

Explications relatives aux « Conditions générales pour prestations de service (sur place et en ligne) 2023 » de Swissmem

Ces nouvelles conditions générales pour prestations de service découlent des anciennes conditions générales d'entretien et de réparation éprouvées. La différence consiste en ce que ces nouvelles conditions comprennent **aussi bien la prestation sur place que la fourniture de prestations de service en ligne** (souvent désignée comme « Remote Services »).

Prestations de service en ligne

Toute une variété de prestations entre dans la catégorie des prestations de service à fournir en ligne. Des modifications à un logiciel sont typiquement de telles prestations (par exemple entretien, updates, batches, installation de nouveaux logiciels). Il faut en outre penser à des prestations telles que la recherche d'erreurs, la réparation de pannes, l'analyse et le monitoring de processus de production, le calibrage de l'objet du service, l'aide en cas d'erreurs d'utilisation et bien d'autres. En raison de l'immense variété de prestations de service en ligne possibles, il est **très important** que l'entrepreneur **décrive en détail les prestations contractuelles à fournir** et le cas échéant exclue même explicitement d'éventuelles prestations.

Contenu du contrat

Outre l'applicabilité des conditions générales, le contenu des prestations, le prix, le moment de l'exécution et, en cas de prestations physiques, le lieu de l'exécution sont des éléments typiques dont les parties au contrat doivent convenir individuellement soit dans un document, soit au moyen de confirmation d'offre/de commande/de mandat. Il faut en outre convenir d'autres points qui ont de l'importance pour le rapport contractuel déterminant.

Comme déjà mentionné, les prestations contractuelles à fournir par l'entrepreneur doivent être décrites en détail dans l'étendue des services.

Cas d'application

Ces conditions sont conçues pour des offres de prestations typiques des entreprises de l'industrie des machines (par exemple prestations de service concernant une machine). Elles ne couvrent cependant de loin pas toutes les possibilités variées ouvertes par la numérisation. Il faut par conséquent examiner, avant d'appliquer ces conditions pour une activité d'affaires, si elles conviennent au cas concret.

Souvent, des prestations de service sont fournies pour le même objet aussi bien en ligne que sur place, des prestations en ligne servant par exemple à la préparation des travaux d'entretien et de réparation exécutés plus tard sur place. Un exemple classique est la « predictive maintenance » pour laquelle sont tout d'abord téléchargées puis analysées en ligne des données sur la production, alors que dans une deuxième phase, certaines pièces de rechange et usées sont remplacées à titre préventif sur place sur la base des cycles atteints. Pour tenir compte de telles offres, ces **conditions générales** sont ainsi mises à disposition par Swissmem, **conditions couvrant aussi bien les prestations fournies**

numériquement que sur place. Si une prestation de service est fournie **exclusivement sur place**, ces conditions peuvent alors **également être utilisées**. Dans le cas contraire, si des **prestations de service sont fournies exclusivement en ligne**, ces conditions peuvent également être utilisées pour certains cas d'application. Dans ce cas, les conditions contiennent cependant des dispositions n'étant pas applicables pour des prestations de service en ligne. Cette circonstance est contraire à une conception du contrat ciblée et mince. C'est pourquoi il est recommandé aux parties au contrat d'examiner si ces conditions conviennent vraiment pour une telle utilisation.

Durée de la prestation de service

Comme les conditions actuelles d'entretien et de réparation, ces conditions peuvent être appliquées aussi bien pour des **prestations isolées** que pour des activités pendant une **certaine durée** (abonnement).

Poursuite de l'utilisation des anciennes conditions d'entretien et de réparation

Afin que les entreprises n'offrant aucune prestation en ligne et se servant par conséquent des « conditions générales d'entretien et de réparation » actuelles ne doivent pas procéder à des modifications des processus internes à l'entreprise, Swissmem **continuera d'offrir** jusqu'à nouvel ordre les conditions actuelles.