité. Seules les autorisations écrites et signées par une personne habilitée sont opposables à ECO-DEX. Par ailleurs, ECO-DEX ne pourra en aucune manière être tenue responsable des dommages et pertes, directes et indirectes, de données ou de programmes.

GARANTEE

L'acheteur devra notifier sans délai et par écrit à ECO-DEX tout défaut affectant les marchandises livrées. Une telle notification ne peut avoir aucune incidence sur toute autre commande non encore payée ou en cours. Sous cette condition, ECO-DEX garantit les marchandises livrées comme suit : Les marchandises neuves vendues par ECO-DEX sont garanties 12 mois ou 3 000 heures de mise sous tension, premier des termes atteint, à dater de la signature du procès-verbal de mise en service standard. La garantie s'entend du remplacement des pièces défectueuses, main d'œuvre, déplacement et transport compris en France métropolitaine. Les pièces en échange standard doivent être retournées dans un délai maximum de 2 semaines à compter de la livraison de la pièce de rechange. Les pièces détachées, vendues et installées par ECO-DEX, sont garanties 6 mois à compter de la livraison. La garantie s'entend du remplacement des pièces défectueuses, main d'œuvre, déplacement et transport compris en France métropolitaine. La garantie est exclue pour les dommages résultant de l'usage normale des pièces, de détérioration ou d'accident dus à la négligence, à des erreurs de manipulation, défaut de surveillance, de maintenance, d'installation ou de stockage défectueux. La garantie est également exclue dès que l'acheteur a effectué une modification ou réparation sans l'accord d'ECO-DEX. ECO-DEX exclut toute garantie ou responsabilité pour tous les dommages autres que ceux causés aux équipements livrés et aux installations existantes de l'acheteur. En particulier, ECO-DEX exclut toute garantie ou responsabilité pour les dommages économiques consécutifs ou non, comme par exemple le manque à gagner ou les pertes d'exploitation.

UTILISATION DE LOGICIELS

Dans la mesure où la machine livrée contient un logiciel, ECO-DEX accorde une licence non exclusive d'exploitation du logiciel s'étendant à la documentation. Cette licence n'est concédée que pour l'utilisation de la machine à laquelle elle se rapporte. Une utilisation du logiciel sur plus d'un système est exclue. Dans la limite des dispositions légales et sous réserve de l'accord préalable d'ECO-DEX, l'acheteur ne peut reproduire, modifier, traduire le logiciel ou transformer le code objet en code source. L'acheteur s'engage à ne pas éliminer les mentions de copyright apposées sur les machines et à ne pas les modifier sans l'autorisation préalable d'ECO-DEX. ECO-DEX ou le cas échéant, le fournisseur du logiciel reste titulaire de tous les autres droits sur le logiciel, y compris le droit de reproduction. La concession de sous-licences par l'acheteur est interdite.

ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Seuls les tribunaux du siège social d'ECO-DEX seront compétents pour connaître de toute contestation qui s'élèverait entre les parties, relativement à l'interprétation et à l'exécution des présentes. Les contestations seront soumises au droit français.