

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE SOFIMAE

### *Article 1 : Généralités*

Les présentes Conditions Générales sont applicables à toutes prestations réalisées par SOFIMAE, sauf conditions particulières figurant dans les propositions commerciales validées par la commande du client.

SOFIMAE s'engage à respecter les dispositions du RGPD conformément à sa politique de protection des données personnelles disponible sur le site [www.sofimae.fr](http://www.sofimae.fr).

### *Article 2 : Commande*

Pour que les travaux décrits dans la proposition commerciale soient entrepris, SOFIMAE doit recevoir de la part du client une commande écrite par poste, fax ou e-mail signée. Un AR de commande sera émis sur demande de l'émetteur. Elle doit faire référence à l'offre ou au devis établi par SOFIMAE qui est valable durant un mois à partir de sa date d'établissement (sauf indication contraire). Toute commande passée auprès de SOFIMAE emporte de plein droit, de la part du Client, l'acceptation des présentes conditions générales de vente et des éventuelles conditions particulières figurant dans la proposition commerciale, sauf dérogation expresse et écrite, celles-ci prévalant sur toutes les autres conditions.

SOFIMAE se réserve la possibilité, pour des motifs légitimes, de ne pas accepter certaines commandes ou, au contraire, de ne confirmer son acceptation que par l'établissement d'une facture. Toute modification de commande ou prestation supplémentaire demandée par le client doit nécessairement donner lieu à un avenant de commande ou nouvelle commande.

### *Article 3 : Prestations, conditions de réalisation et délais d'exécution*

Les prestations de type étalonnage et vérification relevant de prestations des portées d'accréditation COFRAC de SOFIMAE sont réalisées sous couvert de l'accréditation, sauf demande ou connaissance explicite contraire du client. Les portées d'accréditation de SOFIMAE, présentant les incertitudes et les méthodes d'étalonnage de SOFIMAE, sont disponibles sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr). La disponibilité de la portée d'accréditation au jour de réalisation de la prestation garantit la validité de l'accréditation.

Les prestations réalisées hors accréditation ne sont, par conséquent, ni présumées conformes au référentiel d'accréditation ni couverts par les accords de reconnaissance internationaux.

Les prestations sont réalisées conformément aux exigences de la norme ISO 9001 et, pour les cas applicables, au référentiel d'accréditation COFRAC en vigueur. Les modes opératoires sont définis dans la documentation du Système de Management de la Qualité de SOFIMAE, consultable en nos locaux. Les délais d'exécution sont donnés à titre indicatif et s'entendent à partir de la date de réception de commande et du matériel. Le dépassement des délais ne peut donner lieu à aucune indemnité, ni annulation de commande. Le matériel doit être accompagné d'un bon de livraison

mentionnant le numéro de la commande ou de l'offre éventuelle, son identification précise ainsi que le détail des accessoires fournis. A défaut de ces éléments, la responsabilité de SOFIMAE n'est pas engagée. Sauf avis contraire du client mentionné sur la commande, SOFIMAE se réserve la possibilité d'effectuer des livraisons partielles avec facturation correspondante.

SOFIMAE ne sera pas obligé de livrer, si depuis la conclusion de la vente, l'acheteur est en règlement judiciaire ou en liquidation de biens, à moins que le syndic ne lui donne caution de payer à terme.

#### *Article 4 : Documents fournis et transmission*

Les prestations réalisées font l'objet d'un rapport de type constat de vérification ou certificat d'étalonnage au nom du Client. Sur demande expresse du client indiquée sur la commande ou le bon de livraison, ces documents pourront être établis au nom d'un tiers.

Lorsque la prestation a été réalisée sous couvert d'une accréditation, le rapport émis est établi sous logo COFRAC lorsque la prestation a été réalisée sous couvert d'une accréditation et est transmis sous format papier. Sur demande expresse écrite du Client, une copie électronique peut être fournie à l'adresse email communiquée par celui-ci, le document papier original ou la copie papier certifiée conforme faisant foi vis-à-vis de tiers.

Lorsque la prestation a été réalisée hors accréditation, elle donne lieu à l'établissement d'un rapport conforme aux fascicules X07-011 ou FD X07-012. Ce rapport est transmis par email ou plateforme sous format informatique à l'adresse email communiquée par le client. Sur demande expresse du Client en amont de la réalisation de la prestation, le rapport peut être transmis sous format papier.

Il peut être fourni, moyennant facturation, des copies certifiées conformes pendant une période de 3 ans à partir de la date d'émission du document original. La reproduction d'un document établi par SOFIMAE n'est autorisée que sous sa forme intégrale. Toute reproduction partielle ou intégrale de la marque SOFIMAE et de son logo est strictement interdite (sauf accord préalable écrit de SOFIMAE) sous peine de poursuites.

Sauf conditions particulières figurant dans la proposition commerciale, la règle de décision des jugements de conformité est établie au vu des spécifications du constructeur. Le jugement de conformité est couvert par l'accréditation COFRAC si, pour la déclaration, l'ensemble des résultats utilisés sont couverts par l'accréditation et si l'incertitude de mesure est prise en compte.

#### *Article 5 : Transport et assurances*

Sauf indication contraire, les frais et les risques liés au transport sont toujours à la charge du Client. Ce principe ne saurait subir de dérogation par le fait d'indications telles que remise franco en gare, à quai, à domicile, remboursement de frais de transport, totaux ou partiels, ces indications ne devant être considérées que comme des concessions sur les prix, sans aucun déplacement de responsabilité.

Pour Paris et l'Île de France, l'enlèvement et la livraison peuvent être assurés par le service logistique de SOFIMAE sous réserve d'une participation de 30 Euros HT par trajet, à confirmer sur la commande. Le matériel est assuré contre les dommages causés du fait de SOFIMAE.

Pour la province, le transport peut être assuré par un prestataire agréé par SOFIMAE aux conditions suivantes :

- Aller : sur devis
- Retour : Colis < 15kg : 30 € HT – De 15 à 30 kg : 47 € HT - > 30kg : 62 € HT + 8 Euros HT par tranche de 10 kg supplémentaires.

En cas d'avarie ou de perte partielle pendant le transport assuré par le prestataire agréé par SOFIMAE, le Client doit inscrire des réserves sur le document de décharge présenté par le transporteur. Il doit également confirmer ses réserves motivées par lettre recommandée dans les trois jours suivant la réception de la marchandise, avec copie adressée à SOFIMAE. Tout manquement au respect de cette procédure prive le Client de tout droit à indemnisation. Montant de l'indemnisation prévue selon la législation en vigueur et hors cause exonératoire reconnue :

- Sans assurance : le montant de l'indemnité est limité à 23 € par kg dans la limite de 750 € par colis.
- Avec option assurance : le montant de l'indemnité est égal à la valeur vénale du matériel déclarée sur le bon de commande. Une prime égale à 1% HT de cette valeur est facturée en sus de la prestation.

#### *Article 6 : Garantie*

Les prestations métrologiques effectuées par SOFIMAE sont garanties six mois à compter de la date d'émission du bordereau de livraison. Les réparations effectuées par SOFIMAE sont garanties trois mois, pièces et main d'œuvre. La garantie n'est pas applicable sur une panne différente de celle ayant fait l'objet de la première réparation. Les prestations sous-traitées sont garanties conformément aux Conditions Générales de Vente des prestataires concernés. La garantie n'est pas appliquée en cas de mauvaise utilisation du matériel, de détérioration de l'étiquette d'inviolabilité, de catastrophes naturelles ou d'avaries survenues pendant le transport.

#### *Article 7 : Conditions financières et de facturation*

Les prix indiqués sont exprimés en euros hors taxe. La TVA est facturée au taux en vigueur au jour de la facturation. Les prix sont fermes et définitifs pour la période de validité de l'offre ou du devis.

En cas de retour du matériel « rendu en l'état » à la demande du client, si aucune prestation technique n'a pu être engagée (l'appareil ne s'allume pas, message d'erreur à la MST...), il sera facturé un forfait de 60€, à titre de frais administratifs et de prise en charge. Dans le cas d'une prestation technique même succincte avec édition d'un document signalant la non-conformité, le montant forfaitaire initialement convenu, sera facturé. Les frais de port retour seront facturés en sus.

En cas de refus de devis, une somme forfaitaire définie suivant le type d'appareil, est facturée pour frais d'expertise, en plus des frais éventuels de réexpédition. Les prestations sont facturées à la livraison du service. A défaut de réponse sur un devis, le client est tenu de reprendre à ses frais le matériel, dans un délai de deux mois à compter de la date de réception d'une lettre recommandée de mise en demeure. Passé ce délai, SOFIMAE peut procéder à la réexpédition chez le Client ou à la

destruction du matériel sans autre préavis et aux frais du Client. Le client reste redevable du montant des frais d'expertise.

En cas de déplacement de technicien sur le site du client infructueux, du fait du client, le montant des frais de déplacement sera facturé. Lors d'une intervention sur site client, la proposition commerciale comprend des frais de déplacement pour une durée maximale prévue. Tout dépassement de durée due au client : indisponibilité du matériel, accès refusé, refus d'arrêt de production..., sera facturé en sus du devis initial. Un « bon d'intervention » sera remis au client lors de la fin de la campagne d'intervention pour validation. Sauf réserve écrite, les travaux seront réputés conformes à la commande et seront facturés après émission des documents prévus.

#### *Article 8 : Conditions de règlement, pénalités de retard et escompte*

Les factures sont émises à la date de livraison du service et payables à 30 jours (à réception de facture lors d'une première affaire). Tout retard fait courir de plein droit l'indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € (décret 2012.1115 du 02/10/12). Les sommes dues seront majorées de trois fois le taux d'intérêt légal en matière commerciale, sans qu'il soit besoin de mise en demeure.

SOFIMAE se réserve le droit de suspendre la réalisation des prestations et la délivrance des documents métrologiques.

Toute demande de caution relative aux acomptes avant livraison ou à une éventuelle retenue de garantie implique que les frais de cette caution soient entièrement supportés par le client.

#### *Article 9 : Confidentialité et impartialité*

SOFIMAE s'interdit de communiquer à des tiers, sans accord préalable, tout renseignement concernant les travaux qui lui sont confiés. Le personnel de SOFIMAE est contractuellement tenu au secret professionnel. Toutefois SOFIMAE ne saurait être tenu responsable de la divulgation de ces renseignements si ceux-ci étaient du domaine public, si SOFIMAE en avait déjà connaissance, si SOFIMAE venait à les obtenir régulièrement par d'autres sources, ou bien encore si SOFIMAE était tenu de les divulguer à une autorité dans le cadre d'une procédure administrative ou judiciaire ou à un organisme certificateur ou d'accréditation dans le cadre de son évaluation.

Le client s'engage, sans accord préalable, à ne pas divulguer les informations confidentielles (information de toute nature relative à la structure, l'organisation, les affaires dont tarifs, la politique et le contenu de service) ne relevant pas du domaine public.

SOFIMAE s'engage à réaliser les prestations de service en toute impartialité. Si un conflit d'intérêt survenait pendant la fourniture de service, SOFIMAE s'engage à en faire part au client et à l'aider à trouver la solution la plus adaptée.

Le client s'engage à ne pas exercer d'influence de quelque nature que ce soit sur SOFIMAE et son personnel et à ne pas essayer de le solliciter en vue d'une embauche.

### *Article 10 : Force majeure*

SOFIMAE ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations en cas de survenance d'un événement indépendant de sa volonté tel que grève, bris de machine, incendie, inondation, explosion, interruption du réseau de télécommunications, faits de tiers. L'exécution des obligations contractuelles de SOFIMAE est suspendue pendant la durée de l'évènement et est prolongée pour la même durée.

### *Article 11 : Responsabilité*

La responsabilité de SOFIMAE est strictement limitée aux obligations expressément convenues dans les propositions commerciales validées par la commande du client. Toutes pénalités et indemnités qui y seraient prévues auront nature de dommages-intérêts forfaitaires, libératoires et exclusifs de tout autre sanction. A l'exclusion de la réparation des dommages corporels, la responsabilité de SOFIMAE sera, toutes causes confondues, limitée à une somme qui en l'absence de stipulation différente des propositions commerciales validées par la commande du client, sera plafonnée au montant contractuel de la fourniture ou de la prestation donnant lieu à réclamation.

SOFIMAE ne pourra être tenu de réparer des dommages immatériels ou indirects dont le client ou un tiers se prévaudrait à son égard ; de ce fait, il ne pourra être tenu à indemniser notamment des pertes d'exploitation, de production, de profits ou tout autre perte de nature économique ou financière.

SOFIMAE ne saurait être tenu responsable des dommages dus à l'inexécution par le client de ses obligations, ni des dommages indirects (par exemple augmentation du stock, pertes de bénéfices, etc. ...).

### *Article 12 : Clause d'attribution de compétence*

Les présentes conditions générales et les conditions particulières des accords sont régies par le droit français, le texte français faisant foi. Sans préjudice d'une recherche systématique et préalable d'un accord amiable entre les parties, les différends ou litiges qui viendraient à se produire seront résolus par voie d'arbitrage, ou à défaut d'accord entre les parties pour l'application de la présente clause d'arbitrage par le tribunal d'Evry (91) qui sera seul compétent.

### *Article 13 : Référence aux Accréditations*

SOFIMAE utilise la marque d'accréditation Cofrac (logos et références textuelles) pour les prestations objets de sa portée, dans le strict respect des exigences du document GEN REF 11 du COFRAC « Règles générales pour la référence à l'Accréditation et aux accords de reconnaissance internationaux » (disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)).

Les résultats délivrés sous couvert d'une accréditation COFRAC garantissent le raccordement au S.I. et sont reconnus par les signataires des accords de reconnaissance multilatéraux de EA (European cooperation for Accreditation) et d'ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation)

La reproduction de la marque ou la référence à la marque d'accréditation complète ou partielle, par le client est interdite. Toute utilisation abusive pourra faire l'objet d'un signalement auprès du Cofrac.

#### *Article 14 : Traitement des réclamations*

Le client dispose d'un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de livraison du service pour porter réclamation. Celle-ci doit être formulée par écrit à l'adresse e-mail du responsable d'affaires (communiquée sur l'offre).

SOFIMAE accuse réception de la réclamation sous 5 jours ouvrés et informe le client de la recevabilité de la demande. En cas de recevabilité, la réclamation est enregistrée au système de management qualité de SOFIMAE et le client est informé du plan d'actions proposé pour solutionner le dysfonctionnement (reprise en SAV, amendement des rapports, délais d'exécution, ...). Toute reprise en SAV doit intervenir dans le mois suivant la réclamation.

Le client peut solliciter SOFIMAE pendant la durée de traitement de la réclamation pour connaître l'état d'avancement et les modalités de traitement de la réclamation. La demande doit être formulée par écrit au responsable d'affaires en suivi du client.

Le client est informé par écrit de la fin du traitement de sa réclamation. La réclamation est clôturée suite à l'accord écrit du client ou en l'absence de réponse de celui-ci, passé un délai de 15 jours ouvrés après information de la fin de traitement.

#### *Article 15 : Coopération*

Dans le cadre de ses prestations de service, SOFIMAE coopère avec le client lors de la revue de demande en vue d'une proposition technique et financière.

SOFIMAE peut autoriser, sur demande écrite, le client à l'auditer ou à le faire auditer pour toute ou partie de la prestation de service proposée. La demande devra être formulée auprès du responsable d'affaires en suivi du client et devra spécifier le périmètre souhaité de l'audit ainsi que le nom et la qualité du personnel mandaté pour la réalisation de l'audit client ainsi que la raison sociale de leur société si elle diffère de celle du client. Dans le cas où le personnel mandaté ne ferait pas parti de la société du client, celui-ci devra être impérativement accompagné par un membre du personnel du client et sera placé sous l'entière responsabilité de ce dernier.

Toute personne autorisée à auditer, extérieure à SOFIMAE, est tenue de se conformer aux règles d'hygiène, de sécurité et de confidentialité en vigueur et ne doit pas intervenir dans l'exécution de la prestation.