

Information

Prestation de services

Étalonnage et maintenance de balances

Conditions détaillées et tarifs

Conditions générales des services après-vente

N° 120116c

V/ref.

N/ref. YS

Bussigny,

16/01/2012

L'assurance qualité, sur mesure

La précision est la clef de voûte de toute mesure, de contrôle, de préparation et des applications de recherche, de développement ou de routine. Pour cette raison, la précision et la fiabilité sont des conditions essentielles pour tous les équipements que nous vous proposons, prenons en charge ou réparons. Nous sélectionnons soigneusement les meilleurs services et options afin que vous puissiez vous concentrer sur vos activités en toute confiance.

Assurer le parfait fonctionnement de vos balances

Nos services de garanties étendues *Sure 3+* vous assurent la disponibilité et parfait fonctionnement de vos balances tout au long de l'année. En plus de vous garantir la réparation rapide en cas de panne, une balance de remplacement vous est mise à disposition afin de vous assurer un temps mort minimum. En sus de tous ces avantages, vous bénéficiez de la gratuité* de toutes les pièces de rechange, la main d'œuvre, les frais de transport, de l'appareil de remplacement, les frais de déplacement, ainsi que de l'assistance téléphonique. L'option *Sure 3+* est un contrat à budget fixe, tous frais inclus.

Intervention rapide

Dans les applications où le temps de panne ne peut durer, une intervention rapide est vitale. Pour cela, nous vous avons mis en place des services performants d'intervention rapide *Balances 36* et *Balances 18*. En plus de cela, vous bénéficiez d'un service de maintenance sur site incluant un entretien et examen des pièces, des tests de fonctionnement, les paramétrages de base, un contrôle avec masses externes, une vérification visuelle et nettoyage, les frais de transport et de déplacement, ainsi que de l'assistance téléphonique. Les options *Balances 36* et *Balances 18* sont des contrats pour des utilisations très exigeantes et un budget transparent.

Étalonnage selon ISO 17025 : assurer la qualité des mesures

Les services et laboratoires accrédités selon la norme ISO 17025 sont tenus de garantir la traçabilité des instruments et le raccordement aux étalons nationaux qui matérialisent les grandeurs physiques (SI). Ils assurent ainsi la fiabilité des mesures, mais également l'évaluation concrète de l'erreur sur la mesure sans laquelle aucune valeur n'a de sens. À cet effet, nous avons mis en place les options *Étalonnage ISO17025*. Vous bénéficiez ainsi d'une surveillance de vos appareils selon un protocole intégrant les directives DKD qui font référence internationalement, et qui est entièrement reconnu par le METAS. Grâce aux options *Étalonnage ISO17025* gérer la qualité n'aura jamais été aussi simple.

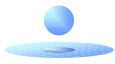
* Les contrats d'extension de garantie *Sure 3+* couvrent tous matériels et défauts de fabrication à l'exception de l'utilisation non conforme.

Les prix indiqués s'entendent **hors taxe**.

Validité : dès le 01.01.12

Remplace et annule toute version précédente des prestations de services de balances.





Points à considérer

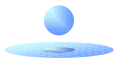
Étalonnage de balances selon ISO 17025*

- L'étalonnage de balances selon ISO 17025 est en principe à renouveler tous les 12 mois, fréquence variable selon l'utilisation et les besoins du laboratoires.*
- L'étalonnage de balances doit se dérouler dans un environnement climatique contrôlé selon un protocole défini et approuvé par le METAS.*
- Les poids d'étalonnage doivent être certifiés et contrôlés par un organisme reconnu par le METAS à intervalle régulier (en principe 3 ans)*
- Les poids de classe F1 ou plus précis doivent être manipulés et entreposés de manières strictes afin de ne pas altérer leur précision.*
- Le certificat délivré par le service accrédité ainsi que le rapport des mesures pour chaque balance sont reconnus par le METAS et permettent de s'assurer la conformité selon ISO 17025.*

Le service d'étalonnage de balances offert par ALYS Labware est accrédité par le METAS et effectue un étalonnage sans relation avec le fabricant de la balance afin de garantir l'indépendance du travail.

* à confirmer auprès des autorités ou services compétents





A. Étalonnage de balances

Gestion de qualité

La gestion de qualité se conforme à la norme l'ISO/IEC 17025 qui remplit également les normes ISO 9000ff. Les processus exigent la traçabilité de tous les appareils, instruments de contrôle et de mesure concernant la qualité et le raccordement à des normes nationales et internationales.

Compétence

Avec la reconnaissance formelle par le METAS, la compétence a été attribuée à l'entreprise. Ainsi, le laboratoire d'étalonnage remplit les exigences déterminantes au niveau international :

- indépendance et intégrité
- capacité technique
- expérience
- perfectionnement et de la formation infrastructure technique intacte et son maintien
- procédures appropriées et validées
- critères décisifs clairs
- système de gestion de qualité effectif
- garantie systématique de la qualité, de la prestation de service à effectuer.

Accréditation

Le poste SCS 100 a été accrédité le 21 mai 2002 par l'Office fédéral pour métrologie et l'accréditation (METAS). Le laboratoire est autorisé à émettre des certificats d'étalonnage SCS pour les instruments de mesure de volumes.

Domaine de mesure

- Instruments de pesage : étalonnage de balances électroniques, non automatiques selon les directives DKD-R-7-1, feuilles 1 + 2.



**Options**

Toutes balances

Balances**Service de garantie étendue**

(forfait tri-annuel)

Utilisation non-conforme exclue

Nom	Référence	Catégorie	Durée (ans)	Prix équivalent pour 1 an	Prix
• Sure A3+	ATWEBAP3	A	3	(48.85)	146.55
• Sure B3+	ATWEBBP3	B	3	(71.75)	215.20
• Sure C3+	ATWEBCP3	C	3	(91.45)	274.40
• Sure D3+	ATWEBDP3	D	3	(116.80)	350.45
• Sure E3+	ATWEBEP3	E	3	(127.70)	383.40
• Sure F3+	ATWEBFP3	F	3	(150.65)	451.90
• Sure G3+	ATWEBGP3	G	3	(158.40)	475.25

Conditions

- Les contrats d'extension de garantie *Sure 3+* sont des services optionnels assurant le fonctionnement de l'appareil désigné sur une durée de 3 ans avec un temps d'arrêt minimal. En cas de panne ou dysfonctionnement, l'appareil sous contrat est réparé sur site ou remplacé dans les 3 jours ouvrables.

Les contrats d'extension de garantie *Sure 3+* couvrent tous matériels et défauts de fabrication à l'exception de l'utilisation non conforme.

La durée des contrats est de 3 ans et inclut tous les frais de réparation, remplacement, pièces de rechange, main d'œuvre, transport, déplacement et assistance téléphonique.

Les réparations dues à une utilisation non-conforme font l'objet d'un devis préalablement transmis et confirmé par le client.

L'utilisation non-conforme est définie dans les manuels d'utilisation respectifs des balances.

Les conditions détaillées sont décrites sous les *Conditions générales pour le service après-vente*.

Services inclus

- Réparation sur site ou remplacement dans les 3 jours ouvrables
- Pièces de rechange
- Main d'œuvre
- Frais de transport des pièces de rechange ou de l'appareil de remplacement
- Frais de déplacement
- Assistance téléphonique.



**Service de maintenance et intervention rapide**

Toutes balances

Les conditions détaillées sont décrites sous les *Conditions générales pour le service après-vente.*

Nom	Référence	Services inclus	Prix
• Balances 36	ATMSB36	- Intervention dans les 36 h ouvrables en cas de panne - Entretien et examen des pièces - Tests de fonctionnement - Paramétrages de base - Contrôle avec masses externes - Vérification visuelle et nettoyage - Transport/déplacement - Assistance téléphonique (lié à un service <i>Sure</i>).	152.80
• Balances 18	ATMSB18	- Intervention dans les 18 h ouvrables en cas de panne - Entretien et examen des pièces - Tests de fonctionnement - Paramétrages de base - Contrôle avec masses externes - Vérification visuelle et nettoyage - Transport/déplacement - Assistance téléphonique (lié à un service <i>Sure</i>).	228.90

Service d'étalonnage

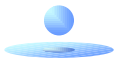
Toutes balances avec capacité maximale de 30kg

Les conditions détaillées sont décrites sous les *Conditions générales pour le service après-vente*

Nom	Référence	Services inclus	Prix
• Étalonnage ISO17025, balances avec contrat	ATACSBWC	- Étalonnage sur site avec masses externes. - Émission du certificat selon les directives DKD et accrédité par le METAS (lié à un service <i>Sure</i> , Balances 36 ou Balances 18).	86.65
• Étalonnage ISO17025, balances sans contrat	ATACSBWOC	- Étalonnage sur site avec masses externes - Émission du certificat selon les directives DKD et accrédité par le METAS (non-lié à un service <i>Sure</i> , Balances 36 ou Balances 18).	245.45

Nom	Référence	Services inclus	Prix
• Étalonnage dessiccateurs avec contrat	ATACSMAWC	- Étalonnage sur site avec étalonneur externe - Émission du rapport d'étalonnage (non-lié à un service <i>Sure</i> , Balances 36 ou Balances 18)	80.65
• Étalonnage dessiccateurs sans contrat	ATACSMAWOC	- Étalonnage sur site avec étalonneur externe - Émission du rapport d'étalonnage (non-lié à un service <i>Sure</i> , Balances 36 ou Balances 18)	238.45





Rabais pour Organismes Publics

valables sur les services d'extension de garantie, de maintenance et étalonnage de balances

• Rabais sur volume	nombre	
	2 - 10*	10%*
	11- 100**	15%**
	> 100***	20%***

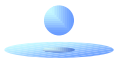
*à partir de la 2e unité (ex: total 4 unités, rabais de - 10% sur la 2e, 3e et 4e unité)

**à partir de la 11e unité (ex: rabais de 10% sur la 2e à 10e, - 15% sur la 11e unité)

***à partir de la 101e unité (ex: - 10% sur la 2e à 10e, - 15% sur la 11e à 100e, -20% sur 101e unité)

Les services sont classés en ordre de prix décroissant pour le calcul des rabais.





Conditions générales pour le service après-vente

1. Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les prestations de service après-vente convenues entre ALYS Technologies SA, Lausanne (ci-après dénommé ALYS) et ses clients et sont reconnues par ceux-ci comme faisant partie intégrante du contrat.

2. Prestations de service après-vente couvertes par contrat

Selon l'appareil, ALYS propose différents types de contrat de service après-vente décrits en détail dans l'annexe aux Conditions générales pour le service après-vente.

3. Durée du contrat de service après-vente

Début: le contrat est généralement conclu à la fin de la période de garantie. Il peut également être conclu soit antérieurement soit par la suite, dans la mesure où l'appareil est conforme aux prescriptions du fabricant au début du contrat (sous réserve d'une révision initiale faisant l'objet d'une facturation). Le contrat dûment signé est conclu pour une période déterminée et il entre en vigueur à la date convenue. ALYS n'est cependant pas tenu de conclure un contrat.

Fin: le contrat peut être résilié par écrit, à la fin de la période définie en observant un préavis de 1 mois. Autrement, il sera automatiquement renouvelé pour une année. Les appareils sous contrat de type *Balances 36*, *Balances 18* ou *Sure* seront modifiés normalement par ALYS 11 ans après la première mise en service et sans préavis donné par écrit, comme suit :

- type *Balances 36* et *Balances 18* seront exempts de l'obligation de contrat de type *Sure*
- type *Sure* en type *Balances 36* (exempt de l'obligation de contrat de type *Sure*).

4. Prestations de service après-vente non couvertes par contrat

Le client doit rembourser à ALYS toutes les dépenses liées aux travaux de service après-vente effectués, y compris les frais de voyage et de main-d'œuvre, de déplacement, de temps de déplacement, de port, de pièces de rechange éventuelles et autres frais selon facture de ALYS. Sont concernés entre autres et non-exhaustivement les réparations ou dégâts dus à une utilisation non-conforme de l'appareil, une négligence du client ou hors période de garantie.

5. Délai d'intervention

Sauf convention contraire établie par écrit, les réparations nécessaires seront normalement entreprises dans les 3 jours ouvrables après réception de la demande d'intervention du client (ce délai sera généralement de 36 heures ou de 18 heures pour les appareils faisant l'objet d'un contrat de service après-vente spécifique).

6. Horaire des prestations de service après-vente

Sauf convention contraire établie par écrit, les prestations de service après-vente seront effectuées les jours ouvrables chez ALYS, entre 8 h et 17 h.

7. Accès du personnel de ALYS aux appareils

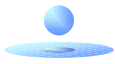
Le personnel de ALYS doit avoir un accès libre et sûr aux appareils. Des temps d'immobilisation éventuels en relation avec les prestations de service doivent être acceptés par le client. Ils ne donnent droit à aucune indemnité. En cas d'empêchements ou de retards imputables au client, les périodes d'attente qui en résultent pour le personnel de ALYS seront facturées séparément.

8. Garantie

ALYS accorde sur ses dépannages une garantie de 3 mois à partir de la date de dépannage ou une garantie étendue durant toute la durée du contrat de type *Sure*. ALYS s'engage à améliorer ou à remplacer, à son choix, le plus vite possible, toutes les pièces ayant été réparées ou remplacées, et qui seraient à nouveau défectueuses ou inutilisables par suite d'un défaut de matériel, de construction ou d'exécution. Les pièces remplacées deviennent la propriété de ALYS. Les prestations de service après-vente de ALYS se limitent dans tous les cas à une correction gratuite du défaut. **Toute autre prétention du client, en particulier en dommages intérêts, à cause d'une livraison ou d'une prestation insuffisante, est exclue et formellement déclinée.**

Sont exclus de la garantie de dépannage les dommages résultant d'une usure normale, de la négligence du client, du non-respect des prescriptions de fonctionnement ou d'une manipulation erronée, d'une sollicitation abusive, de moyens de production inadéquats, d'influences chimiques ou électriques ou de conditions climatiques extrêmes, de travaux de montage insuffisants non exécutés par ALYS, d'une panne de courant, ainsi que les dommages résultant d'autres raisons dont ALYS n'a pas à répondre. La garantie s'éteint si le client ou des tiers procèdent eux-mêmes, sans l'accord écrit de





ALYS, à des modifications ou des réparations de l'appareil ou de l'installation et, de plus, si le client ne prend pas aussitôt les mesures appropriées pour éviter l'extension du dommage et permettre à ALYS d'éliminer le défaut. Pour les livraisons par des tiers, ALYS n'accorde sa garantie que dans le cadre des obligations de garantie du sous-traitant, mais ALYS doit en informer le client.

9. Appareils de remplacement

ALYS peut louer un appareil de remplacement aux conditions convenues. Dans le cadre du contrat de type *Sure*, ALYS met à disposition un appareil de remplacement sans frais supplémentaire.

10. Poids de contrôle

Les poids de contrôle respectent la traçabilité à un poids étalon certifié.

11. Révision

Suivant le degré d'exploitation et le type d'appareil, une révision s'avère nécessaire après une période d'utilisation prolongée. ALYS indiquera au client, si possible en temps utile, à quelle date une telle révision sera nécessaire et dans quel délai. Si le client ne fait pas effectuer de révision dans ce délai, ALYS n'est plus tenu de fournir les prestations de service après-vente garanties.

12. Réserves

Les travaux ci-après ne font pas partie des prestations prévues par les contrats de service après-vente et seront facturés de cas en cas sur la base de leur coût :

- travaux que le client peut effectuer lui-même sur la base du mode d'emploi
- modifications de l'appareil ainsi qu'adjonction ou suppression de périphériques ou d'accessoires non livrés par ALYS
- révision (voir point 11)
- changement d'emplacement des appareils
- élimination de pannes imputables à une utilisation, un maniement ou une manipulation inadéquats des moyens de production, du matériel d'exploitation ou des conditions ambiantes inappropriés au lieu d'emplacement
- des influences exercées par des appareils tiers
- des interventions ou modifications apportées à l'appareil par un autre personnel que celui du service après-vente de ALYS.

Par ailleurs, ALYS se réserve le droit de faire exécuter les opérations de service après-vente :

- dans l'atelier de ALYS
- par des tiers autorisés.

13. Prix

Les prix sont indiqués dans le prix-courant en vigueur du service après-vente. ALYS a le droit d'adapter les prix et les conditions générales du service après-vente aux conditions du marché. Les prix seront ajustés une fois par an et sans communication écrite. Toute autre modification sera communiquée par écrit.

14. Conditions de paiement

La facturation de prestations de service après-vente est effectuée dès la conclusion du contrat. Toutes les factures sont payables à 10 jours net et selon facturation. En cas de retard de paiement, ALYS se réserve le droit de résilier aussitôt le contrat.

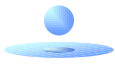
15. Compensation

Un éventuel droit de compensation du client pour des prétentions réciproques, même si elles résultent des prestations de service après-vente effectuées ou de leur contestation, est formellement exclu.

16. Responsabilité

ALYS veille à l'exécution conforme du service après-vente. ALYS décline toute responsabilité pour des dommages de quelque nature que ce soit, notamment des dommages secondaires directs, indirects, particuliers ou autres, résultant de l'exploitation et de l'installation de nouvelles versions de logiciels ainsi que de réparations et/ou prestations de service. ALYS





décline également toute responsabilité pour un manque à gagner, une interruption d'exploitation, la perte de programmes ou d'autres données des systèmes informatiques. Cette clause s'applique également au cas où ALYS signale expressément la possibilité de tels dommages.

17. For

Le for est Lausanne.

Annexe aux Conditions générales pour le service après-vente

La présente annexe fait partie des Conditions générales pour le service après-vente et contient des informations détaillées sur les types de contrat de service après-vente. Selon l'appareil concerné, ALYS propose des contrats de service après-vente divers qui comprennent les prestations ci-après:

A1. Contrat « Sure »

Le contrat « Sure » couvre, au choix de ALYS, la réparation conforme ou l'échange de l'appareil en panne. Dans des cas spécifiques, ALYS se réserve le droit de procéder à la réparation dans sa centrale de service après-vente, auquel cas ALYS se charge d'emporter et de ramener les appareils à réparer. Dans ce cas, un appareil de remplacement de spécifications techniques équivalentes ou supérieures peut être fourni. Le prix du contrat comprend les frais, la main-d'oeuvre, le déplacement et les pièces de rechange, l'assistance téléphonique, à l'exception des accessoires standard et spéciaux, et des logiciels de tiers mentionnés dans les prix-courants et les modes d'emploi, ainsi que les fournitures, par exemple les housses de protection, cassettes, disquettes, sondes thermiques etc. Dans le cas où l'appareil n'est plus raisonnablement réparable en raison, par exemple de la non-disponibilité d'anciennes pièces de rechange ou de dégâts trop importants, un appareil de remplacement est fourni jusqu'au terme du contrat.

A2. Contrat « Balances 36 »

Ce contrat couvre les travaux qui, selon les prescriptions du fabricant, permettent de prolonger la durée d'utilisation des appareils. A cet effet, les travaux suivants sont exécutés :

- intervention dans les 36 h ouvrables en cas de panne
- entretien de l'appareil à son lieu d'emplacement, conformément aux prescriptions du fabricant
- test de bon fonctionnement
- examen des pièces quant à l'assise, le jeu, l'usure et les ruptures, et si possible ajustement
- contrôle et remise au point du réglage de base
- contrôle avec masses externes et réglage selon les prescriptions du fabricant et, si nécessaire, avec le matériel de contrôle de l'entreprise
- contrôle visuel des dommages mécaniques et électriques, des pièces endommagées ou hors d'usage
- nettoyage et montage des pièces constituant de l'appareil
- contrôle final et vérification du système
- assistance téléphonique.

Les périodes de contrôle ainsi que la date à laquelle le contrôle sera effectué seront déterminées par ALYS. Les périodes de contrôle pourront cependant être convenues différemment par écrit. Le prix du contrat comprend la main-d'oeuvre, ainsi que les frais de déplacement une fois par année; les pièces de rechange sont cependant exclues.

A3. Contrat « Balances 18 »

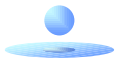
Ce contrat couvre les travaux qui, selon les prescriptions du fabricant, permettent de prolonger la durée d'utilisation des appareils. A cet effet, les travaux et prestations sont identiques au contrat « Balances 36 » mais avec une intervention rapide dans les 18 heures ouvrables.

A4. Contrat « Étalonnage ISO17025 »

Ce contrat couvre les travaux et mesures qui permettent de certifier l'appareil conforme aux normes ISO17025. A cet effet, les travaux sont exécutés par un service accrédité au domaine en question. L'étalonnage est, dans la mesure du possible, effectué sur site. Un certificat est émis incluant le rapport des mesures et résultats.

La date à laquelle l'étalonnage est effectué est déterminée par ALYS. La date peut cependant être convenues différemment par écrit. Le prix du contrat comprend travaux et mesures de l'étalonnage, l'émission du certificat, ainsi que les frais de déplacement de l'étalonneur. Les pièces de rechange ou les frais de mise en conformité sont cependant exclus.





N'oubliez pas de nous demander au sujet de nos nombreux modèles de pH-mètres, balances, flasks en verre Duran pour culture cellulaire, nos agitateurs magnétiques, bains thermostatés, shakers, barreaux magnétiques KOMET, centrifugeuse, incubateur, micropipettes, micropipettes électroniques, bains à ultrasons, lampes et tables UV, photo-documentation, spectromètres, colorimètres, photomètres à flamme, produits pour la biologie moléculaire, consommables, cabines PCR, rhéomètres, DSC, TGA, DMA, viscosimètres et autres accessoires fonctionnels. *Do not forget to ask about our numerous pH-meters, balances, Duran glass flasks for cell culture, magnetic stirrers, thermostatic baths, shakers, KOMET stirring bars, centrifuges, incubators, micropipettes, electronic micropipettes, ultrasonic baths, UV lamps and tables, photo-documentation, spectrometers, colorimeters, flame photometers, molecular biology products, consumables, PCR cabinets, rheometers, DSC, TGA, DMA, viscometers and other functional accessories.*

Nos catalogues ainsi que de nombreux autres accessoires sont également disponibles sous forme .pdf sur notre site Internet : www.allys-technologies.com/ALYS_Labware.htm.

Notre liste de prix est mise à jour régulièrement. Renseignez-vous sur nos dernières offres spéciales en nous contactant.

Meilleures salutations.

ALYS Labware

ALYS Labware

Tel : +41 21 312 42 60
Fax : +41 21 312 42 61
labware@allys-technologies.com

Prix hors TVA en francs suisses. / Price in Swiss Francs VAT excluded.
Les illustrations ne sont pas contractuelles. / Pictures are not contractual.
Prix pour paiement net à 10 jours. / Prices for net payment within 10 days.
Prix et services sous réserve de modification. / Prices and services can be modified at any time.
Informations sous réserve d'erreur d'impression. / No responsibility is assumed for printing errors.
Transport et assurance au frais du destinataire. / Shipping and insurance with the expenses of the recipient.

