



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

B to C – Validité 1/07/2022

### ARTICLE 1 : Définitions

« NSE » : désigne la société NSE et ses filiales.

« Client » : désigne toute personne physique ou morale n'agissant pas dans le cadre de son activité professionnelle souhaitant souscrire à titre personnel aux Service(s) proposés par NSE.

« Produits et/ou Services » : désigne(nt) tout ou partie de la gamme de produits et/ou services que propose NSE à sa clientèle.

« Contrat » désigne ensemble les Conditions Générale et les devis acceptés par le Client

« Partie (s) » désigne individuellement NSE ou le Client et collectivement NSE et le Client.

« Conditions générales » désigne(nt) les présentes conditions générales de service après-vente.

« Produit » désigne le bien, l'équipement et/ou le matériel appartenant au Client, qui n'est plus sous garantie contractuelle, pour lequel le Client souhaite bénéficier d'un Service.

« Services » : désigne(nt) les services de réparation et de maintenance hors garantie contractuelle que propose NSE aux Clients.

« Recherche de panne » désigne l'opération pratiquée par NSE afin de pouvoir établir un devis de réparation. Cette opération peut consister en un diagnostic ou une expertise.

« Commande(s) » : désigne(nt) toute commande quelle qu'en soit la forme, émise par le Client et expressément acceptée par NSE, portant sur l'achat de Produits et/ou Services au prix proposé par NSE.

« Opération de réparation ou de maintenance » : désigne toute opération effectuée par NSE en vertu d'une commande ou d'un contrat, sur un équipement confié par un Client, que cet équipement lui appartienne audit Client ou à un Client Final.

### ARTICLE 2 : Objet

2.1. Les présentes Conditions Générales de Service Après-Vente ont pour objet de définir les modalités d'émissions d'offres de services émises par NSE ou de demande de services émanant du Client. Les dispositions des présentes Conditions Générales constituent la loi des parties et impliquent donc l'adhésion sans réserve du Client aux présentes conditions dont il reconnaît avoir une parfaite connaissance, dès que celui-ci fait une demande de Service.

2.2. Les présentes Conditions Générales priment et s'appliqueront à l'exclusion de tout éventuel document émanant du Client.

2.3. Sauf acceptation formelle, préalable et écrite de NSE aucune autre condition particulière ne peut être opposée à NSE.

2.4. Le fait que NSE ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes Conditions Générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites Conditions Générales.

### ARTICLE 3 : Devis

3.1. Le Client peut être invité à fournir certaines informations personnelles destinées à l'établissement du devis. Ces informations sont traitées et collectées par NSE aux fins de traitement de l'exécution des prestations de service. Le Client a naturellement un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression dans les conditions exposées à l'article 12 des présentes Conditions Générales.

Les informations obligatoires sont notamment le nom, prénom, l'adresse électronique du Client, son numéro de téléphone, l'adresse postale : le code postal, la ville et le département.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

B to C – Validité 1/07/2022

Les autres informations sont communiquées facultativement et spontanément par le Client.

Le Client garantit que les données qu'il communique sont exactes et conformes à la réalité. Il s'engage à informer NSE sans délai en cas de modification des données qu'il a communiquées lors de sa commande.

La fourniture de fausses informations ayant entraîné l'impossibilité pour NSE d'exécuter ses obligations, notamment sans que la liste soit exhaustive d'établir un devis et de réaliser les services demandés, ne serait engager la responsabilité de NSE.

En aucun cas, NSE ne pourra être tenue pour responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client étant donné qu'elle ne dispose pas des moyens techniques permettant de s'assurer de manière systématique de l'identité des personnes.

3.2. Pour toute demande de réparation, le Client adresse sa demande à NSE en précisant le type de Produit (marque, modèle, version...), les dysfonctionnements constatés, la date d'achat du Produit à l'adresse suivante :

- Par téléphone : au numéro +33 (0)4 – 70 58 43 90
- Par courrier : NSE, Business Unit Services, ZA La Tour, 03200 Abrest

3.3. A réception, NSE établira un devis payant. Les devis sont établis exclusivement sur la base des éléments communiqués par le Client dans la mesure où les Produits ne sont pas démontés et analysés avant l'intervention. Les documents de toute nature remis ou envoyés par NSE restent toujours son entière propriété et sont confidentiels. Ils ne peuvent être utilisés directement ou indirectement par le Client qu'avec l'accord écrit de NSE.

3.4. En cas de besoin et après accord du Client, NSE pourra afin de préciser son devis, effectuer un diagnostic du Produit. Dans ce cas, les frais de diagnostic seront facturés sur la base d'un taux horaire indiqué sur le devis initial. En cas de découverte lors de la recherche de panne ou à réception des Produits de faits techniques nouveaux de nature à majorer le coût de la réparation, NSE préviendra le Client des nouvelles conditions financières et de délais.

3.5. Les frais d'établissement des devis et les frais de diagnostics (comprenant les coûts de démontage et remontage ainsi que les frais de transport des Produits) sont facturés au Client y compris si le Produit n'est pas réparable ou si le Client n'accepte pas le devis.

3.6. A défaut de mention particulière, le Client dispose de trente (30) jours pour accepter ou refuser le devis. En cas de refus ou de non réponse du Client dans les trente (30) jours, le devis sera caduc. En cas d'acceptation du devis, le Client sera contacté pour fixer les modalités de la prise en charge du Produit.

3.7. NSE n'interviendra sur le Produit qu'à compter de la réception du devis signé par le Client. Le Devis comporte la mention suivante : « Devis reçu avant l'exécution des travaux ».

3.8. NSE se réserve également le droit de refuser une demande de réparation dans le cas où le Client ne serait pas à jour de ses obligations de quelque nature que ce soit, et notamment sans que la liste soit exhaustive défaut de règlement ou incident de paiement. Pareil refus, constitue un motif légitime au sens de l'article L121-11 du Code de la consommation et ne saurait constituer un refus de vente.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

B to C – Validité 1/07/2022

### ARTICLE 4 : Prix

4.1. Les prix des Services comprenant les frais d'établissement des devis, frais de déplacement et d'hébergement, frais d'attente, frais de garde et frais de main d'œuvre sont précisés dans l'offre NSE. Les frais de transport des Produits sont à la charge du Client.

4.2. Les Services sont facturés au prix du tarif en vigueur au jour de l'acceptation du devis sauf stipulations particulières indiquées dans l'ordre de réparation accepté par les deux Parties.

4.3. Les prix sont libellés en euros toutes taxes comprises.

4.4. Même dans le cas où le Client bénéficierait d'une assurance particulière et personnelle pouvant couvrir en tout ou partie les réparations, il reste seul responsable du paiement intégral des Services, NSE n'ayant aucun lien contractuel avec l'assureur du Client.

### ARTICLE 5 : Paiement

5.1. Les factures sont payables à réception, par chèque, virement bancaire, carte bancaire, par le Client à l'adresse stipulée dans le devis ou l'ordre de réparation, net et sans escompte sans déduction d'aucune sorte, y compris en cas de paiement anticipé.

5.2. Toute réclamation du Client ne peut en aucun cas avoir pour effet de différer ou suspendre les paiements.

5.3. A défaut de paiement dans les délais, le Client sera redevable de pénalités de retard dans les conditions de l'article 1231-6 du Code civil, sans préjudice de tout dommage et intérêt.

5.4. En cas de défaut de paiement de tout ou partie de la facture, NSE aura également la faculté de :

- Suspendre ou de résilier de plein droit tout autre Service en cours ;
- Exiger de plein droit le règlement immédiat de l'intégralité des sommes restant dues par le Client afférent à des Services en cours
- Retenir les Produits, objets des Services jusqu'à complet paiement du prix ;

5.5. En aucun cas les paiements qui sont dus à NSE ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque réduction ou compensation sans accord écrit de la part de NSE.

### ARTICLE 6 : Droit de rétention

6.1. NSE dispose d'un droit de rétention sur l'ensemble des biens confiés par le Client en vue d'une réparation.

6.2. NSE pourra conserver les biens confiés jusqu'au paiement intégral de la réparation.

### ARTICLE 7 : Droit de rétractation

7.1. Dans les cas définis à l'article L 221-1 du Code de la consommation et à l'article L 221-18 et ss du même code, le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze jours (14) jours francs à compter de la signature du devis pour annuler la prestation de service, pour quelque raison que ce soit, en adressant à NSE une lettre recommandée avec demande d'avis de réception comportant idéalement le motif du refus afin d'assurer une traçabilité interne.



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

B to C – Validité 1/07/2022

7.2. Le droit de rétractation peut être exercé par le Client avant l'expiration du délai légal de 14 jours, en remplissant et transmettant à NSE le formulaire type de rétractation disponible sur le site internet <https://www.nse-groupe.com/> ou sur demande. Le client sera informé de son droit de rétractation avant toute signature de devis par le biais des présentes Conditions générales. En cas de rétractation conforme aux dispositions précitées, le Client recevra sans délai un accusé de réception de sa rétractation.

7.3. A la demande expresse du client obtenue par tout moyen, la prestation de service peut commencer avant la fin du délai de rétractation. Dans tel cas, si le Client décide d'exercer son droit de rétractation, celui-ci devra verser un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenu dans le contrat au titre de l'article L221-5 du code de la consommation.

7.4. Le Client aura à sa charge les frais de retour des Produits, si ces derniers sont chez NSE, et ce dans les conditions de l'article 9.5.

7.5. Après réception dans les conditions du présent article, NSE remboursera le Client au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle NSE est informée de la décision du Client de se rétracter.

### **ARTICLE 8 : Mise à disposition des Produits**

8.1. Les Produits sont transportés par le Client jusqu'au site de réparation de NSE, tel qu'indiqué sur l'ordre de réparation, sous la responsabilité du Client et à ses frais sauf disposition contraire.

8.2. Les Parties peuvent convenir que les Produits seront collectés par NSE, aux frais du Client. Dans ce cas, les Parties conviendront d'une date de mise à disposition des Produits. Si aux dates et heures convenues, les Produits ne sont pas mis à disposition de NSE, cette dernière facturera au Client des frais d'attente au tarif en vigueur au moment de l'acceptation du devis.

8.3. Les délais d'intervention communiqués dans le devis ou l'ordre de réparation courent à compter de la réception ou de la mise à disposition des Produits.

### **ARTICLE 9 : Obligations du Client**

#### **9.1. Maintenance - Réparation**

Le Client certifie qu'il est propriétaire des Produits confiés à NSE ou qu'il détient l'autorisation du propriétaire de les confier à NSE en vue d'une réparation ou d'une maintenance.

Le Client garantit NSE contre tout recours de tiers concernant les Produits confiés en vue d'une réparation ou d'une maintenance.

En cas de Produits contenant ou utilisant des logiciels tiers, le Client déclare posséder tous les droits d'utilisation permettant d'effectuer la maintenance des Produits.

#### **9.2. Sauvegarde des données**

Le Client reste seul responsable de la sauvegarde de ses données. Le Client s'assure, avant de confier ses biens à NSE, d'effectuer toute sauvegarde nécessaire de ses données. Le Client reconnaît et accepte que compte tenu de la nature des Services, toutes données contenues dans ou sur les Produits peuvent être effacées, détruites ou perdues.

En aucun cas, NSE ne pourra être tenu pour responsable des pertes ou détériorations de données ou d'une détérioration liée à ces données ou encore d'une perte de chiffre d'affaires, de résultats ou même de la perte d'une chance.

### **9.3. Intervention sur site Client**

Pour des interventions effectuées sur le site Client, le Client s'engage à faciliter l'accès à NSE en fournissant notamment toutes autorisations d'accès

### **9.4. Pièces remplacées**

Si le Client souhaite conserver les pièces remplacées, il doit le notifier sur la demande de devis. Ces dernières seront alors restituées au Client dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 9.5.

A défaut, le Client sera réputé avoir abandonné les pièces remplacées à NSE qui sera en droit de lui répercuter une partie des frais d'élimination des déchets.

En cas de réparation sur le site du Client, ce dernier est seul responsable de l'élimination des pièces remplacées.

### **9.5. Enlèvement des Produits en fin d'intervention**

En fin d'intervention ou en cas de refus du Client de signer le devis de réparation et/ou en cas de non-réponse du Client dans le délai de validité dudit devis, le Client recevra une notification de la mise à disposition des Produits sur le site de NSE. Le Client est seul responsable des frais et risques relatifs aux retours de ses Produits. En cas d'absence d'enlèvement desdits Produits dans un délai de 15 jours et après mise en demeure vaine, NSE facturera au Client des frais de garde au tarif en vigueur indiqué dans le devis et à défaut, de 10 euros par jour, sans préjudice du droit de vente des objets abandonnés, dans un délai d'un an, dans les conditions de la loi du 31 décembre 1903.

## **ARTICLE 10 : Garantie liée aux pièces remplacées et aux Services de réparation**

### **10.1. Garanties légales**

NSE garantit le Client pour tout défaut de conformité et/ou vices cachés des pièces remplacées conformément aux dispositions législatives en vigueur. Cette garantie légale applicable exclusivement aux pièces remplacées n'a, en aucun cas, pour effet de garantir et/ou de prolonger la garantie du Produit dans son ensemble.

### **10.2. Garanties Conventionnelles**

Les réparations sont garanties pendant une durée de 3 mois à dater du jour de la mise à disposition du Produit réparé. Cette garantie ne couvre que les pièces remplacées lors de l'intervention. En cas de désordre constaté durant ce délai, le Client doit avertir dans les 48 heures NSE afin de le mettre en mesure de procéder à toutes constatations utiles.

Cette garantie conventionnelle ne couvre pas :

- Les pièces d'usure,
- Les éléments fournis par le Client ou un tiers non agréé par NSE,
- Les pièces du Produits ayant subi une transformation, ainsi que les conséquences de la transformation d'autres pièces sur le Produit
- Les dommages résultant d'un mauvais entretien du Produit,
- Les dégradations engendrées par des causes extérieures ou causés par des événements de force majeure

S'agissant des prestations de réparation, compte tenu de la complexité des Produits et de leur état d'occasion, NSE intervient uniquement dans le cadre d'une obligation de moyens.

### **10.3 Garantie spécifique à l'activité de réparation d'équipements sur aéronefs**

10.3.1 A défaut de disposition contraire, les prestations de révision et réparation sont livrées avec une garantie de six mois à compter de la livraison. La garantie ne porte que sur la seule prestation de réparation effectuée.

10.3.2 En cas de panne susceptible de relever de la garantie, l'équipement accompagné d'une demande explicite de recours à la garantie devra parvenir à NSE dans un délai de trois (3) jours après la découverte du défaut. Une description de la panne devra accompagner la demande.

10.3.3 La décision de remise en état au titre de la garantie sera prise par NSE qui la notifiera par l'envoi d'un compte-rendu d'examen technique précisant les réparations prises en charges et celles qui ne le seraient pas. Si le Client accepte les conclusions de ce compte-rendu, il le confirme à NSE qui procède aux réparations. Si le Client n'accepte pas les conclusions de ce compte-rendu, NSE convoque le Client pour une expertise en sa présence. Dans tous les cas, les frais d'expertise seront facturés au Client.

10.3.4 Est exclue de cette garantie, toute intervention de NSE sur un autre élément de l'équipement.

### **ARTICLE 11 : Confidentialité**

11.1. Le Client considérera comme strictement confidentiels et s'interdira de divulguer toute information communiquée qu'ils s'agissent de formules techniques, concepts ou toute autre information autre que publique dont il pourra avoir connaissance à l'occasion de l'exécution des Services.

11.2. De même NSE s'engage à tenir pour strictement confidentielles les informations dont il aura pu disposer dans l'exécution des Services et ne les divulguer à quiconque ni lors de l'exécution des Services ni après sa terminaison.

### **ARTICLE 12: Traitement des Données Personnelles et politiques confidentialité NSE**

NSE s'engage à respecter les obligations issues de la réglementation nationale et européenne (Règlement UE 2016/679) relative à la protection des données à caractère personnel, conformément aux dispositions de la Politique confidentialité, disponible sur <https://www.nse-groupe.com/politique-de-confidentialite>.

### **ARTICLE 13 : Suspension Résiliation**

13.1. NSE est en droit de suspendre l'exécution des Services en cas de non-paiement (ou de risque de non-paiement) par le Client à toute échéance. L'exécution peut être suspendue jusqu'au règlement de la facture impayée. Les délais d'exécution sont de plein droit prolongés de la durée du retard du Client à effectuer le paiement, celui-ci étant lui-même majoré des coûts engagés par NSE du fait de la suspension et des intérêts de retards conformément à l'article 5.3.

13.2. En cas de manquement grave par l'une des Parties à l'une de ses obligations, l'autre Partie peut mettre en demeure la partie défaillante de remédier au dit manquement par courrier électronique ou par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Si trente (30) jours après cette notification, la Partie défaillante n'a pas entrepris de remédier au manquement, l'autre Partie est en droit de résilier le Contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. La résiliation est acquise de plein droit au jour de la réception de la lettre recommandée visée ci-dessus.





## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATION DE SERVICES

*B to C – Validité 1/07/2022*

13.3. Si les Parties ont décidé de mettre fin au contrat en raison d'un évènement de Force Majeure, le Client devra payer à NSE toute partie des Services réalisée au jour de la date de prise d'effet de la résiliation et remboursera NSE de tous les frais engagés pour l'exécution du Contrat.

### **ARTICLE 14 : Force majeure**

NSE n'est pas tenue pour responsable de la non-exécution de l'une quelconque de ses obligations dans la mesure où elle prouve que cette non-exécution a été due à un cas de force majeure tel que définie par le Code civil et notamment dans les cas suivant la guerre, déclarée ou non déclarée, la guerre civile, les émeutes et révolutions, les actes de piraterie, les sabotages, les incendies ou catastrophes naturelles.

### **ARTICLE 15 : Cession – Sous Traitance**

NSE se réserve le droit de confier à des tiers la réalisation de tout ou partie des Services.

### **ARTICLE 16 : Divers**

16.1. Le Contrat ne peut pas être amendé ou modifié autrement que par accord écrit spécifique, signé par les Parties.

16.2. Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement national ou international ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée et les Parties procéderont sans délai aux modifications nécessaires en respectant, dans toute la mesure du possible, l'accord de volonté existant au moment de la signature du Contrat.

### **ARTICLE 17 : Droit applicable – Règlement des litiges**

17.1. Le droit applicable aux présentes Conditions Générales est le droit français.

17.2. En cas de différend relatif à l'existence, l'interprétation et à l'exécution de ces Conditions Générales, seuls les tribunaux français seront compétents.