

## 1 Champ d'application

- 1.1 Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à toutes les commandes et à tous les contrats entre Metron Measurement SA (ci-après dénommée METRON) et le client, sauf accords contraires écrits et approuvés.
- 1.2 D'autres accords supplémentaires ou complémentaires ne sont valables que s'ils sont expressément validés par écrit par METRON.
- 1.3 Lorsqu'il fournit pour la première fois des biens ou des services sur la base des CG d'achat, le fournisseur/client accepte les CG et reconnaît expressément avoir été informé par METRON de leur existence et en avoir pris connaissance. Ces dernières peuvent être consultées sur la page Web de Metron sur le lien suivant : <https://www.metron-labo.ch/agb.php>

## 2 Devis et offres

- 2.1 Tous les devis et toutes les offres sont soumis par écrit et ont une période de validité de 30 jours.
- 2.2 Les publications, publicités et circulaires ne sont pas contraignantes, notamment si elles ne comportent pas de durée de validité ou un prix contraignant.
- 2.3 Les offres NE comprennent PAS les frais de transport et d'expédition à l'international car trop de variables entrent en jeu. Les frais sont facturés au moment du décompte final ou bien le client organise lui-même le transport. (voir paragraphe 10)
- 2.4 En cas d'offres (internes émanant de Metron) et de devis de réparation refusés et non acceptés par le client, les frais suivants(\*) seront facturés :
- Clés dynamométriques : CHF 70.–
  - Capteurs de couple/force, dynamomètres : CHF 120.–
  - Mesureurs verticaux : CHF 180.–
  - Instruments électriques portatifs : CHF 70.–
  - Instruments électriques de banc : CHF 250.–
  - Instruments divers : sur analyse (min. CHF 70.–)

(\*) Sauf si d'autres frais sont indiqués dans l'offre

- 2.5 En cas d'offres (émanant de fournisseurs externes) et de devis de réparation refusés et non acceptés par le client, les frais suivants(\*) seront facturés : CHF 300.– + frais de logistique et d'expédition.
- (\*) Sauf si d'autres frais sont indiqués dans l'offre

## 3 Ajustages / Réparations / Batteries

- 3.1 Les ajustages/mises au point jusqu'à un montant de CHF 85.– par instrument, sont effectués sans préavis. Au-delà de ce montant, une offre formelle est émise et l'ajustement ne sera pas effectué avant l'acceptation de l'offre.
- 3.2 Les réparations ne sont pas comprises dans le service d'étalonnage. En cas d'instrument défectueux, nous informerons le client qui conviendra, avec les techniciens, de son fonctionnement.
- Les réparations jusqu'à un montant de CHF 85.– par instrument, sont effectuées sans préavis. Au-delà de ce montant, une offre formelle est émise et la réparation ne sera pas effectuée avant l'acceptation de l'offre.
- 3.3 Remplacements de batteries et fusibles
- Les remplacements ne sont pas compris dans le service d'étalonnage. En cas de remplacements, ceux-ci sont ajoutés à la facturation sans préavis. Les instruments équipés de batteries rechargeables seront retournés tels qu'ils ont été livrés.
- NB : toujours remettre les instruments avec des batteries chargées, des chargeurs et des alimentations.**

## 4 Commandes

- 4.1 Une commande peut être passée de différentes façons :
- 4.1.1 Le client passe une commande écrite à METRON sur la base d'une offre reçue.
- 4.1.1.1 Si le client passe une commande à METRON contenant des divergences par rapport à l'offre ou en dehors de la période de validité de 30 jours, METRON ne soumettra pas d'offre actualisée au client mais lui enverra une confirmation de commande sur laquelle figurent les divergences correspondantes. En cas de divergences importantes, METRON a le droit de refuser la commande par rapport à l'offre.
- 4.1.2 Le client envoie les objets à METRON dans le cadre d'un contrat global ou d'un contrat de service. Dans ce cas, les conditions du contrat convenu s'appliquent.
- 4.1.3 Le client envoie de sa propre initiative des objets à METRON. Metron applique les procédures standard avec les prix correspondants selon la grille tarifaire en vigueur. Ensuite, le client reçoit une confirmation de commande. Si celle-ci n'est pas contestée dans les 24 heures, la commande est réputée acceptée.

- 4.2 Metron n'enverra une confirmation de commande qu'à la demande du client.
- 4.3 Les confirmations de commande ne concernent pas : les réparations, les ajustages, les batteries, etc.
- 4.4 Il peut y avoir des exceptions où la facture émise par Metron diffère de la commande passée par le client. Pour contenir les coûts administratifs et tel que décrit au paragraphe 3, Metron établit une marge de CHF 85.– de frais supplémentaires et justifiés sur la facture par rapport au bon de commande.

## 5 Délais de livraison

- 5.1 Les délais de livraison sont dictés par le type d'instruments et leur quantité.
- 5.2 METRON s'engage à fournir des services d'étalonnage pour les instruments standards conformément à la charte des services (grille tarifaire) et pour une quantité de 30 à 40 pièces dans un délai de 5 à 10 jours ouvrables. Cela ne comprend pas les ensembles d'instruments.
- 5.3 Dans le cas d'étalonnages ou de services donnés en sous-traitance ou à des tiers, les conditions du fournisseur s'appliquent. Les délais de livraison peuvent être de plusieurs semaines.
- 5.4 Les délais de livraison peuvent être respectés uniquement si les instruments : sont accompagnés des accessoires, manuels ou documents techniques nécessaires, d'une alimentation électrique et/ou de batteries chargées et remis à la date convenue.
- 5.5 Les délais de livraison convenus NE s'appliquent PAS en cas de divergences par rapport au service standard, comme : réparations, ajustages complexes, commande de pièces de rechange.
- 5.6 Dans les cas exceptionnels de retards dans les délais convenus pour des raisons imprévisibles, Metron s'engage à informer le client afin de convenir d'une solution adéquate. Si celle-ci ne convenait pas au client, Metron pourrait annuler la commande.

## 6 Obligations du client

- 6.1 Le client fournit à METRON, à ses frais et dans les délais convenus, les objets avec les équipements, accessoires, informations ou documents nécessaires à l'exécution du service demandé.
- 6.2 Le client déclare sur le bordereau de livraison ou le bon de commande les éventuels défauts ou divergences de l'objet. À la livraison des dispositifs, il garantit avoir téléchargé toutes les données qui y étaient stockées, car celles-ci peuvent être effacées lors de l'étalonnage.
- Metron N'EST PAS responsable de la perte de données ou d'informations figurant dans des instruments comme les enregistreurs de données.
- 6.3 Il incombe au client de vérifier le fonctionnement de l'équipement à sa réception. Les défauts identifiés doivent être immédiatement signalés à METRON, et en tout état de cause au plus tard 5 jours à compter de la réception. Passé ce délai, les réclamations peuvent être rejetées par Metron.

## 7 Réclamations – Non-conformités (NC)

- 7.1 Le client a le droit de faire une réclamation. Celle-ci doit être formulée par écrit, en indiquant sa nature, et être accompagnée d'éléments de preuve comme des photos, des documents, etc...
- 7.2 Afin de faire valoir d'éventuelles prétentions et demandes, les manquements et les erreurs dans l'exécution de la commande doivent être notifiés par écrit dans un délai de 5 jours à compter de la fin de la commande (date du bon de livraison) ; le non-respect de ce délai vaut renonciation à toute prétention et il ne sera procédé à aucune analyse de la réclamation passé ce délai d'attente.
- 7.3 Metron dispose de procédures claires sur le traitement des réclamations et des « non-conformités » (NC) selon la norme ISO 17025:2017. Sur demande, Metron peut fournir ces informations ainsi que les procédures à suivre.
- 7.4 En cas de réclamations ou de non-conformités, Metron s'engage à tenir le client informé de l'avancement des actions correctives.

## 8 Expédition, emballage et transport

- 8.1 Le transport s'effectue aux risques et périls du client.
- 8.2 Les réclamations du client relatives à l'expédition et au transport doivent être adressées sans délai au dernier transporteur.
- 8.3 L'assurance contre les dommages de toute nature est à la charge du client.
- 8.4 Si la réclamation est due à un emballage inadéquat de la part de Metron, entraînant la casse ou des dommages aux instruments, la réclamation doit être effectuée dans les 48 heures suivant la réception de la marchandise et accompagnée des documents pertinents.

## 9 Expédition – Frontières nationales

- 9.1 Les frais administratifs, d'expédition et d'emballage sont à la charge du client.
- 9.2 Les colis jusqu'à 30 kg sont expédiés avec un suivi assuré par un service de courrier national. Les frais de service et d'emballage seront facturés.
- 9.3 Pour les colis volumineux et/ou les palettes EUR, les frais de service et d'emballage seront, en règle générale, organisés par METRON et refacturés. Nous garantissons un emballage dans les règles de l'art, en utilisant autant que possible l'emballage d'origine.

## 10 Expédition – Frontières internationales

- 10.1 Les conditions énoncées ci-dessus s'appliquent. (voir point 9)  
Le dédouanement sera effectué par le transporteur désigné par le transitaire.
- 10.2 Les frais administratifs, d'expédition et de douane sont à la charge du client.
- 10.3 Metron utilise « DHL international » comme transporteur privilégié, mais pas exclusivement, et le coût peut varier en fonction de la destination.

## 11 Expédition à la charge du client

- 11.1 Il est possible de demander à utiliser des services de coursiers conventionnés, en facturant les frais d'expédition directement au code client.  
En cas d'utilisation de votre propre coursier, des frais administratifs et de préparation du colis/palette vous seront facturés (CHF 10.– par colis et CHF 34.– par palette EUR).
- 11.2 Sauf indication contraire au moment de la commande/l'offre, Metron utilisera ses coursiers et facturera les frais d'expédition sans soumettre d'offre.

## 12 Frais de retrait et livraison des instruments par coursier Metron

- 12.1 Metron peut organiser le retrait et la livraison des instruments de mesure. Chaque demande est évaluée au cas par cas en fonction du lieu, de la distance et de la quantité d'instruments à étalonner.

## 13 Prix

- 13.1 Les prix s'entendent nets en francs suisses (CHF), payables dans les 30 jours, sauf accords ou conditions contraires convenus par écrit. La TVA et les frais d'emballage et d'expédition sont facturés séparément et indiqués sur la facture.
- 13.2 Les demandes d'interventions URGENTES à effectuer dans les 48 heures, a un coût supplémentaire et sont traitées conformément à notre liste de prix.
- 13.3 Les frais de remplacement des batteries sont inclus dans la facture sans qu'il soit besoin de demander l'accord du client.
- 13.4 Pour la vente d'instruments ou d'accessoires, le montant minimum de la facture est de CHF 60.00.

## 14 Conditions de paiement

- 14.1 Les paiements en faveur de METRON sont effectués par le client selon les conditions de paiement convenues, sans réduction aucune. Le client n'a pas le droit de retenir des paiements ou de les réduire pour des réclamations ou des crédits qui n'ont pas encore été émis.
- 14.2 En cas de retard de paiement, des intérêts moratoires sont facturés au taux de 10 % par an à compter de la date d'échéance, sans qu'un rappel soit nécessaire.
- 14.3 Pour chaque rappel, des frais de CHF 20.– seront facturés au client.
- 14.4 Pour les cas de récidive, METRON se réserve le droit de retenir les certificats d'étalonnage ou de bloquer le service d'archivage en ligne jusqu'à réception du paiement.
- 14.5 Des paiements anticipés ou d'autres méthodes de paiement peuvent être convenus par écrit.

## 15 Dispositions relatives à la responsabilité

- 15.1 METRON garantit un service fidèle et soigné en utilisant les méthodes et les principes généralement admis dans le secteur.
- 15.2 Pour tous les dommages directs et indirects (personnes, biens et pertes pécuniaires) subis par le client dans le cadre de sa relation contractuelle avec METRON et de son exécution, la responsabilité pour les prétentions contractuelles et extracontractuelles est exclue, dans la mesure où le dommage n'a pas été causé par une faute grave ou une faute intentionnelle. Cette exclusion comprend également la responsabilité de l'auxiliaire en vertu de l'art. 101 du Code suisse des obligations.
- 15.3 METRON n'assume aucune responsabilité pour le non-fonctionnement des accessoires fournis avec les dispositifs respectifs.

## 16 Protection du secret et de la confidentialité

- 16.1 Toutes les informations acquises dans le cadre de la commande, en particulier les secrets commerciaux et industriels ainsi que les informations communiquées spontanément de toute autre manière, seront traitées de manière confidentielle et ne pourront être transmises à des tiers qu'avec l'accord exprès et écrit du contractant.
- 16.2 Les employés de Metron sont soumis au secret commercial et professionnel, conformément à un accord de la Direction écrit signé par l'ensemble du personnel et à la loi sur la protection des données.
- 16.3 METRON ne collecte, mémorise et traite que les données nécessaires à l'exécution du service offert et nécessaires à la facturation.
- 16.4 Dans le cadre du contrat, METRON fournira au client des certificats, des rapports et des documents similaires. Ces documents sont exclusifs et réservés à l'usage interne du client et ne peuvent être reproduits ou mis à la disposition de tiers, en tout ou en partie, sans l'approbation de METRON.
- 16.5 L'accès aux bases de données ou aux applications de Metron, via Internet, est uniquement destiné aux utilisateurs qui ont reçu une autorisation et un accès. Les données ne peuvent être transmises à des tiers sans l'accord écrit de METRON.

## 17 Droits d'auteur

- 17.1 La fourniture du service ne donne lieu à aucune transmission du droit d'auteur ou du droit de propriété industrielle de METRON. Les méthodes et procédures sont la propriété de METRON et ne peuvent être transmises ou utilisées par le client, sauf si elles sont définies contractuellement ou convenues par écrit.

## 18 Service d'étalonnage

- 18.1 Sauf demande explicite du client, tous les étalonnages sont effectués conformément aux normes internationales ISO ou DIN en vigueur au moment de la demande.
- 18.2 Toutes les requêtes doivent être écrites dans la commande, y compris les points de mesure, les valeurs spécifiques et les tolérances spéciales. (Par exemple, enregistreur de données de température et d'humidité)
- 18.3 Les demandes d'étalonnage sans une norme ou pour des instruments spéciaux doivent être accompagnées des dessins du fabricant et du dernier certificat d'étalonnage.
- 18.4 Sauf indication contraire, l'étalonnage sera effectué avec un certificat accrédité SCS.
- 18.5 Si le client demande un étalonnage avec certificat SCS et que Metron n'est en mesure de le faire qu'en ISO (étalonnage ne figurant pas dans la liste d'accréditation), Metron informera le client de la marche à suivre.

## 19 Déclaration de conformité

- 19.1 En l'absence d'information et/ou de demande du client, le jugement de Conformité ou de Non-Conformité (PASS ou FAIL) sera précisé sur le certificat. Le jugement sera basé sur les limites de tolérance de la norme (ou du fabricant) sans tenir compte de l'incertitude de mesure.

## 20 Étalonnage sur site

- 20.1 Le coût des étalonnages sur site est conforme à la grille tarifaire et n'est pas majoré. Les coûts générés par ce service seront facturés et feront l'objet d'un devis, à savoir :
- Déplacement des calibreurs (préparation et emballage)
  - Mise en place par le client pour les calibreurs
  - Frais de déplacement
- 20.2 L'offre relative à un travail sur site s'établit en fonction de la quantité d'instruments à étalonner et du montant total. En cas de réduction de la quantité d'instruments à étalonner ayant un impact négatif sur le montant final, Metron peut facturer une valeur accrue, mais au maximum la valeur de l'offre. Chaque cas sera évalué individuellement.

## 21 Accords annexes, modifications et avenants à l'accord

- 21.1 Tous les accords supplémentaires, les modifications, les avenants et les déclarations juridiquement pertinentes des parties contractantes entre elles doivent être faits par écrit.

## 22 Droit applicable et for juridique

- 22.1 La relation contractuelle est exclusivement soumise au droit suisse.
- 22.2 Le for juridique compétent est Locarno (CH) au Tessin.
- 22.3 La relation juridique est régie par le droit suisse.