

Annexe. Descriptif des Prestations de Maintenance et Options SAV

1. Descriptif des Prestations de Maintenance réalisées par la société JHF sur les Matériels appartenant en propriété au Client et/ou sur les Matériels mis à disposition en location longue durée

□ Contrat Maintenance Préventive Basique

Le contrat de maintenance « Maintenance Préventive Basique » permet l'entretien de votre Matériel selon les recommandations du plan constructeur. Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure.

Le contrat de maintenance « Maintenance Préventive Basique » se base sur un forfait main d'œuvre, déplacement, lubrifiants et pièces de maintenance. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat) ou après chaque intervention.

Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de ce Contrat « Maintenance Préventive Basique » : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

□ Contrat Maintenance Préventive Plus

Le contrat de maintenance « Maintenance Préventive Plus » permet l'entretien de votre Matériel selon les recommandations du plan constructeur. Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure ainsi que la vidange hydraulique. Ce service fait partie intégrante du plan constructeur et permet l'optimisation des fonctions essentielles du chariot, à savoir la capacité de travail et levage.

Le contrat de maintenance « Maintenance Préventive Plus » se base sur un forfait main d'œuvre, déplacement, lubrifiants et pièces de maintenance. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat) ou après chaque intervention.

Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de ce Contrat « Maintenance Préventive Plus » : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

□ Contrat Maintenance Préventive Premium

Le contrat de maintenance « Maintenance Préventive Premium » permet l'entretien de votre Matériel selon les recommandations du plan constructeur.

Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure, la vidange hydraulique ainsi que le service batterie qui inclut :

- **Pour les batteries au Plomb** : L'entretien des batteries dans le cadre d'une utilisation conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France et/ou du fournisseur.
- **Pour les batteries au Lithium-ion** : Le contrôle de l'utilisation des batteries pour conseiller le Client afin qu'elle soit conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France

Le contrat de maintenance « Maintenance Préventive Premium » se base sur un forfait main d'œuvre, déplacement, lubrifiants et pièces de maintenance. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat) ou après chaque intervention.

Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de ce Contrat « Maintenance Préventive Premium » : les chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

□ Contrat Full Service Basique

Le contrat de maintenance « Full Service Basique » permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur.

Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure, la vidange hydraulique, le service batterie et les pièces de maintenance et de réparation (hors casse et exclusions détaillées aux CG SAV) sont incluses.

Il se base sur un forfait maintenance et déplacement. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du contrat). Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de ce Contrat « Full Service Basique » : les chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

□ Contrat Full Service Plus

Le contrat de maintenance « Full Service Plus » permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur.

Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure, la vidange hydraulique, le service batterie. Les pièces de maintenance et de réparation (hors casse et exclusions détaillées aux CG SAV) sont également incluses. Dans le cadre de ce contrat, il est possible de choisir entre le remplacement des roues (bandages, galets) et pneus justifié par une usure normale, ou la réparation des pièces de la batterie (Lithium-ion ou Plomb), hors casses et exclusions précisées dans les CG SAV.

Il se base sur un forfait maintenance et déplacement. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat). Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de ce Contrat « Full Service Plus » les chargeurs (lorsque le Matériel est électrique) et les fourches.

□ Contrat Full Service Premium

Le contrat de maintenance « Full Service Premium » permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur.

Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure, la vidange hydraulique, le service batterie. Les pièces de maintenance et de réparation (hors casse et exclusions détaillées aux CG SAV) sont incluses ainsi que le remplacement des roues (bandages, galets) et pneus justifié par une usure normale ainsi que la réparation des pièces de la batterie (hors casses et exclusions détaillées ci-dessous) de la batterie Lithium-ion et Plomb.

- **Pour les batteries au Lithium-ion** : dans l'éventualité où la batterie Lithium-ion disposerait d'une capacité inférieure à 65% de sa capacité nominale après une charge complète et/ou si la performance promise n'était pas atteinte durant la période du Contrat, Jungheinrich procédera à sa discrétion, soit à la réparation de la batterie litigieuse soit au remplacement par une batterie lithium-ion au moins équivalente. Ce service est valable dans la limite de 16 000 heures de fonctionnement de la batterie.
- **Pour les batteries au plomb** : ce service est valable dans la limite de 1250 cycles de fonctionnement de la batterie ou 6000 heures du chariot, 1er terme atteint

Cette option se base sur un forfait maintenance et déplacement.

Exclusions :

Cette option ne couvre pas les dommages aux batteries découlant des circonstances suivantes :

- Réalisation inappropriée du transport, stockage, installation, utilisation ou de la connexion par le Client
- Changement, démontage, réparation ou remplacement effectués par une personne autre qu'un employé certifié par Jungheinrich
- Non-respect des instructions d'utilisation Jungheinrich correspondantes
- Utilisation d'un chargeur qui n'est pas approuvé par Jungheinrich
- Influences de facteurs extérieurs, incluant un effort physique ou une charge inhabituelle (surtension, pic de courant, foudre, inondation, incendie, accident, etc.)

Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de ce contrat « Full Service Premium » les chargeurs (lorsque le Matériel est électrique) et les fourches.

2. Description des prestations optionnelles réalisées par la société JHF sur les Matériels appartenant en propriété au Client et/ou sous sur les Matériels mis à disposition en location longue durée

Celles-ci sont incluses uniquement si elles ont été spécifiées dans l'offre tarifaire puis souscrites le cas échéant dans le cadre du Contrat aux Conditions Particulières. Ceci s'applique à tous les Matériels détaillés explicitement dans les Conditions Particulières.

2.1 Maintenance accessoires

1. L'entretien et la réparation justifiés par une usure normale des accessoires.
2. L'entretien et la réparation ainsi que le remplacement des accessoires justifiés par une usure normale.

2.2 Maintenance chargeurs

L'entretien des chargeurs dans le cadre d'une utilisation conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France et/ou du fournisseur.

2.3 Le remplissage en eau des batteries

Le remplissage en eau des batteries dans le cadre de l'entretien des batteries conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France et/ou du fournisseur. Ce service est proposé à tout client disposant d'au moins 15 chariots sur un site.

2.4 Vérification Générale Périodique (VGP)

L'article R4323-23 du Code du travail, précisant que « (...) l'employeur procède ou fait procéder à des vérifications générales afin que soit décelée en temps utile toute détérioration susceptible de créer des dangers ». Elle comprend la vérification de l'ensemble des éléments de sécurité du chariot par des contrôles visuels et des tests de fonctionnement conformément à la loi et aux réglementations en vigueur.

Conformément aux dispositions énoncées dans le Code du travail, une liste du matériel soumis à l'obligation de VGP pourra être communiquée au Client à sa demande. A titre d'exemple, concernant les appareils de levage, la fréquence d'intervention est d'une visite semestrielle, soit de 2 visites par an.

2.5 Remplacement des fourches

Le remplacement des fourches justifié par une usure normale dans la limite d'un jeu de remplacement sur la période du Contrat, spécifié dans l'offre tarifaire.

2.6 Intervention hors jours ouvrés

1. Sur rendez-vous, des réparations et entretiens peuvent être également effectués le samedi
2. Sur rendez-vous, des réparations et entretiens peuvent être également effectués les week-ends et jours fériés.

2.7 Horaires décalés

Sur rendez-vous, des réparations et entretiens peuvent être également effectués en dehors des horaires de travail normaux selon l'horaire spécifié. Ceci sous réserve des dispositions légales.

2.8 Solutions Digitales

Jungheinrich peut proposer les Solutions Digitales ci-après dont le détail figure dans le « Descriptif des Solutions Digitales » :

- Gestion de flotte Jungheinrich [Fleet Management System (FMS)]
- Call 4 Service
- Jungheinrich Campus

3. Récapitulatif des prestations de maintenance et Options SAV applicables à la Gamme Contrats de services

Gammes de contrat de service		Le contenu et options					
		NOTRE OFFRE					
CONTENU DU CONTRAT		MP basique	MP plus	MP premium	FS basique	FS plus	FS premium
	Déplacement du technicien pour maintenance préventive	●	●	●	●	●	●
	Opérations de maintenance constructeur	●	●	●	●	●	●
	Remplacement des pièces de maintenance	●	●	●	●	●	●
	Vidange hydraulique		●	●	●	●	●
	Service batterie				●	●	●
	Déplacement pour réparation				●	●	●
	Réparation				●	●	●
	Remplacement ou réparation des pièces d'usure / défectueuses				●	●	●
	Réparation de la batterie					○	●
OPTIONS		MP basique	MP plus	MP premium	FS basique	FS plus	FS premium
	Vérification Générale Périodique	○	○	○	○	○	○
	Accessoire éperon / TDL	○	○	○	○	○	○
	Accessoire pince / écarteur	○	○	○	○	○	○
	Accessoire pince rotative	○	○	○	○	○	○
	Maintenance chargeur	○	○	○	○	○	○
	Remise en eau - Minimum de 15 chariots en parc	○	○	○	○	○	○
	Gestion de flotte - FMS	○	○	○	○	○	○
	Fourches – 1 jeu sur la durée du contrat				○	○	○
		● = inclus; ○ = optionnel ○ = au choix					
		MP basique	MP plus	MP premium	FS basique	FS plus	FS premium
Bandages*						Au choix	
Réparation de la batterie							
Réparation							
Service batterie							
Vidange hydraulique							
Maintenance préventive							