



**CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES,
ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS**

SOMMAIRE

1.1. CONTRÔLE DES MODIFICATIONS.....	2
1.2. RESPONSABILITÉS.....	2
1.3. OBJET	3
1.4. PORTÉE. DOMAINE D'APPLICATION ET DÉLAIS.....	3
1.5. DÉFINITIONS.....	3
1.6. CLAUSES DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE	5
6.1 Résumé.....	5
6.2.-Période de Garantie	5
6.3.- Date de début de la Période de Garantie	6
6.4.- Couverture des Conditions Générales de Garantie	7
6.5.- Exclusion des Conditions Générales de Garantie	8
6.6.- Résiliation des Conditions Générales de Garantie.....	11
6.7.- Conditions des interventions dans les installations d'Iturri, agents ou ateliers agréés.	11
1.7. COMMUNICATION D'UN INCIDENT	12
1.8. ÉVALUATION DU CAS.....	13
1.9. ÉVALUATION ET RÉALISATION DES TRAVAUX.....	13
1.10. VALIDATION ET CONTRÔLE DES TRAVAUX.....	13
1.11. CLÔTURE DE L'INCIDENT	14
1.12. PÉRIODE DE STOCK OBLIGATOIRE DE PIÈCES DE RECHANGE.....	14
1.13. RÉSILIATION POUR CAUSE DE FORCE MAJEURE.....	14
1.14. REGISTRES	15
1.15. ARBITRAGE.....	15

1.1. CONTRÔLE DES MODIFICATIONS

1.2. RESPONSABILITÉS

1.3. OBJET

L'objet du présent document est de définir les **Conditions Générales de Garantie** (ci-après **CGG**) dans le domaine d'application de la fourniture de Véhicules de Lutte contre l'Incendie, Sauvetage et Équipements associés, ainsi que de Services de Maintenance, qui peuvent être fabriqués et/ou commercialisés par Iturri S.A., dans l'une de ses Unités Opérationnelles (Urgences, Industrie, Militaire et Santé) et/ou dans l'une des sociétés du Groupe.

1.4. PORTÉE. DOMAINE D'APPLICATION ET DÉLAIS

Le domaine d'application et la portée des présentes **Conditions Générales de Garantie** comprend tous les Véhicules et/ou Équipements et/ou Services fabriqués et/ou commercialisés par Iturri S.A. dans l'une de ses Unités Opérationnelles et/ou sociétés du Groupe.

Les CGG exprimées ici lieront les parties si le client/acheteur respecte les règles générales d'utilisation, conservation et utilisation des véhicules et/ou services, selon les conditions et les règles générales contractuelles pour leur utilisation, et conformément aux spécifications des véhicules et/ou équipements soumis aux CGG. La portée des conditions et des règles générales d'utilisation des véhicules, équipements et/ou services inclut également les particularités signalées dans le présent document et, le cas échéant, les conditions, recommandations et règles spécifiques à chaque véhicule, équipement et/ou service.

La manière et les conditions dans lesquelles le Groupe Iturri pourra répondre aux éventuels défauts ou dommages appréciés dans la fourniture du produit et/ou du service seront soumises aux conditions particulières reprises dans le présent document, qui régleme les Conditions Générales de Garantie des véhicules, équipements et services associés, que les parties déclarent connaître et accepter.

Le délai et la durée des Conditions Générales de Garantie seront ceux définis de manière particulière entre les parties, dans chaque contrat établi pour la fourniture d'un véhicule, équipement ou service, et ceux spécifiés dans les clauses particulières de celui-ci. En tout état de cause, le délai des CGG sera celui stipulé à partir de la date de réception et livraison objet de chaque contrat.

1.5. DÉFINITIONS

Terme	Définition
IMS	Iturri Maintenance Service. Département responsable du Service Après-vente, Garanties et Maintenance de Grupo Iturri S.A.
Conditions Générales de Garantie (CGG) :	Engagement contractuel à travers lequel Iturri S.A. couvrira le fonctionnement correct des produits et services, conformément aux conditions contractuelles de chaque contrat. Il pourra inclure la réalisation de travaux de maintenance et la fourniture des matériaux nécessaires, si besoin, pendant la durée de sa validité.
RTU et RFC :	Réception Technique en Usine et Réception Finale du Client.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

	<p>La RTU représente la réception et inspection finale de l'objet de la fourniture du contrat, préalable à l'envoi et la livraison de la marchandise et/ou prestation du service correspondant.</p> <p>La RFC représente la réception finale des biens, équipements ou services fournis au client conformément au contrat établi. Le domaine d'application inclura la résolution des éventuelles « non-conformités » selon le cahier/offre qui, une fois résolues, seront considérées comme RFC.</p>
Incident :	Il s'agit d'un cas dans lequel il existe une défaillance dans l'utilisation ou le fonctionnement normal d'un élément fourni. En fonction de son origine, l'incident sera évalué et pourra être couvert ou non par les conditions de garantie
Demande :	Modification ou remplacement d'un élément sollicité par le client dérivé d'un événement survenu à la suite du fonctionnement normal de l'équipement, véhicule ou service. Les demandes dérivées d'une mauvaise utilisation ou d'un dysfonctionnement de la part du client ne seront en aucun cas couvertes par la garantie.
Temps de réponse :	Temps écoulé entre la communication d'un incident selon la procédure établie et la réponse concernant la gestion du personnel d'Iturri ou agent autorisé.
Temps de résolution :	Temps écoulé entre la communication d'un incident selon la procédure établie jusqu'à la résolution de ce dernier ou le rétablissement du fonctionnement normal du véhicule ou service.
Maintenance préventive :	Maintenance, normalement périodique, requise par certains éléments et qui permet d'éviter la survenance d'incidents. Les actions à effectuer lors de cette maintenance sont précisées dans le Livre de Maintenance du véhicule ou de l'équipement correspondant.
Maintenance corrective :	Maintenance, normalement ponctuelle, qui est effectuée après la survenance d'un incident, dans le but de le corriger et de rétablir un fonctionnement normal.
Mauvais usage :	Utilisation incorrecte ou anormale (par exemple, imprudence ou négligence) des éléments fournis dans un véhicule, équipement ou service (par exemple, manque de connaissance, manque de formation). Il s'agit notamment d'un manque de nettoyage et de maintenance des équipements, des pièces, des éléments et des circuits après utilisation, selon les spécifications reprises dans le livre de maintenance.
Abus :	Utilisation incorrecte ou anormale des éléments de référence par rapport à leur utilisation ou manipulation normale, normalement associée à un excès de temps et/ou au non-respect des conditions de cette utilisation ou manipulation.
Formation :	Formation nécessaire pour éviter, au niveau des opérations, une mauvaise utilisation ou un abus d'un équipement. Cette formation est obligatoire pour les personnes qui opèrent et utilisent tout élément, équipement ou service faisant l'objet de la couverture de la garantie ; dans ce cas, le client doit démontrer que l'opérateur a été formé par le Département de Formation d'Iturri S.A., ou bien par un instructeur autorisé par le Groupe Iturri, et qu'il a été validé comme qualifié pour opérer lesdits équipements et/ou services.

1.6. CLAUSES DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE

6.1 Résumé

	Description	Résultat	Rôle
1	Période de garantie	Conditions de la garantie de l'offre et période définie une fois le véhicule remis	GdO / Chef de Projet
2	Date de début de la période de garantie	Date concrète du commencement de la période des CGG contractuelles	Le Chef de Projet enregistre et communique après RFC
3	Couverture des conditions générales de garantie	Portée des conditions de garantie	GdO / CP / Gestionnaire des Garanties
4	Exclusions des conditions générales de garantie	Exceptions et points non couverts par la portée des conditions de garantie	Gestionnaire des Garanties
5	Cessation des conditions générales de garantie	Fin de la période de garantie contractuelle du véhicule, équipement ou service	Gestionnaire des Garanties
6	Conditions des interventions dans les installations d'Iturri ou ateliers agréés	Conditions particulières de l'intervention	Gestionnaire des Garanties

6.2.-Période de Garantie

- 6.2.1 La période de garantie variera selon le composant, équipement ou service en question. En principe et de manière générale, la garantie sera établie pour une période de :
- 1 an pour le châssis.
 - 2 ans pour la chaîne cinématique.
 - 2 ans pour les éléments montés de façon permanente (principaux équipements, notamment la pompe, le mélangeur, l'écran, etc.).
 - Les conditions particulières de la période de garantie pour la carrosserie, la peinture et les autres composants sont spécifiées dans les conditions particulières de l'offre ou du document contractuel entre Iturri et le client.
- 6.2.2 La durée de la période de Garantie sera établie par le Groupe Iturri en fonction des spécifications de l'objet du contrat. Dans tous les cas, le délai minimum établi comme obligatoire par les Directives Européennes en vigueur sera à tout moment respecté si ces dernières sont applicables ou, à défaut, le délai établi à cet effet par la législation du pays où se trouve l'acheteur/client, à condition que l'acheteur l'ait communiqué à Iturri dans un délai minimum de 10 jours à compter de la date du contrat de fourniture du véhicule, équipement ou service.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

- 6.2.3 La durée de la période de garantie correspond à la période calendaire. Le fait que le véhicule soit hors service ne constitue pas un motif ou une cause de suspension de celle-ci, sauf accord exprès et écrit des parties participant au contrat de fourniture.
- 6.2.4 La période de garantie pour une réparation ou le remplacement d'un élément, équipement ou sous-ensemble dans le délai de garantie en vigueur comme conséquence d'un défaut ou d'un vice caché **est de 3 mois depuis la réparation effectuée ou jusqu'à la période de garantie établie**, selon la dernière éventualité survenue pour ledit élément, équipement ou sous-ensemble, et ne pourra pas être prolongée pour une période plus longue.
- 6.2.5 Il est établi que le délai maximum de communication d'un incident associé à une réclamation dans le cadre de la période de garantie stipulée pour l'équipement objet de la fourniture est de **72 heures maximum**, après la survenance de celui-ci.
- 6.2.6 Il est établi que la communication d'un incident associé à une réclamation pendant la période de garantie d'un équipement ou sous-ensemble doit être réalisée conformément au formulaire et au système établi par le Groupe Iturri et à travers les canaux de communication définis à cet effet.
- 6.2.7 Les conséquences dérivées de l'absence du formulaire d'incident de garantie correspondant, ainsi que de l'absence d'informations pertinentes dans celui-ci, pouvant affecter directement ou indirectement l'équipement, sous-ensemble, composant ou service faisant l'objet de la réclamation, ne sont pas couvertes par les Conditions Générales de Garantie.

6.3.- Date de début de la Période de Garantie

- 6.3.1 La date de début de la période des Conditions Générales de Garantie est la date de signature du **Certificat de Réception Finale du Client (RFC)** par le client ou l'acheteur stipulée dans le contrat pour la fourniture correspondante. Elle a généralement lieu après la fourniture du véhicule, équipement ou service et après la formation associée à cette fourniture et/ou la mise en service de ce dernier.
- 6.3.2 En cas de refus ou de **retard supérieur à un mois de la formation et/ou mise en service du véhicule, équipement ou fourniture après la livraison pour des raisons indépendantes de la volonté du Groupe Iturri**, la période de garantie commencera à partir de la date de réception de la fourniture objet du contrat dans les installations du client (date de RFC).
- 6.3.3 S'il existe des conditions de fourniture impliquant un délai de logistique et de transport déterminé dans les conditions du contrat, il est établi que la période de garantie de la fourniture **commencera deux mois (2) après la mise à disposition du véhicule ou de la fourniture dans les conditions logistiques établies dans le contrat (par exemple, Ex Works à l'usine, expédié au port, dans le cas de FOB)**. Une fois ce délai de deux mois écoulé depuis la mise à disposition du véhicule et/ou de

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

l'équipement fourni par Iturri, sans la signature du certificat de RFC et/ou toute autre circonstance dérivée de causes indépendantes de la volonté du Groupe Iturri (y compris les cas de force majeure) qui pourraient empêcher l'exécution du processus de fourniture en temps et en forme, il est établi que la période de garantie de la fourniture commencera selon les conditions particulières établies dans le contrat de fourniture. La référence de la date de mise à disposition du véhicule, équipement ou fourniture est le document de transport du véhicule ou de l'équipement, ou la date de disponibilité de celui-ci communiquée par le Groupe Iturri, dans le cas où le transport est pour le compte d'autrui, ou la responsabilité d'un tiers.

- 6.3.4 L'application des présentes Conditions Générales de Garantie aux dates de livraison dépendra des conditions particulières du contrat de fourniture stipulé entre les deux parties.

6.4.- Couverture des Conditions Générales de Garantie

- 6.4.1 Les couvertures suivantes des Conditions Générales de Garantie sont établies à partir de la date de début de celles-ci et pendant la période stipulée dans le contrat de fourniture par le Groupe Iturri : Frais dérivés de la main d'œuvre des techniciens d'IMS, de l'agent local ou d'un atelier agréé par IMS. Frais dérivés des matériaux et des rechanges nécessaires à l'intervention dans le cadre de la couverture des CGG et des conditions particulières stipulées dans le contrat objet de la fourniture. Sont exclus de la couverture des CGG les frais indiqués ci-dessous pour lesquels il est déterminé que le Groupe Iturri n'est pas responsable de ces derniers. Ils seront par conséquent assumés par le responsable de l'achat du contrat objet de la fourniture du véhicule, équipement ou service : Frais dérivés de déplacements, hébergement et frais de manutention des techniciens d'IMS, leur agent local ou de l'atelier agréé par IMS lorsque l'intervention ou réparation objet de la couverture des CGG ne peut pas être réalisée à l'emplacement où se trouve la fourniture pour des causes échappant à la volonté d'Iturri. Frais dérivés des conditions de transport du véhicule, équipement ou fourniture et impliquant une réparation et/ou une maintenance ultérieure dans le centre de travail du Groupe Iturri ou autre que celui de la livraison de la fourniture (indépendamment de la forme et de la condition du transport choisi).

- 6.4.1.4 La couverture des CGG pour la peinture d'un véhicule ou équipement inclura la réparation partielle ou totale de la zone affectée par d'éventuels défauts uniquement causés par la qualité du produit employé dans le processus de peinture et/ou par les méthodes d'application employées pendant le processus de fabrication du produit d'Iturri. Conditions spécifiques de couverture de garantie pour le rechange et/ou réparation de pièces : Les **réparations et interventions réalisées pendant la période de garantie** (soumises aux CGG) qui impliquent la réparation de pièces ou de matériaux dans un véhicule ou équipement sont **couvertes par la période de garantie de 3 mois après la réparation de cette pièce ou jusqu'à la fin de la période de garantie engagée pour la fourniture** du véhicule ou équipement (l'évènement se produisant en dernier). Dans tous les cas, la garantie originale du contrat de fourniture sera toujours valable pour le reste du véhicule ou équipement non concerné par la réparation. **Si la pièce ou le matériel est**

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

remplacé par une neuve pendant la période de garantie, la couverture de la pièce remplacée disposera d'une **période de garantie de 3 mois ou jusqu'au délai final de la période de garantie engagée** (l'évènement se produisant en dernier), à partir de la date de remplacement. Cet élargissement du délai concerne uniquement les pièces remplacées et la garantie originale du contrat de fourniture sera toujours valable pour le reste du véhicule ou équipement ou pour les pièces non concernées par la réparation. En cas de réparations ou d'interventions **en dehors de la période de garantie, une période de garantie de 3 mois** (d'utilisation d'un véhicule) sera considérée depuis la date de la réparation ou de l'intervention sur le véhicule ou l'équipement. La période de garantie de 3 mois pour les équipements réparés sera couverte à l'endroit où la réparation de l'équipement ou du système a été effectuée. Par conséquent, si la réparation a été réalisée dans les installations d'Iturri, le véhicule doit être mis à disposition dans lesdites installations pour couvrir la période de garantie supplémentaire de 3 mois. Si la réparation a été effectuée en dehors des installations d'Iturri, dans les installations du client ou autres, la couverture de la garantie concernera le véhicule ou équipement mis à disposition au même endroit de la réparation. S'il est nécessaire de remplacer une pièce d'un équipement ou véhicule pendant la période de garantie, la pièce remplacée pourra être sollicitée par Iturri pour une analyse et un traitement.

6.5.- Exclusion des Conditions Générales de Garantie

En considérant comme base la date de début de la période d'application des Conditions Générales de Garantie, et pendant la période de garantie stipulée dans ces conditions (et/ou les conditions particulières souscrites dans le contrat objet de la fourniture), les clauses suivantes d'exclusion de la couverture des CGG sont établies pour la réparation et/ou le remplacement des matériaux, selon lesquelles le Groupe Iturri sera exempté de tout type de responsabilité pour le bon fonctionnement du véhicule ou équipement.

6.5.1 **Clauses d'exclusion de la couverture des CGG, sauf accord exprès** par écrit et signé par les parties impliquées dans la fourniture du véhicule, équipement ou service :

6.5.1.1 Pannes ou défaillances causées par des défauts et des dommages provoqués par l'utilisateur en raison d'un usage incorrect, d'une négligence et/ou d'un abus dans l'utilisation ou le fonctionnement tels que définis dans ce document, ainsi que dans l'ensemble d'actions qui peuvent être en dehors de la portée et de la fonctionnalité du véhicule ou équipement, décrites dans le manuel d'utilisation et maintenance objet de la fourniture.

6.5.1.2 Pannes ou défaillances causées par un manque de maintenance ou comme conséquence de ne pas avoir procédé aux révisions régulières d'après le manuel de maintenance du véhicule ou équipement, ainsi que les pannes ou défaillances dérivées de l'utilisation de liquides de maintenance tels que des carburants ou des huiles non spécifiés et/ou autorisés par le fabricant du véhicule ou équipement et/ou par un usage incorrect des liquides lubrifiants dans les moteurs.

6.5.1.3 Les dommages causés par un usage incorrect ne remplissant pas les normes et instructions d'opération et/ou maintenance de ce véhicule ou équipement.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

- 6.5.1.4 Les conséquences dérivées de l'installation dans le véhicule ou équipement de pièces ou accessoires non spécifiquement autorisés par écrit par le Groupe Iturri, ainsi que celles découlant de l'inclusion de matériaux ou de pièces qui ne sont pas les originaux du fournisseur responsable de la fourniture ou équipement.
- 6.5.1.5 Les conséquences de réparations, transformations, maintenance ou modifications non réalisées ou autorisées par Iturri Maintenance Service (et, par extension, le Groupe Iturri), de façon spécifique et par écrit.
- 6.5.1.6 Dommages causés par des accidents, coups, rayures, réactions chimiques, phénomènes météorologiques, pollution environnementale et/ou autres effets de nature anormale.
- 6.5.1.7 Sont exclus les défauts de rouille et/ou corrosion qui sont des défauts visuels ou de surface.
- 6.5.1.8 Les défauts dus à la corrosion provoquée par la salinité, dérivés du manque de nettoyage à l'eau douce de la carrosserie et du châssis, ainsi que des composants, équipements et sous-ensembles inclus dans la fourniture. Les défauts dus également au manque de nettoyage du véhicule, du circuit et de ses équipements après l'utilisation d'agents moussants.
- 6.5.1.9 Les demandes concernant l'ergonomie et/ou l'application de nouvelles normes de sécurité non comprises dans l'objet du contrat de fourniture original entre le Groupe Iturri et la partie contractante.
- 6.5.1.10 Les différences entre les conditions des éléments fournis et ce qui est défini dans le cahier des charges objet du contrat, après que le jalon de la RFC ait été produit par les parties responsables du contrat de fourniture (à l'exception des vices cachés).
- 6.5.1.11 Les actions de routine quotidiennes qui impliquent le contrôle et la révision pour le fonctionnement correct du véhicule et de ses équipements et/ou fournitures objet du contrat, ainsi que les révisions périodiques, les réglages et les articles de consommation courante, tels que les huiles, filtres, ampoules, fusibles, carburant, ad-blue, etc.
- 6.5.1.12 Les dommages causés par l'usure dans le cadre d'une utilisation normale du véhicule ou de l'équipement, ainsi que les dommages spécifiques causés par des situations non couvertes dans les CGG du véhicule ou de l'équipement, et non couvertes éventuellement dans les conditions particulières du contrat objet de la fourniture.
- 6.5.1.13 Le remplacement des consommables ou éléments soumis à une usure normale résultant de l'utilisation et des heures de travail du véhicule et/ou de l'équipement tels que : ampoules, plaquettes de frein, huiles, liquides, antigel, filtres, fusibles, balais d'essuie-glace, jupes, câbles de treuil, pneus, tuyaux flexibles, batteries, joints

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

mécaniques de pompe ou tout autre équipement dont l'usure est due aux heures d'utilisation.

- 6.5.1.14 Toute réparation ou rechange causé par l'absence de tâches de maintenance quotidienne ou de routine sur le véhicule ou équipement.
- 6.5.1.15 Les frais dérivés du non-respect par le contractant et/ou l'utilisateur des conditions de la garantie du fabricant du véhicule et/ou de l'équipement, ainsi que des instructions ou du traitement de la logistique des pièces à envoyer pour leur analyse ou retour.
- 6.5.1.16 Dommages causés par un impact sur tout type de verre ou de vitrage du véhicule, carrosserie et équipements, ainsi que sur d'autres matériaux de vitrage, y compris les lampes.
- 6.5.1.17 Panneaux, tout type de logos et/ou lettres de vinyle.
- 6.5.1.18 Les pneus du véhicule et/ou équipement et leur maintenance associée.
- 6.5.1.19 Les réparations dérivées de l'utilisation de combustible et/ou lubrifiant contaminé ou non apte pour l'usage recommandé par le fabricant du véhicule ou équipement.
- 6.5.1.20 Nettoyage de l'intérieur et de l'extérieur du véhicule, carrosserie, équipement et châssis.
- 6.5.1.21 La tapisserie et les revêtements intérieurs du véhicule ou carrosserie.
- 6.5.1.22 Équipements embarqués portables.
- 6.5.1.23 Équipement d'enregistrement vidéo incluant à la fois des caméras de vision frontale et arrière, ainsi que d'autres systèmes d'enregistrement par voix.
- 6.5.1.24 Équipements radio, de communications et de connexion à distance.
- 6.5.1.25 Les dommages causés par des conditions environnementales et climatiques extrêmes (telles que la pluie, le gel, les inondations, etc.), ceux liés à l'environnement (tels que l'usure causée par la végétation ou les animaux présents dans la zone ou la projection de gravier, sable, etc.) et les dommages causés par des agents externes (par exemple, les accidents).
- 6.5.1.26 La couverture des CGG pour les éventuels défauts de rouille et/ou de corrosion ne comprendra que la réparation des éléments ou équipements qui sont découverts dans leur fonctionnalité habituelle et qui impliquent un risque de rupture ou de perte de fonctionnalité. Sont expressément exclus les défauts de type visuel ou superficiel repris à l'article 6.5 des présentes CGG. La garantie ne couvre pas les incidents ou défauts causés par tout phénomène météorologique ou par les effets éventuels

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

d'attaques chimiques et/ou mécaniques, ainsi que par le manque de maintenance du véhicule ou équipement, conformément aux conditions stipulées dans le manuel de maintenance fourni avec ledit véhicule ou équipement.

6.5.1.27 Tout autre frais spécifié dans ces conditions de garantie.

6.6.- Résiliation des Conditions Générales de Garantie

6.6.1 La couverture de la garantie cessera de manière immédiate dans les cas suivants :

6.6.1.1 Lorsque la période stipulée dans le contrat de fourniture s'est écoulée et que la période de garantie contractuelle pour la fourniture a expiré.

6.6.1.2 En cas de montage sur le véhicule et/ou équipement ou composant de pièces ou d'accessoires non formellement autorisés par IMS par écrit.

6.6.1.3 Actions de maintenance et modifications de la fourniture non formellement autorisées par IMS par écrit.

6.6.1.4 Utilisation du véhicule ou de l'équipement en question d'une manière différente de celle spécifiée dans les manuels d'utilisation et indiquée directement pendant la Formation, qu'il s'agisse d'un mauvais usage, d'un abus, d'une négligence ou d'un manque de formation.

6.6.1.5 Manque de maintenance préventive en temps et en forme et non-respect par conséquent des processus décrits dans le Livre de Maintenance et des recommandations fournies par le personnel technique d'Iturri Maintenance Service, à condition que ces dernières soient formulées par écrit.

6.6.1.6 Exécution de tâches de maintenance corrective et/ou préventive par une entreprise et/ou un personnel non formellement autorisé/qualifié par le fabricant du véhicule ou de l'équipement à bord du véhicule, ou par Iturri Maintenance Service, sauf autorisation expresse et écrite du fabricant correspondant ou d'Iturri Maintenance Service.

6.6.1.7 Utilisation de rechanges et de matériaux non originaux du fabricant du véhicule ou équipement objet de la fourniture.

6.7.- Conditions des interventions dans les installations d'Iturri, agents ou ateliers agréés.

6.7.1 Lorsque, en raison des circonstances de complexité, des moyens à utiliser ou d'autres raisons, il n'est pas possible d'effectuer les réparations des véhicules et/ou des équipements à l'endroit où l'utilisateur et/ou le client les utilise normalement, le véhicule doit être transporté dans les installations d'Iturri, ou dans les agents ou ateliers autorisés d'Iturri.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

- 6.7.1.1 Dans ce cas, si le véhicule peut circuler, les frais de transport seront assumés par le client ou la partie contractante objet de la fourniture jusqu'au service technique le plus proche du Groupe Iturri.
- 6.7.1.2 Si au contraire, le véhicule ne peut pas circuler, Iturri se chargera du transport du véhicule objet de la fourniture jusqu'au service technique le plus proche.
- 6.7.2 Les frais de transport du véhicule et/ou équipement, ainsi que les autres frais inhérents à celui-ci, ne seront en aucun cas pris en charge par le Groupe Iturri, sauf accord exprès et écrit entre le client et Iturri dans l'objet du contrat.

1.7. COMMUNICATION D'UN INCIDENT

- 7.1 La communication d'un incident pour son traitement sera uniquement réalisée par écrit, à travers la plateforme de gestion des incidents du Groupe Iturri pour les véhicules et les équipements, par la personne assignée au Client.
- 7.2 Les demandes concernant les incidents pourront être traitées par appel téléphonique ou par e-mail uniquement en cas d'urgence impliquant un arrêt du fonctionnement normal du service du client.
- 7.3 Il est établi que le délai maximum de communication d'un incident associé à une réclamation dans la période de garantie stipulée pour l'équipement objet de la fourniture est de **72 heures maximum** après la survenance de celui-ci.
- 7.4 Un **délai de 4 semaines** est établi pour communiquer une éventuelle non-conformité, détectée au moment de la livraison du véhicule, à compter de la date de la RFC (réception finale du client) dans les installations de destination du véhicule ou équipement objet de la fourniture.
- 7.5 La communication sera reçue par le Département de Gestion d'Iturri Maintenance Service ou par l'Agent Autorisé correspondant. Cette communication sera dûment accompagnée des données nécessaires à l'identification du véhicule et/ou équipement objet de l'incident, ainsi que des informations complémentaires nécessaires à la compréhension de l'incident avec des photos et/ou vidéos.
- 7.6 Ensuite, l'incident sera géré par Iturri Maintenance Service, et un premier diagnostic du cas sera effectué (par les Techniciens d'IMS ou l'Agent autorisé) à travers la plateforme de gestion des incidents. Ce diagnostic tiendra compte, selon les critères contractuels, de la nature de l'incident en fonction de la couverture des garanties.
- 7.7 Toutes les données demandées selon la « Plateforme de gestion des incidents » sont nécessaires pour traiter l'incident et l'identifier. S'il manque une donnée, le Groupe Iturri se réserve le droit de refuser le traitement de l'incident ou de suspendre la gestion de ce dernier jusqu'à ce que les informations requises aient été complétées.

1.8. ÉVALUATION DU CAS

- 8.1 Si l'incident ou la réclamation générée est évaluée comme incluse dans les termes soumis aux Conditions Générales de Garantie, le Groupe Iturri procédera à la réalisation de l'action correspondante par les techniciens d'IMS ou à travers des ateliers agréés. Pour cela, les pièces de rechange nécessaires seront stockées et un planning consensuel sera établi (entre les techniciens d'Iturri Maintenance Service et le Client).
- 8.2 En cas de rejet de la couverture de la garantie (par exemple en raison d'accidents, de coups, d'une mauvaise utilisation, de négligence, etc., conformément à la clause 6.5 des Conditions Générales de Garantie), une proposition d'offre de maintenance corrective sera envoyée au Client par Iturri Maintenance Service à la demande du Client. Par la suite, après son autorisation écrite formelle, les travaux seront exécutés selon l'accord spécifique conclu et conformément aux termes de l'offre.

1.9. ÉVALUATION ET RÉALISATION DES TRAVAUX

- 9.1 Après la réception d'une communication d'incident avec les données et la documentation nécessaires à travers l'enregistrement de la plateforme spécifique, Iturri Maintenance Service (ou les ateliers agréés par Iturri) planifiera les travaux à exécuter et se coordonnera avec son interlocuteur à travers la réponse des agents du Groupe Iturri.
- 9.2 Iturri Maintenance Service s'engage à établir un contact avec ses clients une fois la demande ou l'incident formellement communiqué, dans les deux jours ouvrables suivant sa génération.

1.10. VALIDATION ET CONTRÔLE DES TRAVAUX

- 10.1 Une fois que les tâches prévues pour la résolution de l'incident sont terminées, les techniciens d'IMS remettront à la personne assignée chez le Client le document « Rapport de travail », sous forme numérique, où sont expliqués les actions entreprises et le matériel utilisé. Ce document doit être validé sur la base de la supervision des travaux au moyen de sa signature par le client.
- 10.2 Pour la validation des travaux, IMS enverra le rapport de travail, ainsi que les documents pertinents au responsable de gestion du Client, afin de procéder à l'autorisation de ces derniers (au moyen d'un support documentaire informatisé par le système de gestion).
- 10.3 L'exécution et l'achèvement des travaux ne doivent pas contempler ou inclure de dommages supplémentaires, qu'ils soient d'origine contractuelle avec le client ou en dehors des accords avec le client. Dans tous les cas, la responsabilité du Groupe Iturri sera limitée au maximum au montant de la facture correspondant à l'incident enregistré qui fait l'objet d'une réparation ou d'une maintenance dans le cadre des CGG.
- 10.4 En aucun cas, le Groupe Iturri ne sera responsable des actions réalisées par le client ou des tiers avant, pendant ou après les travaux faisant l'objet de l'incident, pour autant que

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

le véhicule et/ou l'équipement aient été manipulés sans l'autorisation expresse et écrite du Groupe Iturri.

10.5 En aucun cas, le Groupe Iturri ne sera responsable des conséquences de l'immobilisation des véhicules ou des équipements, du temps de réparation ou de résolution de l'incident, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects du client ou de tiers en raison du temps d'immobilisation que tout incident peut impliquer.

1.11. CLÔTURE DE L'INCIDENT

11.1 Après la clôture de l'incident, IMS conservera les données de ce dernier dans ses fichiers, de manière absolument confidentielle et conformément aux dispositions de la loi sur la protection des données en vigueur.

11.2 Après la validation des travaux, IMS enverra le rapport de travail ainsi que les documents pertinents au responsable de gestion du Client pour son contrôle (au moyen d'un support documentaire informatisé par le système de gestion).

11.3 Le travail sera considéré comme terminé lorsque la réparation sera conclue et reçue formellement par le client final et le technicien autorisé d'Iturri (par écrit). Si 72 heures après la fin de l'exécution des travaux, il n'y a pas de communication du client, il sera considéré que le rapport de travail est clos.

1.12. PÉRIODE DE STOCK OBLIGATOIRE DE PIÈCES DE RECHANGE

12.1 Le Groupe Iturri s'engage à gérer un stock d'une certaine quantité de pièces et de matériaux de rechange afin de garantir la disponibilité des pièces utilisées dans les véhicules et/ou équipements fabriqués par Iturri.

12.2 Le Groupe Iturri s'engage à maintenir la possibilité de fournir des pièces et des matériaux de rechange pour les véhicules et les équipements fabriqués par Iturri pendant une période minimale de 10 ans. Par ailleurs, les fournisseurs d'équipements sont responsables de garantir la fourniture de pièces et de matériaux de rechange ou de renouvellement pour les matériaux, équipements et châssis achetés par Iturri dans le cadre de la fourniture au client.

1.13. RÉSILIATION POUR CAUSE DE FORCE MAJEURE

13.1 Sont exclus des présentes Conditions Générales de Garantie et par conséquent des couvertures de garantie offertes, tous les incidents, réparations, dommages ou retards dans les travaux pouvant entraîner une augmentation des délais de réparation, ainsi que ceux causés par un cas de force majeure, c'est-à-dire tout événement extraordinaire échappant à la volonté des parties, imprévisible, inévitable, y compris avec l'application de la plus grande diligence.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

13.2 Dans le cas où un incident est signalé par le client et que les techniciens d'IMS (ou les ateliers agréés) détectent que son origine est l'une des causes susmentionnées, le Groupe Iturri sera libéré de toute obligation de réparation, maintenance ou résolution de l'incident ou de tout autre incident du véhicule et/ou de l'équipement jusqu'à sa résolution par le client.

13.3 Néanmoins, et comme indiqué à la clause 8.2, les parties peuvent accorder expressément par écrit d'effectuer les travaux et de résoudre et traiter l'incident, sous réserve du paiement par le client et au vu du devis et de l'offre correspondants.

1.14. REGISTRES

REGISTRE	QUAND	RESPONSABLE	LOCALISATION
Registre des conditions particulières de garantie proposées dans l'offre	Avant remise offre au client	Chef de Projet (CP) – CdS Véhicules	Fichier DCP et conditions offre du projet
Affectation des coûts de garantie dans le projet	Dans la phase de mise en œuvre du projet	Chef de Projet (CP) – CdS Véhicules	Planification projet et conditions particulières si applicables dans PV
Registre des dates de début de garantie et certificat de réception	Dans la phase de livraison du projet (ZTER) au client	Chef de Projet (CP) – CdS Véhicules	Dans BD Véhicules. Dans Registre de garanties du projet et dans documentation projet dans SP, ainsi que dans le système de gestion
Transfert des conditions du projet et particularités au Gestionnaire des Garanties	Après avoir obtenu le certificat de réception	Chef de Projet (CP) – CdS Véhicules	Transfert entre JP et Gestionnaire de Garanties pour les particularités du projet.
Registre de Véhicule à Aqua et BD Garantie	Après avoir réalisé le transfert et une fois que la garantie démarre	Gestionnaire de Garanties - IMS	Dans BD registre Garanties et dans Aqua (enregistrement du système)

1.15. ARBITRAGE

La manière et les conditions dans lesquelles le Groupe Iturri pourra répondre aux éventuels défauts ou dommages détectés dans la fourniture du produit et/ou service seront soumises aux conditions particulières contenues dans le présent document, qui régleme les Conditions Générales de Garantie des véhicules, équipements et services associés, que les parties déclarent connaître et accepter.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE GARANTIE POUR VÉHICULES, ÉQUIPEMENT ET SERVICES ASSOCIÉS

Les deux parties conviennent que tout litige, divergence, question ou réclamation résultant de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat de Conditions Générales de Garantie ou s'y rapportant, directement ou indirectement, sera définitivement résolu par arbitrage dans le cadre du Barreau de Séville, qui est chargé de l'administration de l'arbitrage et de la désignation des arbitres conformément à son Règlement et à ses Statuts. La loi applicable est la loi espagnole, les règles Incoterms étant utilisées à titre complémentaire, dans les versions en vigueur à un moment donné. Le lieu d'arbitrage sera Séville et la langue sera l'espagnol.

D'autre part, les parties déclarent expressément leur engagement de se conformer à la sentence arbitrale.