

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DES SOLUTIONS DIGITALES

I. Objet des Prestations & Documents contractuels applicables

1. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (ci-après désignées « CGU ») des solutions digitales JUNGHEINRICH (Ci-après désignées « Solutions Digitales ») déterminent les conditions selon lesquelles le Client pourra accéder aux services standards (tels que les modules) ainsi que les services optionnels rendus par JUNGHEINRICH relatifs à ces Solutions Digitales. Les différentes Solutions Digitales sont définies dans l'annexe « Descriptif des Solutions Digitales ». L'offre commerciale adressée par JUNGHEINRICH et dument acceptée par le Client vient compléter les présentes CGU et fait partie intégrante du Contrat.
2. JUNGHEINRICH conserve la possibilité de modifier ou d'ajuster le contenu et la portée des modules ainsi que les services supplémentaires, y compris le portail de gestion mis à disposition du Client. Cela vaut en particulier pour les améliorations techniques qui pourraient être apportées au portail de gestion.
3. JUNGHEINRICH transmet au Client les codes d'accès relatifs à l'utilisation des Solutions Digitales et nécessaires à l'identification et à l'authentification lors d'une première connexion. Il appartient ensuite au Client de les personnaliser. Le Client se fait fort de maintenir la confidentialité desdits accès afin de ne pas permettre leur utilisation par des tiers.
4. Le Contrat est constitué dans l'ordre de priorité par :
 - a. L'offre JUNGHEINRICH ou Cover contract ;
 - b. Les présentes CGU ;
 - c. Le descriptif des Solutions Digitales ;
 - d. L'accord de traitement des Solutions Digitales le cas échéant.

II. Obligations du Client

1. L'accès à internet n'étant pas inclus dans la prestation Solutions Digitales, il appartient au Client de disposer d'un accès internet qu'il utilisera via son propre matériel informatique.
2. Le Client doit disposer des outils nécessaires au bon fonctionnement d'une ou des Solutions Digitales à savoir :
 - Un accès Internet Haut Débit.
 - La dernière version du navigateur (Mozilla, Internet Explorer...).
 - La dernière version d'Adobe Reader et Flash Player.
 - L'activation des Cookies.
 - L'activation de JavaScript.
 - Une résolution minimale d'écran de 1024x600.Le Client déclare faire son affaire de la mise à jour régulière des applications mentionnées ci-dessus.
3. Le Client veillera à ce qu'aucun tiers ne puisse accéder aux Solutions Digitales sans autorisation préalable, il s'engage également à ce que ses employés se plient à cette obligation.
4. Le Client s'engage à désigner pour tout échange relatif à la Solution Digitale auprès de JUNGHEINRICH un interlocuteur privilégié (ci-après dénommé « Utilisateur clé »). Il accepte par ailleurs de nommer une seconde personne qualifiée, afin de se substituer si nécessaire au contact mentionné ci-avant.
5. Le Client s'engage à informer préalablement JUNGHEINRICH par écrit lorsqu'un chariot mis à disposition et/ou équipé d'un produit d'une Solution Digitale fera l'objet d'un transfert sur un autre de ses sites ou entrepôts.

III. Prix et Conditions de paiement

1. Le paiement des Solutions Digitales s'effectue d'avance le premier jour ouvrable de chaque mois. Le montant de la location mensuelle est déterminé en fonction des modules choisis et des services souscrits par le Client tels que précisés dans l'offre Jungheinrich acceptée par le Client ou le Cover Contract. Tous éventuels frais supplémentaires liés à des prestations ou services ponctuels seront facturés séparément au Client sur une base mensuelle. Cependant, pour les services de la solution digitale Jungheinrich Campus, le paiement s'effectue selon les conditions précisées dans l'offre commerciale.
 2. A l'issue de chaque année contractuelle, JUNGHEINRICH aura la possibilité de réviser les tarifs en cours relatifs à la Solution Digitale afin d'appliquer ses nouveaux tarifs en vigueur. Etant entendu que ladite révision ne saurait être supérieure à 3%. Les éventuelles augmentations de redevances sont communiquées au Client un mois avant leur entrée en vigueur et prendront effet le premier mois de la nouvelle période contractuelle suivante, ceci même en cas de paiement anticipé, effectué par le Client. Cependant dans le cas où une augmentation serait appliquée, le Client aura la possibilité durant trente (30) jours après réception de la notification d'augmentation tarifaire adressée par JUNGHEINRICH de résilier la Solution Digitale en question. La résiliation se formalisera par l'envoi d'un courrier de résiliation adressé avec accusé de réception, avec un préavis d'un mois.
 3. Sauf dispositions contraires convenues, le règlement sera effectué par prélèvement SEPA.
- Le Client veillera à ce que le compte bancaire sur lequel sera effectué le prélèvement soit crédité des fonds nécessaires. Tout frais consécutif à des incidents de paiements serait entièrement supporté le Client.
4. JUNGHEINRICH s'engage, en cas de paiement par prélèvement SEPA à en informer préalablement le Client en lui spécifiant le montant, la date d'échéance et le numéro d'identification créancier (ci-après désigné « pré-notification »). Cette pré-notification formalisée sous la forme d'une facture, interviendra au plus tard cinq (5) jours avant la date d'échéance.
 5. Le Client est tenu d'effectuer le paiement de la redevance en temps voulu. En cas de défaut de paiement d'une seule mensualité JUNGHEINRICH sera en droit de bloquer l'accès au portail de gestion qui sera réactivé immédiatement après parfait paiement des sommes dues.
 6. JUNGHEINRICH procédera à une mise à jour du contrat afin d'intégrer dans sa facturation toute fluctuation à la hausse ou à la baisse du nombre de chariots. Les Parties conviennent que cette mise à jour pourra être effectuée à tout moment par JUNGHEINRICH.

IV. Durée / Résiliation de la convention

1. Sauf dispositions contraires convenues dans l'offre l'accord est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois fermes, à compter de la première mise à disposition de la Solution. Il est renouvelable par tacite reconduction pour une nouvelle période de douze (12) mois fermes. Le contrat peut cependant être résilié moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois adressé à JUNGHEINRICH avant le terme de chaque période contractuelle en cours par lettre recommandée avec accusé de réception.
2. Les Parties conservent le droit de procéder, à une résiliation sans préavis en cas d'inexécution contractuelle survenant dans les hypothèses suivantes :
 - Une Partie contractante ne respecte pas ses obligations contractuelles essentielles et n'est pas en mesure de pallier à ses manquements, après réception d'une mise en demeure adressée par écrit par l'autre Partie, lui demandant de pallier à sa défaillance dans un délai de trente (30) jours et restée sans effet.
 - Pour cause d'impayés du Client constatés sur deux mensualités consécutives.

V. Interdiction vis-à-vis des Tiers

1. Le Client n'est pas autorisé à donner accès aux tiers aux Solutions Digitales, à défaut il engage sa responsabilité contractuelle (voir II. 3.) et s'expose à des pénalités contractuelles égales à trois fois le montant de la redevance due pour la Solution Digitale concernée. Par ailleurs JUNGHEINRICH sera en droit de résilier le présent Contrat sans préavis et de bloquer l'accès à la Solution Digitale.
2. JUNGHEINRICH conserve également la latitude d'intenter toute action nécessaire à la préservation de ses droits tels notamment en matière de droits d'auteurs et de propriété intellectuelle.

VI. Garantie

1. Le Client s'engage à informer JUNGHEINRICH sans délai, par écrit et de façon suffisamment détaillée de tout défaut constaté dans le cadre de l'utilisation d'une des Solutions Digitales.
2. JUNGHEINRICH s'engage à remédier dans un délai raisonnable, aux dysfonctionnements constatés sur le portail des Solutions Digitales ainsi que sur les services affiliés. JUNGHEINRICH s'engage également à remédier dans un délai raisonnable aux défauts inhérents aux dossiers et/ou aux registres du Client après que ces derniers aient été dûment signalés. Le Client s'engage pour sa part à faciliter l'intervention de JUNGHEINRICH.
3. Le temps nécessaire au rétablissement des Solutions Digitales devra nécessairement être prolongé de façon suffisante afin de permettre l'intervention de JUNGHEINRICH en cas, notamment de difficultés d'intervention consécutives à une défaillance des opérateurs de téléphonie mobile, de défaillance du réseau, d'arrêt maladie des travailleurs qualifiés, de difficultés dans l'approvisionnement de pièces de rechange, de retards dans la livraison par les fournisseurs, d'intervention de l'Etat, en cas de Force Majeure tel que défini à l'article 1218 du code civil et l'article XI ci-après, ainsi qu'en cas de survenance de circonstances hors du contrôle normal de JUNGHEINRICH.
4. Dans le cas où JUNGHEINRICH ne respecterait pas ses obligations en remédiant aux dysfonctionnements signalés par le Client, dans un délai raisonnable ou si l'intervention ne permettait pas un complet rétablissement des Solutions Digitales le Client aura droit à une réduction dans le respect des dispositions de l'article 1223 du code civil, sur la période concernée. Il pourra par ailleurs procéder à la résiliation de l'accord sans préavis. Les Parties conviennent que le Client n'est pas autorisé à faire intervenir un tiers afin de pallier aux dysfonctionnements.
5. Le Client ne saurait engager la responsabilité de JUNGHEINRICH en dehors des cas énumérés aux dispositions de l'article VII.

VII. Responsabilité

1. Dans tous les cas la responsabilité de JUNGHEINRICH à raison de ses relations avec le Client que ce soit pour inexécution ou exécution défectueuse, recommandations ou conseils avant ou après la conclusion du contrat ou tout autre manquement contractuel, seules les dispositions du présent article VII sont applicables. Dans l'hypothèse où la responsabilité de JUNGHEINRICH serait engagée, celle-ci serait exclusivement limitée à deux fois le montant du loyer mensuel de la Solution Digitale concernée.
2. JUNGHEINRICH ne garantit les dommages autres qu'affectant l'objet du contrat lui-même (notamment gain manqué, pertes de production, remboursement de dépenses inutiles et tous autres préjudices indirects) que dans les cas suivants :
 - Faute lourde ou négligence grave.
 - Dissimulation de vices cachés ou de vices dont l'absence avait été garantie.
 - Préjudices corporels ou décès.
 - Réclamations fondées sur la couverture d'assurance produits.

Par ailleurs, le Client renonce et s'engage à faire renoncer ses assureurs à tout recours envers JUNGHEINRICH et ses assureurs.

3. JUNGHEINRICH limite sa responsabilité en cas de perte de données, aux dépenses nécessaires engendrées pour procéder à la récupération desdites données, dès lors que celle-ci ont fait l'objet d'une sécurisation adaptée et de copies de sauvegarde.
- De surcroît et dans le respect des dispositions légales en vigueur, JUNGHEINRICH décline toute responsabilité consécutive à la perte ou à la restauration des données.
- Il incombe ainsi au Client, de vérifier que le transfert des données transmises par JUNGHEINRICH relatives aux Solutions Digitales, soit entièrement achevé. La responsabilité de JUNGHEINRICH ne saurait être engagée en ce qui concerne les décisions prises par le Client, après l'évaluation des données recueillies.
4. Toutes autres réclamations que celles énoncées au présent article VII sont expressément exclues.

VIII. Confidentialité

Les Parties s'engagent à conserver, strictement confidentiels, tous documents confidentiels et toutes informations confidentielles, notamment financières, commerciales et/ou techniques qui auraient été transmises dans le cadre de la présente convention, et ce pendant toute la Durée du Contrat et pendant deux (2) ans après son expiration quelle qu'en soit la cause.

Les Parties prendront, vis-à-vis de leur personnel, les mesures nécessaires pour assurer le respect de cette obligation de confidentialité

IX. Protection des Données

1. Jungheinrich déclare que les informations personnelles fournies par le Client lors de la passation de commande font l'objet d'un traitement informatique dans un fichier, destiné à la gestion des clients et au traitement des commandes. Jungheinrich s'engage à ne divulguer aucune donnée ou information nominative relative au Client et s'engage à traiter les données personnelles conformément aux dispositions du règlement 2016/679 du Parlement Européen relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données du 27 avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018 ci-après désigné « RGPD » et abrogeant la Directive 95/46/EC ci-après désignée « Loi sur la Protection des Données Personnelles ». Jungheinrich déclare également se conformer aux dispositions de la LOI n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.
2. Jungheinrich signale expressément au Client la collecte, le traitement et l'utilisation de données personnelles dans la mesure où cela est requis pour l'exécution des présentes. Le Client consent que ses données soient enregistrées, transmises, supprimées et bloquées par Jungheinrich dans la mesure où cela est requis pour l'exécution de l'objet des présentes. Celles-ci permettent à Jungheinrich de fournir au Client l'assistance nécessaire et restent sous la seule et entière responsabilité de ce dernier.

Lors de sa commande, le Client donne son accord au vendeur afin que celui-ci utilise les données du Contrat (entreprise, nom, prénom, rue, numéro de rue, code postal, lieu) pour transmettre ses données à des tiers, tenus par une stricte obligation de confidentialité, notamment dans le cadre d'un contrôle de solvabilité.

Le Client accepte expressément que ses données soient exploitées aux fins de prospection commerciale par voie électronique exclusivement par Jungheinrich et ses affiliées et pour des produits similaires ou affiliés à ceux objet du présent Contrat.

Conformément aux obligations légales en la matière, le Client a le droit à :

- des renseignements gratuits sur ses données enregistrées ;
- la possibilité permanente de corrections, blocage et/ou suppression desdites données ;
- une opposition ou à une révocation à tout moment de l'utilisation des données à des fins publicitaires.

Sur simple demande écrite auprès de Jungheinrich adressée à DPO.France@jungheinrich.fr et en indiquant l'entreprise, le nom, l'adresse complète et éventuellement le numéro de client, sans frais pour ce dernier.

3. JUNGHEINRICH prend des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données personnelles obtenues du Client.
4. Si la Solution Digitale Jungheinrich concernée est équipée du boîtier télématique, celui-ci permet l'échange de données techniques enregistrées pendant le fonctionnement du véhicule concerné ("Données télématiques"). Par défaut, aucune donnée personnelle ne sera traitée ou transmise par ce moyen. Dans le cas où le Client combine lui-même les Données Télématiques avec des informations de manière à ce que des données personnelles puissent être déduites (par

exemple sur le conducteur d'un véhicule), le Client est seul responsable du respect des réglementations sur la protection des données personnelles applicables en conséquence de cette combinaison.

5. Dans le cas où JUNGHEINRICH est un « Sous-Traitant » au sens de la réglementation sur la protection des données personnelles, les Parties devront signer l'annexe « Accord de traitement des Solutions Digitales » dont la conclusion est une condition préalable à la fourniture de la Solution Digitale Jungheinrich concernée.

6. Des informations supplémentaires concernant la protection des données personnelles chez JUNGHEINRICH sont disponibles sur le site internet JUNGHEINRICH: <https://www.jungheinrich.fr/politique-de-confidentialit%C3%A9-solutions-digitales-1021668>.

X. Effacement des Données

1. Après l'achèvement du traitement des données, et au plus tard six (6) mois après la fin de la validité du contrat de la Solution Digitale JUNGHEINRICH concernée, JUNGHEINRICH s'engage à détruire ou effacer conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés, toutes les données en sa possession telles notamment les enregistrements, les résultats de traitement ou d'utilisation du personnel, les données créées ou copiées, obtenues ou récoltées dans le cadre du Contrat de la Solution Digitale JUNGHEINRICH. Les matériels de test et/ou usagés devront également être détruits ou effacés. Cette obligation est applicable même en cas de sous-traitance.
2. Les documentations servant à prouver la conformité du traitement des données seront conservées par JUNGHEINRICH dans le respect des délais de conservation respectifs à chaque type de document.

XI. Force Majeure

1. Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable de son retard ou de sa défaillance à exécuter l'une des obligations à sa charge si ce retard ou cette défaillance sont l'effet direct ou indirect d'un cas de Force Majeure rendant l'exécution impossible ou plus onéreuse tels que non limitativement: survenance d'un cataclysme naturel, tremblement de terre, tempête, incendie, inondation, conflit, épidémie, guerre, attentats, actes de terrorisme, lock-out, grève totale ou partielle chez JUNGHEINRICH ou les fournisseurs, sous-traitants, prestataires de services, transporteurs, postes, services publics... ; injonction impérative des pouvoirs publics (interdiction d'importer, embargo) ; accidents d'exploitation, bris de machines, explosion etc. ; pénurie de matières premières.
2. Chaque Partie informera l'autre Partie, sans délai, de la survenance d'un cas de Force Majeure dont elle aura connaissance et qui, à ses yeux, est de nature à affecter l'exécution du contrat.

Les Parties devront se concerter dans les plus brefs délais pour examiner de bonne foi les conséquences de la Force Majeure et envisager d'un commun accord les mesures à prendre.

3. Si les circonstances de Force Majeure durent pendant une période excédant trois (3) mois, chacune des Parties pourra résilier par écrit le contrat sans indemnité ni part ni d'autre.

XII. Propriété Intellectuelle

L'ensemble des moyens techniques et technologiques et le savoir-faire employés dans le cadre de l'exécution du Contrat restent la propriété exclusive de JUNGHEINRICH, qu'ils fassent l'objet d'une protection au titre de la propriété industrielle ou non.

XIII. Attribution de compétence et droit applicable

Tout litige auquel peut donner lieu l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat sera réglé selon le droit français et soumis à la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, notwithstanding pluralité de défendeurs ou appel en garantie, dans le cas où les Parties n'auraient pas trouvé un règlement amiable du litige dans un délai d'un (1) mois après qu'il leur ait été soumis.

XIV. Provisions

1. Toutes modifications portées aux présentes CGU s'effectueront exclusivement par écrit.
2. Si une disposition des présentes CGU devenait invalide, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Le cas échéant, les Parties contractantes feront leurs meilleurs efforts afin de remplacer ladite disposition par une nouvelle disposition ceci afin de permettre le maintien de l'objectif poursuivi par les Parties.

Version Mai 2024