



Conditions générales de service de LUNA 3D

Version octobre 2026

Les présentes conditions générales de service (ci-après dénommées les « Conditions ») s'appliquent exclusivement aux services proposés par LAP GmbH Laser Applikationen ou par une société qui lui est affiliée (ci-après dénommées individuellement et collectivement « LAP ») pour les produits LAP énumérés ci-dessous et font partie intégrante de l'ensemble des offres de service, des commandes de service et des contrats de service conclus avec chacun de nos clients (ci-après dénommé le « Client »):

LUNA 3D (ci-après dénommé le « Système »)

Toutes conditions générales du Client qui diffèrent des présentes s'appliquent uniquement si LAP les a expressément acceptées par écrit. Une absence de réponse de la part de LAP à propos de conditions générales qui diffèrent des présentes ne vaut ni reconnaissance ni acceptation. Les présentes Conditions s'appliquent en lieu et place des éventuelles conditions d'achat du Client, même si celles-ci prévoient que l'acceptation d'une commande vaut acceptation sans réserve des conditions d'achat du Client.

§ 1. Contrat de service

- LAP propose différents packages de services pour le Système. Un contrat relatif à la fourniture d'un package de services spécifique (« Contrat de service ») est conclu dès lors que LAP confirme par écrit la commande du Client pour le package de services concerné. Le type et l'étendue des services inclus dans le package de services concerné découlent de la description des services applicable (« Description des services »).
- Les présentes Conditions ainsi que la Description des services applicable font partie intégrante du Contrat de service correspondant.

§ 2. Étendue des services

- LAP fournit les services inclus dans le package de services commandé par le Client conformément à la Description des services applicable et aux présentes Conditions.
- Les éléments suivants ne sont pas inclus dans l'étendue des services et doivent être commandés séparément:
 - Les modifications du Système liées à la construction ou à l'ingénierie de sécurité;
 - Les défauts ou les dommages résultant d'un contrôle, d'une utilisation, d'une maintenance, d'une installation ou d'une réparation incorrects de la part du Client ou de tiers, ainsi que les défauts ou les dommages résultant de réglages, de modifications ou de changements non autorisés apportés au Système, d'accidents, de la force majeure ou d'autres causes non imputables à LAP;
 - Les défauts ou les dommages résultant d'une utilisation excessive ou de conditions de stockage inadéquates, par exemple en raison d'influences d'ordre chimique, électromagnétique, mécanique ou électrolytique qui ne correspondent pas aux influences moyennes habituellement attendues;
 - Les dépenses résultant du fait que le Client n'a pas informé LAP à temps des défauts et des dommages;
 - Les services liés à une extension ou à un changement de site du Système;
 - Les coûts supplémentaires dus à un déplacement du Système.

§ 3. Durée du contrat

- Le début et la durée du contrat découlent du Contrat de service.
- Si une durée minimale est spécifiée dans la Description des services, le Contrat de service peut être résilié pour la première fois à la fin de la durée minimale avec un préavis de trois (3) mois.
- Si le Contrat de service n'est pas résilié dans les délais à la fin de la durée minimale, sa durée est automatiquement prolongée d'un (1) an, à moins qu'il ne soit résilié à la fin de la durée du contrat avec un préavis de trois (3) mois.
- Indépendamment de toute résiliation, le Contrat de service prend automatiquement fin à l'expiration de la durée maximale spécifiée dans la Description des services.
- Le droit de résiliation extraordinaire pour motif grave n'en est pas affecté. On parle notamment de motif grave quand:
 - le Client accuse un retard de paiement des frais découlant du contrat supérieur à trois mois malgré un rappel;

- une procédure d'insolvabilité a été ouverte concernant les biens du Client ou l'ouverture d'une procédure d'insolvabilité a été refusée pour défaut de masse; il en va de même si une demande d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité a déjà été déposée;

- il existe d'autres circonstances en raison desquelles une partie ne peut pas être tenue de poursuivre le contrat.

- Si le Client transfère le Système à un tiers, son obligation de payer la rémunération convenue n'en est pas affectée, sauf si le tiers concerné entre dans le Contrat de service correspondant avec l'accord de LAP.

§ 4. Rémunération

- Le Client paie une rémunération annuelle pour l'option de service définie dans le Contrat de service.
- La rémunération annuelle est payable sans escompte au début de chaque année contractuelle, dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de facturation. Si la rémunération forfaitaire n'est pas payée dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de facturation correspondante, il en résulte un retard de paiement conformément au Contrat de service; dans ce cas, LAP est en droit de suspendre la fourniture des services, sans préjudice des autres droits et recours légaux dont LAP dispose en raison du retard de paiement du Client.
- Selon l'option de service, des frais ou des coûts supplémentaires peuvent s'appliquer. Les coûts et les frais inclus sont indiqués dans la Description des services. Sauf convention contraire, tous les frais dus en plus de la rémunération annuelle sont payables dans un délai de 30 jours à compter de la date de facturation.
- La rémunération reste inchangée pendant la durée définie convenue dans le Contrat de service; ainsi, pour les contrats de service pluriannuels à durée définie, la rémunération annuelle reste inchangée pendant toute la durée définie. En cas de prolongation ou de renouvellement du Contrat de service après l'expiration de la durée définie, y compris en cas de prolongation ou de renouvellement automatique dus à une résiliation tardive, LAP est en droit d'ajuster la rémunération annuelle afin de prendre en compte les conditions actuelles du marché et les évolutions du Système. LAP informera le Client de tout ajustement de cette nature par écrit ou par voie électronique avant la prise d'effet de la prolongation ou du renouvellement. Si le Client n'accepte pas la rémunération ajustée, il a le droit de résilier le Contrat de service au moyen d'une résiliation écrite adressée à LAP dans un délai de quatre (4) semaines à compter de la réception de la notification. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration de la durée du contrat en cours à ce moment-là.

§ 5. Fourniture de services

- Si l'option de service commandée comprend une maintenance annuelle, LAP planifiera la date de maintenance trois (3) mois à l'avance. Si le Client ne peut pas honorer ce rendez-vous, il doit notifier LAP immédiatement, et au moins un (1) mois à l'avance. Si cette notification a lieu trop tard par la faute du Client, LAP peut proposer un nouveau rendez-vous à la charge et aux risques du Client. Les dommages ou les temps d'arrêt dus à l'absence de maintenance annuelle sont à la charge et aux risques du Client; LAP exclut expressément toute responsabilité pour de tels dommages ou temps d'arrêt. Il en va de même si le Système n'est, pour des raisons ne relevant pas de la responsabilité de LAP, pas accessible pendant la période de maintenance convenue et que les services de maintenance ne peuvent donc pas être fournis.
- Le droit du Client à une maintenance annuelle pour une année contractuelle expire si le Client ne prend pas de rendez-vous pour une maintenance durant la période de douze mois de l'année contractuelle en cours alors que LAP le lui a rappelé au moins trois fois par e-mail.
- Le Client n'a pas le droit de transférer les services non utilisés sur une année contractuelle suivante ni de demander un avoir ou un remboursement pour les services non utilisés au cours d'une année contractuelle, à moins que la situation ne relève de la responsabilité de LAP.
- Il est de la responsabilité du Client d'assurer la disponibilité de l'ensemble du personnel pertinent du Client lors de la fourniture de services par LAP, en particulier pour les formations requises. Si des formations doivent être effectuées à nouveau, car le personnel du Client n'était pas disponible à la date convenue, elles seront facturées séparément au Client.

5. Si la fourniture des services dus par LAP est retardée en raison de circonstances indépendantes de la volonté de LAP, notamment de conflits sociaux (comme une grève ou un lock-out), de pandémies, d'embargos, de restrictions administratives ou réglementaires ou d'autres cas de force majeure, le délai de fourniture des services sera prolongé raisonnablement sans que LAP soit tenue responsable du retard.
6. LAP s'engage à assurer ses services pendant les horaires d'ouverture habituels (du lundi au jeudi: entre 8 h et 16 h et le vendredi: entre 8 h et 15 h). La fourniture de services en dehors de ces plages horaires nécessite un accord séparé et peut entraîner des coûts supplémentaires. Le Client ne peut s'attendre à une assistance en dehors des horaires d'ouverture habituels que si l'option de service commandée comprend une assistance 24 h/24 et 5 j/7.
7. Pour la fourniture des services, LAP est en droit de faire appel à des sous-traitants qualifiés, en particulier des sociétés affiliées dans différentes zones géographiques, afin de garantir la disponibilité des services dans plusieurs fuseaux horaires. LAP s'assure que tous les sous-traitants sont dûment qualifiés et fournissent les services conformément au Contrat de service et aux exigences légales.

§ 6. Obligations de coopération du Client

1. Pour les services fournis sur site, le Client est tenu:
 - d'aider, à ses frais, les techniciens de LAP à fournir les services. Il doit notamment assurer une assistance technique en mettant gratuitement à disposition les supports et l'alimentation électrique requis, y compris les raccordements nécessaires ;
 - de veiller à ce que les techniciens de LAP aient raisonnablement accès aux locaux dans lesquels le Système est installé ;
 - de s'assurer que les techniciens de LAP bénéficient d'un accès sans entrave aux locaux du Client et qu'un parking est disponible ;
 - d'assurer, à ses frais, le transport des outils et des matériaux nécessaires vers le site du Système, si les moyens de transport ne peuvent ou ne doivent pas être utilisés par LAP;
 - de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité du personnel et du matériel de LAP;
 - d'informer LAP des règles de sécurité en vigueur qui peuvent revêtir une importance pour les techniciens de LAP;
 - d'informer LAP de toute violation de ces règles de sécurité par le personnel de LAP;
 - de veiller à ce que, pendant l'exécution des services, des membres du personnel qualifié du Client, en particulier des opérateurs et des techniciens, soient disponibles pour apporter leur aide si nécessaire.
2. L'assistance à distance, dans la mesure où elle est incluse dans l'option de service, nécessite un accès autorisé à Internet qui doit être fourni par le Client. Le cas échéant, le Client accorde à LAP l'accès à son Système requis dans le cadre de la fourniture des services. Si l'accès à distance n'est pas fourni à temps par le Client, cela peut entraîner des retards dans la fourniture des services par LAP et donc affecter une éventuelle garantie de disponibilité (si elle fait partie du package de services commandé) ainsi que d'autres échéances.

§ 7. Protection des données

1. Le Client s'assure que LAP n'expose aucune donnée de patients relevant de la responsabilité du Client dans le cadre de la fourniture des services contractuels. Si la divulgation, la transmission ou le traitement de données de patients sont impératifs pour la fourniture, par LAP, des services contractuels, les données de patients doivent être anonymisées par le Client avant leur mise à disposition.
2. Si l'anonymisation n'est pas possible pour la finalité concernée, LAP traite les données uniquement sur les instructions du Client. Par ailleurs, les dispositions de la Déclaration relative au traitement des commandes, disponible à l'adresse <https://www.lap-laser.com/fr/mentions-legales/traitement-des-donnees/> s'appliquent.
3. Pour tout accès à distance, les parties utilisent un logiciel d'accès à distance sécurisé. Si, à la demande du Client, le logiciel d'accès à distance du Client est utilisé, le Client s'assure qu'il est conforme aux exigences légales. Si des données de patients doivent être transférées à LAP pour la fourniture des services, les parties veillent à ce que ces données soient protégées à la fois pendant leur transfert et pendant leur conservation. À cette fin, LAP propose la solution Tresorit, spécialement conçue pour l'échange de données sensibles. L'utilisation d'une autre méthode de transfert souhaitée par le Client a lieu aux risques et périls du Client.
4. Si le Système est retourné à LAP à des fins de maintenance, de service, de remplacement, d'échange ou de retour, le Client doit, au préalable, supprimer les données de patients qui y sont conservées. Si LAP reçoit des appareils retournés sur lesquels des données de patients sont toujours conservées, LAP se réserve le droit de supprimer ces données afin d'éviter toute divulgation supplémentaire aux employés de LAP ou à des tiers. Le Client doit s'assurer que les données de patients sont, par ailleurs, correctement conservées ou archivées et que la suppression des données de patients du Système par LAP n'entraînera pas leur perte définitive. LAP n'assume aucune responsabilité quant à la disponibilité des données de patients.

§ 8. Garantie

1. LAP garantit que les services seront fournis conformément aux exigences attendues en matière de soin et d'expertise.
2. Les services défectueux seront fournis à nouveau ou corrigés sans frais supplémentaires, à la discrétion de LAP.

§ 9. Réparations et pièces de rechange

1. Sauf convention contraire dans l'option de service correspondante, les pièces de rechange, les composants de remplacement et les consommables ne sont pas inclus dans l'étendue des services et sont facturés séparément. Les frais occasionnés par les pièces de rechange et les réparations du Système nécessaires pendant la durée du Contrat de service ne sont inclus que si l'option de service commandée couvre les pièces de rechange et les réparations, dans la mesure où elles ne se rapportent pas à un cas cité dans le § 2, alinéa 2 de ce contrat. LAP est en droit d'utiliser des pièces reconditionnées dans le cadre des réparations ou en guise de pièces de rechange.
2. Les pièces et/ou les systèmes remplacés deviennent la propriété de LAP. Le Client garantit que les pièces ou les systèmes remplacés ne sont et ne seront pas, à l'avenir, grevés de droits de tiers (y compris, sans toutefois s'y limiter, de droits de gage ou de sûretés) ; LAP n'est en aucun cas tenue de remplacer des pièces du Système ou le Système dans son ensemble, que ce soit dans le cadre de la garantie ou pour tout autre motif juridique.
3. Une période de garantie de douze (12) mois s'applique aux pièces ou aux systèmes remplacés à compter de la date de remplacement de la pièce ou du système concerné. Le Client doit signaler tout défaut immédiatement, et au plus tard dix (10) jours après l'avoir découvert. Les dommages dus au transport doivent être signalés immédiatement après la livraison. LAP remédiera aux défauts sur les pièces ou les systèmes remplacés couverts par la garantie dans un délai raisonnable en effectuant une réparation ou une livraison de remplacement, à sa seule discrétion. Toute autre réclamation du Client due ou associée à des défauts ou à des dommages consécutifs à un défaut est exclusivement soumise aux dispositions du § 10 ci-dessous.

§ 10. Limitation de responsabilité

1. LAP est tenue de verser des dommages-intérêts uniquement en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou de responsabilité légale contraignante.
2. Pour ce qui est de la négligence légère, LAP est responsable uniquement en cas de violation d'obligations contractuelles essentielles (« Obligations cardinales »). Dans ces cas, la responsabilité est limitée aux dommages prévisibles caractéristiques du contrat.
3. LAP ne saurait être tenue responsable des dommages indirects ou consécutifs, notamment la perte de bénéfices, les arrêts de production ou la perte de données, sauf s'ils sont dus à une faute intentionnelle ou à une négligence grave.
4. Les limitations de responsabilité ci-dessus ne s'appliquent pas
 - (i) en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé,
 - (ii) pour les garanties expressément fournies par LAP,
 - (iii) en cas de responsabilité conformément aux dispositions légales applicables en matière de responsabilité du fait des produits et
 - (iv) pour toute autre responsabilité légale contraignante.
5. Les limitations de responsabilité ci-dessus s'appliquent également au bénéfice des représentants légaux, des employés, des agents d'exécution et des sous-traitants de LAP.
6. Les droits à dommages-intérêts se prescrivent un (1) an après le début du délai de prescription légal, sauf s'ils découlent d'une faute intentionnelle, d'une négligence grave, d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, du dol ou d'une responsabilité légale contraignante.
7. L'exécution du Contrat de service est subordonnée à la condition que LAP ait le droit, conformément à la loi applicable, de fournir les services et de livrer des pièces ou le Système au Client. LAP ne saurait être tenue responsable d'une inexécution ou de retards dans la fourniture de services ou dans des livraisons s'ils sont dus à des circonstances qui échappent à la sphère d'influence raisonnable de LAP.

§ 11. Dispositions générales

1. La conclusion d'un Contrat de service ne dispense pas le Client de procéder aux contrôles réguliers nécessaires ni de prendre d'autres mesures préconisées dans la documentation technique, les dispositions légales applicables ou d'autres réglementations ou directives.
2. Les deux parties s'engagent à préserver la confidentialité de toutes les informations d'ordre technique, commercial et opérationnel dont elles acquièrent connaissance dans le cadre de la relation commerciale.
3. LAP s'est engagée, dans son Code de conduite, à respecter les règles et les principes établis dans le cadre du Pacte mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l'homme, des normes du travail, de l'environnement et de la lutte contre



la corruption (voir le Code de conduite de LAP, disponible sur <https://www.lap-laser.com/fr/mentions-legales/code-of-conduct-of-lap-group-companies/>) et attend de tous ses partenaires commerciaux qu'ils respectent également ces règles et ces principes.

4. Pour toutes les relations juridiques entre le Client et LAP, le droit en vigueur au siège de la société LAP contractante est le seul applicable, à l'exclusion des dispositions des Nations Unies relatives à la vente (CVIM).
5. Si le Client est un commerçant, les seules juridictions compétentes pour tous les litiges découlant de cette relation contractuelle sont celles du siège de la société LAP contractante.

Lüneburg, octobre 2026

L A P GMBH LASER APPLIKATIONEN

Zeppelinstr. 23

21337 Lüneburg

Allemagne

Tribunal d'instance de Lüneburg HRB 206423

et ses sociétés affiliées

(<https://www.lap-laser.com/fr/societe/sites-et-partenaires/>)