

## Conditions Générales SAV – Jungheinrich France (applicables uniquement aux matériels appartenant au Client)

### **DISPOSITIONS LIMINAIRES & COMMUNES :**

Le Client reconnaît par l'acceptation des présentes Conditions Générales avoir la capacité requise pour contracter et acquérir les prestations visées au Contrat. Les stipulations des présentes sont de rigueur, aucune d'entre elles ne peut être réputée de style.

#### **Obligations précontractuelles d'information :**

Chaque Partie reconnaît que la phase précontractuelle au cours de laquelle ont eu lieu les échanges et négociations, a été conduite de bonne foi et lui a permis de recueillir toutes les informations nécessaires et utiles pour lui permettre de s'engager en toute connaissance de cause. Les Parties déclarent, en conséquence, que leur consentement a été dûment et complètement éclairé.

Les informations déterminantes sont notamment celles qui ont un lien direct et nécessaire avec le contenu du Contrat ou la qualité des Parties. Dans le respect des dispositions de l'article 1112-1 du Code civil, chaque Partie déclare :

- Avoir communiqué toute information susceptible de déterminer le consentement de l'autre Partie et qu'elle ne pouvait légitimement ignorer,
- Avoir reçu communication de tous les éléments demandés, de toutes les informations sollicitées auprès de l'autre Partie et avoir pris connaissance et examiné toute pièce utile.

Il est rappelé à chaque Partie qu'elle doit se procurer elle-même l'information dès lors qu'elle est facilement accessible ou visible et/ou peu coûteuse et facilement visible. A défaut, son ignorance illégitime fait obstacle à toute obligation d'information.

#### **Bonne foi**

Les Parties déclarent et reconnaissent que la phase précontractuelle au cours de laquelle ont eu lieu les échanges et négociations entre elles, a été conduite de bonne foi.

Les Parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi. Les Parties déclarent sincères les présents engagements. A ce titre, elles déclarent ne disposer à leur connaissance d'aucun élément qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre Partie.

Les Parties s'engagent à s'informer mutuellement et régulièrement de tout élément utile pour l'exécution du Contrat dont elles pourraient avoir connaissance, en ce compris les difficultés qu'elles pourraient rencontrer à l'occasion de son exécution.

Les Parties conviennent, pendant toute la durée du Contrat, de rechercher de bonne foi toutes les solutions possibles de nature à parvenir à une résolution rapide et équilibrée des éventuels problèmes ou difficultés pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du Contrat.

Le Contrat a été établi avec le souci de faire en sorte que les obligations en résultant soient effectuées à des conditions équilibrées et équitables, ne favorisant ni ne défavorisant aucune des Parties prenantes.

#### **Image et réputation :**

Chaque Partie s'interdit tout comportement, fait ou acte susceptible de porter atteinte, directement ou indirectement, à la réputation, à l'honneur, à la considération ou à l'image de l'autre Partie, notamment auprès des administrations et autorités, des corps intermédiaires, du public, de son personnel, de ses clients, de ses prospects et de ses partenaires économiques.

#### **Absence de contrat d'adhésion**

Les Parties déclarent que le Contrat a fait l'objet d'une négociation entre elles, qu'il ne saurait constituer un contrat d'adhésion au sens de l'article 1110 alinéa 2 du Code civil et qu'il relève de la qualification de contrat de gré à gré tel que défini par l'article 1110 alinéa 1<sup>er</sup> du Code civil. Les Parties ont veillé à écarter tout déséquilibre significatif pouvant exister entre les droits et obligations de chacune.

#### **Éthique et développement durable**

Conformément aux valeurs et aux engagements de JUNGHEINRICH, son groupe de sociétés d'appartenance, JHF a pour ambition d'agir dans le respect des lois et des réglementations en vigueur, et ce en toutes circonstances. JHF adhère à la politique éthique et développement durable mis en place par JUNGHEINRICH, tels qu'ils sont stipulés dans la Charte éthique et dans le code de conduite consultables sur : [Notre profil de conformité \(jungheinrich.fr\).](http://Notre profil de conformité (jungheinrich.fr).)

Chaque Partie s'engage :

- à respecter cette politique éthique et développement durable.

• à préserver l'environnement et réduire l'impact négatif que sa société ou ses sous-traitants pourraient avoir sur l'environnement à la fois par leur produit et leur mode de fabrication.

- à respecter en son nom et au nom et pour le compte de ses fournisseurs et sous-traitants les normes relatives aux droits fondamentaux de la personne humaine, aux embargos, trafic d'armes et de stupéfiants et au terrorisme, aux infractions économiques, à la lutte contre le blanchiment d'argent, au droit de la concurrence, à la santé et à la sécurité des personnels, et à l'interdiction du travail illégal.

Toute violation des dispositions de la présente Clause Ethique, Responsabilité Environnementale et Sociétale constitue un manquement contractuel conférant le droit à la partie non défaillante de procéder à la suspension et/ou à la résiliation du Contrat aux torts exclusifs de la partie défaillante, dans les termes et selon les conditions fixées dans le Contrat.

#### **Conformité à la réglementation en matière d'accessibilité**

Les Parties reconnaissent que les Produits et/ou Services mis à disposition dans le cadre du présent Contrat respectent les exigences applicables au titre de la Directive (UE) 2019/882 en matière d'accessibilité (European Accessibility Act – « EAA »), telle que transposée en droit français.

Le Client reconnaît qu'il lui appartient de mettre en œuvre, à ses frais et sous sa responsabilité, toute mesure spécifique d'accessibilité qui ne relève pas des obligations légales de Jungheinrich, notamment lorsqu'elle est liée à l'intégration des Produits ou Services dans son propre environnement technique ou organisationnel.

En aucun cas, la responsabilité de Jungheinrich ne saurait être engagée pour des défauts de conformité aux exigences d'accessibilité résultant d'une utilisation non conforme, d'une modification par le Client ou de l'intégration avec des équipements, logiciels ou systèmes tiers non fournis par Jungheinrich.

### **3. PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE JUNGHEINRICH FRANCE**

Les différents types de Prestations de maintenance SAV sont décrits dans l'annexe « Descriptif des Prestations de Maintenance et Options SAV » et comprend déplacements, main d'œuvre, et les pièces de rechange pour les opérations d'entretien sous réserve de l'application des articles ci-dessous. Les conditions d'entretien souscrites par le Client sont détaillées dans l'Offre JHF. Cette prestation de maintenance SAV ne pourra être effectuée exclusivement que par du personnel de JHF et/ou mandaté par celle-ci. Les interventions au titre de la maintenance SAV ont lieu en principe pendant les jours ouvrés de 8 à 18 heures du lundi au vendredi, sauf accord spécifique précisé en article 5 ci-après. Pour tous travaux demandés par le Client en dehors de ces horaires, JHF lui adresse une facture séparée de main d'œuvre, de frais de déplacement, et autres frais éventuels.

Lesdites prestations pourront être effectuées par un sous-traitant de JHF préalablement agréé par le Client. Dans tous les cas, JHF garantira une exécution conforme au Contrat.

#### **3.1 Limites aux obligations de Jungheinrich France**

Sauf accord contraire explicite, sont exclus de la réparation, les batteries et chargeurs (lorsque le matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

La prestation de maintenance SAV ne s'étend pas non plus aux cas de dysfonctionnement du matériel provoqué par toute modification apportée à celui-ci par des personnes non mandatées par JHF, ni aux cas de défauts ou détériorations provoqués par le mauvais état des lieux et/ou n'ayant pas pour cause l'usage et/ou l'usure normal du matériel. Elle ne s'étend pas non plus aux réparations ou à la modification du matériel, à son déplacement ou à son remplacement demandé par le Client ou rendus nécessaires par la modification de la réglementation, ou par un usage, ou une utilisation du matériel non conforme aux conditions d'utilisation, telles que définies dans l'Offre JHF.

JHF se réserve le droit de modifier l'étendue et l'intervalle de ses obligations, découlant du présent Contrat, en cas d'évolution des conditions d'utilisation et l'état du matériel.

#### **3.2 Remise en état**

Lorsque le nombre d'heures d'utilisation atteint ou excède 20 % de l'engagement total cumulé du Contrat, une remise en état du Matériel sera proposée au Client. Cette remise en état, qui ne rentre pas dans le cadre de la prestation de maintenance SAV qui aurait éventuellement été convenue avec JHF au sein de l'Offre, fera l'objet d'un devis détaillé soumis par JHF.

A défaut d'acceptation de ce devis, les réparations nécessaires à la remise en état seront effectuées conformément aux dispositions de l'article 1165 du Code civil. Le cas échéant, la prestation de maintenance SAV pourra également être arrêtée unilatéralement par JHF, et être remplacée par une simple prestation de maintenance préventive.

#### **3.3 Durée d'exécution, retards d'exécution et réception des Prestations**

3.3.1 Les dates et délais indiqués pour l'exécution des prestations de maintenance SAV prévues dans l'Offre reposent sur des estimations. Par conséquent, sauf dispositions contraires particulières, ils ne constituent pas un engagement ferme de la part de JHF.

Si le Client passe des commandes complémentaires ou supplémentaires ou que des travaux additionnels sont nécessaires, le délai d'exécution des prestations prévues initialement sera prolongé en conséquence.

3.3.2 En cas de perturbations imprévues dans l'entreprise, telles que arrêts de travail, grève, absence des personnels qualifiés pour cause de maladie, difficultés d'approvisionnement des pièces de rechange, retards des sous-traitants dans la livraison ou l'exécution des prestations, interventions administratives, cas de force majeure ou conflits sociaux par exemple, JHF sera en droit de prolonger les dates fermes convenues d'une durée appropriée.

### **2. DUREE DU CONTRAT**

La durée du Contrat s'entend en mois civils entiers, le nombre de jours s'écoulant entre le jour de prise d'effet de la prestation SAV (telle que précisée dans l'Offre JHF) et la fin du mois civil en cours s'ajoutant à ladite durée et donnant lieu à une pré-redevance calculée prorata temporis.

Si l'exécution des prestations subit du retard dans les délais prévus au Contrat, le Client sera en droit de réclamer, au titre du préjudice découlant du retard, une indemnité forfaitaire pour chaque semaine complète de retard à concurrence de 0,5 % de la valeur convenue pour la prestation dont l'exécution est retardée, ne pouvant en aucun cas dépasser 5 %.

En cas de retard, le Client pourra accorder un délai supplémentaire approprié sous la forme d'une déclaration expresse et écrite indiquant qu'il refusera de réceptionner les prestations prévues au Contrat après expiration de ce délai, et si le délai supplémentaire n'est pas respecté pour des raisons reconnues de la responsabilité de JHF, le Client pourra résilier le Contrat, sans pouvoir réclamer aucune indemnité de quelle que nature que ce soit, et sans préjudice du paiement des prestations effectuées.

Sous réserve des dispositions visées au présent article, le Client ne bénéficie pas d'autres droits pour cause de retard, en particulier de droit à des dommages et intérêts de quelques natures que ce soit.

### 3.3.3 Réception des Prestations

Une notification sera faite au Client sur l'état d'achèvement des prestations contractuelles. L'envoi de la facture vaudra également notification d'achèvement. La réception devra intervenir dans les deux (2) semaines suivant notification.

Si le Client ne formule pas de réclamation expresse écrite à l'égard de la prestation de maintenance convenue ou d'une autre prestation prévue au Contrat lors de la réception ou que la réception n'intervient pas dans le délai imparti, la réception de la prestation prévue au Contrat sera réputée avoir eu lieu en bonne et due forme.

Si les prestations sont suspendues à la demande du Client, ce dernier sera tenu de régler les prestations servies jusqu'à ce jour après déduction des paiements déjà effectués dans un délai de 4 semaines après que le décompte ait été établi.

A l'issue des travaux ou chaque jour dans le cas de travaux d'une durée plus longue, les techniciens de Jungheinrich France en charge des prestations d'après-vente remettront, pour signature, au Client un relevé de leur temps de travail.

Si le Client est en retard dans la reprise des appareils ou des machines à l'issue des prestations de maintenance, Jungheinrich France se réserve le droit de lui facturer un coût d'immobilisation en fonction de la durée d'entreposage.

### 3.4 Transfert de risques et transports

Le transfert des risques au Client a lieu au moment de la notification à celui-ci de l'achèvement des prestations prévues au Contrat.

Le transport aller et retour des chariots de manutention sur lesquels doivent être effectuées des prestations incombe par principe au Client, lequel supporte également les risques de destruction ou d'endommagement pendant le trajet.

S'il a été convenu que JHF prenne en charge le transport, ce transport sera réalisé aux risques et périls et pour compte du Client, même en cas d'utilisation des véhicules de JHF pour ledit transport, sauf dispositions contraires particulières.

Dans le cadre des prestations réalisées sur le site du Client, l'assurance de JHF ne couvrira que les dommages et risques de dégradations imputables à ce dernier dans le cadre de l'exécution de ses prestations.

## 4. OBLIGATIONS DU CLIENT

**4.1** Le Client mettra à la disposition, à la date convenue, les chariots de manutention sur lesquels doivent être exécutées les prestations prévues au Contrat.

Le Client assume lui-même et à ses frais :

- le maintien en bon état de propriété d'entretien courant et de garde du matériel, notamment le dépoussiérage et le nettoyage de celui-ci;
- la vérification hebdomadaire de pression et d'état des pneumatiques, les réparations suite aux crevaisons,
- la fourniture de carburant et d'énergie électrique;

- l'élimination des corps étrangers recueillis lors du roulage, en particulier aux roues, roulements, bandages;
- les vérifications quotidiennes d'état général et de niveaux. La visite générale périodique (VGP) du matériel conformément à la réglementation en vigueur, est effectuée aux frais du Client par JHF ou par un organisme exerçant cette activité particulière. Conformément aux dispositions de l'arrêté du 1er mars 2004, une liste du matériel soumis à l'obligation de VGP pourra être communiquée au Client à sa demande. Les résultats des inspections et examens doivent être consignés, pour chaque matériel sur un registre spécial à diligence du Client. Ce registre sera tenu à la disposition de JHF.

entreposer les pièces de rechange et fournitures de consommation courante et en assurer la garde et la conservation.

Si le Matériel est électrique, le Client s'oblige, à ses frais, à se conformer aux instructions particulières du fabricant d'accumulateurs, à maintenir le niveau de l'électrolyte par addition d'eau déminéralisée et à fournir cette eau, à surveiller les recharges journalières, à tenir les batteries propres et non sulfatées.

Le Client s'oblige à informer sans délai et par écrit JHF de toute panne du compteur d'heures. Jusqu'à échange ou réparation, les heures de fonctionnement devront être enregistrées manuellement par le Client et leurs relevés tenus à disposition de JHF.

### 4.2 Déplacement du matériel

Le présent Contrat s'entend pour un matériel utilisé sur le lieu et pour les conditions d'utilisation convenues. Tout changement significatif de ces conditions doit être signifié à JHF qui se réserve le droit de modifier les conditions des présentes. Dans le cas de transfert du matériel, le démontage, le transfert, la nouvelle installation ainsi que l'assurance du matériel au cours de ces opérations seront aux frais et risques exclusifs du Client qui se conformera pour ces opérations aux instructions de JHF. En cas de déplacement du matériel sur un autre lieu d'utilisation, un avenant sera signé entre les Parties.

### 4.3 Modification du matériel

Le Client s'interdit, sauf autorisation écrite de JHF, de le modifier, de monter et/ou de remplacer ou apporter des adjonctions au matériel, autres que les modifications standards faites par JHF et/ou le fournisseur.

Ces modifications ou adjonctions s'entendent être effectuées en utilisant exclusivement des pièces d'origine Jungheinrich, à défaut aucune garantie ne pourra être réclamée.

La responsabilité de JHF ne saurait être engagée en raison des interférences que ces modifications ou adjonctions pourraient avoir sur le fonctionnement, la sécurité, le rendement ou la valeur du matériel, et aucune garantie ne pourra être accordée, sans préjudice de tous dommages et intérêts pouvant être réclamés à ce titre par JHF.

### 4.4 Couverture Réseau

La couverture de transmission réseau par voie de communication, comme GSM, est un point reconnu comme fondamental pour la bonne exécution du contrat. A ce titre, aucune responsabilité de JHF ne pourra être retenue dans le cas d'interruption ou non couverture par un réseau.

## 5. PRESTATIONS OPTIONNELLES INCLUSES DANS LE CONTRAT

A titre optionnel et en accord avec le Client, JHF assurera les prestations optionnelles mentionnées dans l'Offre et dont le détail figure en Annexe « Descriptif des Prestations de Maintenance et Options SAV ». Sans mention, la (les) prestation(s) optionnelle(s) est (sont) exclue(s). Toutes nouvelles modifications et/ou ajout d'accessoires, non prévus au Contrat, feront l'objet d'une offre et facturation séparées. Les petites réparations non prévues dans le Contrat seront exécutées immédiatement, après accord du Client donné sous quelque forme que ce soit et, feront l'objet d'une facturation séparée. Pour des réparations plus importantes non prévues dans le Contrat, sur demande du Client, un devis sera établi et facturé séparément, après accord de celui-ci.

## 6. REDEVANCE SAV

### 6.1 Calcul de la redevance

Sauf convention contraire expressément convenue entre les parties, la redevance de la maintenance SAV est calculée par année civile, en tenant compte d'un nombre annuel forfaitaire d'heures d'utilisation, des options spécifiées à l'article 5 ci-avant et des conditions d'utilisation mentionnées dans l'Offre.

La redevance de maintenance SAV est basée sur un forfait mensuel, établi en fonction du matériel, de la facturation des heures effectuées sur la base du temps de main d'œuvre, de transport (y compris pour l'approvisionnement en pièces de rechange) et du temps d'attente pour réaliser la prestation. Il est entendu que toute demi-heure entamée est due.

Pour toute période inférieure à un mois, la redevance SAV est déterminée au prorata temporis d'un mois complet (redevance + 30 X nombre de jours).

Si le nombre de matériels à entretenir dans l'établissement du Client le justifie, le Client s'oblige à

Toute modification significative, notamment des conditions d'utilisation donnera lieu à une actualisation de(s) l'annexe(s) et des redevances afférentes.

Si la durée annuelle maximale d'utilisation du matériel indiquée dans le Contrat est dépassée sur une période d'une année, chaque heure supplémentaire donnera lieu à une facturation supplémentaire selon le taux spécifié dans l'Offre révisé de l'indexation de la redevance. Le décompte aura lieu en principe tous les douze mois et en tout cas au plus tard au terme du Contrat. Aucune sous-utilisation ne donnera droit à un quelconque crédit.

En cas de travail de nuit, les samedis, dimanches, jours fériés et pour les heures supplémentaires, les majorations usuelles seront appliquées. En cas d'interventions en dehors des horaires habituels d'ouverture des bureaux et/ou agences de JHF, un montant forfaitaire d'intervention spéciale sur appel sera facturé en sus du temps de main d'œuvre et de transport selon les tarifs respectivement en vigueur pour les prestations de maintenance de JHF, à moins qu'il en ait été convenu autrement avec le Client.

Les frais de nuitée, de téléphone, et autres frais similaires encourus au titre de l'exécution des prestations convenues au titre du Contrat seront facturés sur la base des dépenses engagées, à moins qu'ils ne soient déjà pris en compte dans l'étendue des prestations visées dans le Contrat y afférant.

La redevance a été établie en fonction du régime fiscal applicable à la date de signature du présent Contrat. Si ce régime fiscal ou les taux actuels des taxes applicables venaient à être modifiés de quelque façon que ce soit au cours de la durée du présent Contrat, JHF serait libre de modifier la redevance pour tenir compte de ces modifications.

Cependant, pour les Prestations MP Basique, MP Plus et MP Premium, le Client peut opter pour une facturation de la redevance « à la visite ».

#### **6.2 Prix des prestations hors Redevance**

##### **6.2.1 Tarifs d'Intervention Hors Forfait**

Le Client s'oblige à payer à JHF, en contrepartie de chaque intervention réalisée en dehors d'un cadre forfaitaire défini dans le Contrat :

- les frais de mobilisation, de déplacement et de transport de JHF, basés sur le tarif en vigueur à la date de l'intervention,
- et le prix de l'intervention calculé en fonction du temps d'intervention de JHF, exprimé en heures, et des taux horaires d'intervention définis dans les tarifs de JHF en vigueur à la date d'intervention et appliqués suivant les dispositions précisées dans le Contrat.

##### **6.2.2 Prix des Pièces de rechange**

Le Client s'oblige également à payer à JHF, le prix en contrepartie de la fourniture de pièces de rechange fournis le cas échéant dans le cadre d'une intervention, sous réserve de leur disponibilité auprès des fournisseurs, sur la base :

- des tarifs de JHF en vigueur à la date de fourniture, si la fourniture est référencée par JHF,
- ou, sinon, de l'offre de JHF.

#### **6.3 Prix des autres prestations**

Les prestations exclues du Contrat, pourront faire l'objet, sur simple demande du Client, d'une offre de JHF, précisant le prix des prestations supplémentaires requises et les conditions associées.

#### **6.4 Modalités de paiement et cession**

Sauf conventions contraires, toutes les redevances, T.V.A. en sus, sont payables mensuellement, d'avance et sans escompte, par prélèvement automatique sur un compte bancaire, que le Client s'engage à désigner à la signature du présent Contrat, sur la base de la liste du matériel figurant dans l'Offre.

Le Client s'engage à cet effet à signer l'autorisation de prélèvement, à la signature du Contrat, et à la maintenir pendant toute la durée de celui-ci, sauf à fournir avec l'accord de JHF et au moins un mois à l'avance une nouvelle domiciliation des prélèvements.

Toute réclamation concernant des factures doit être adressée par écrit dans les 14 jours qui suivent la date de facturation.

Les droits du Client à l'égard de JHF ne peuvent pas faire l'objet d'une cession.

#### **6.5 Intérêts de retard**

Toute somme due par le Client et non payée à la date convenue porte intérêt au taux égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, et ce, selon les modalités prévues par l'article L 441-10 du Code de commerce. Les pénalités de retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire et sans préjudice des dispositions de l'article 13 ci-après si bon semble à JHF de s'en prévaloir.

Le Client devra, en outre, verser pour chaque facture impayée l'indemnité forfaitaire de frais de recouvrement prévue par l'article L 441-10 du Code de commerce.

En cas de retard de paiement excédant quinze (15) jours suivant échéance de facture, et conformément à l'article 1219 du Code civil, JHF sera en droit de procéder à la suspension d'exécution de ses prestations. Dans un tel cas, JHF adressera une LRAR au Client notifiant expressément l'intention de se prévaloir de la présente clause de suspension à défaut de régularisation sous quinze (15) jours suivant réception/présente présentation de ladite LRAR.

#### **6.6 Indexation de la redevance SAV**

Les redevances fixées hors taxes en Euros sont révisables le 1er janvier de chaque année par application de la formule ci-dessous :

Px = Pxo (0,5 S/So + 0,4 P/Po + 0,1 MIG EBIQ/MIG EBIQo + Vieil)

dans laquelle:

Px	est la redevance révisée
Pxo	la redevance précédente
S	dernier indice connu de la main d'œuvre à la date de révision
So	indice de la main d'œuvre de l'année précédente
P	dernier indice connu des pièces et composants à la date de révision
Po	indice des pièces et composants de l'année précédente
MIG EBIQ	dernier indice MIG EBIQ - Energie, biens intermédiaires et biens d'investissement, publié par l'INSEE, idbank 010764358, base 2021, à la date de révision
MIG EBIQo	indice MIB EBIQ de l'année précédente
Vieil	indice de vieillissement fixé à 4% par an
S	indice INSEE ICHT rev-TS identifiant 001565183
P	Indice EVOLIS P (pièces et composants)
MIG EBIQ	Indice INSEE MIG EBIQ identifiant 010764358, base 2021

L'indice de vieillissement s'applique pour les solutions FS Basique, FS Plus et FS Premium.

#### **7. DROITS RESULTANTS DE TRAVAUX DEFECTUEUX**

En cas de travaux defectueux dans le cadre de la maintenance SAV choisie :

**7.1** Tout vice constaté doit être notifié sans délai en indiquant avec précision la nature dudit vice.

**7.2** JHF ne donne aucune autre garantie quant aux opérations de maintenance que celles prévues de manière impérative par la loi.

**7.3** Pour toutes prestations dont la preuve d'un vice a été apportée dès la réception, il sera procédé gratuitement à la réparation du vice ou à l'exécution d'une nouvelle prestation. Le Client s'engage à laisser des moyens et le temps suffisant pour la bonne exécution de la réparation.

Si une prestation de réparation échoue, le Client pourra résilier le Contrat pour le matériel concerné. Si le Client opte pour la résiliation du Contrat, il renoncera à réclamer des dommages et intérêts et le remboursement des frais exposés, sous réserve qu'il n'y ait pas eu, de la part de JHF, dissimulation dolosive du vice. L'action en réclamation pour travaux defectueux est prescrite au bout de 12 mois à compter de leur réalisation.

Sous réserve des dispositions ci-avant, il n'existe aucun autre droit, notamment à remboursement des frais ou à dommages et intérêts.

#### **8. PIÈCES DE RECHANGE**

Les pièces de rechange sont vendues aux prix catalogue respectivement en vigueur conformément aux Conditions Générales de Vente JHF disponibles à la demande du Client, sauf dispositions contraires énoncées ci-dessous.

JHF décline toute responsabilité en cas d'achat de pièces de rechange à d'autres fournisseurs que celle du constructeur ou d'origine. La restitution de pièces de rechange spécialement fabriquées ou achetées pour une commande, ainsi que des pièces électroniques ou qui ont été ouvertes, n'est pas possible. La reprise de pièces commandées et livrées conformément aux dispositions visées au Contrat est possible moyennant le paiement de 20 % du prix catalogue, frais de transport et de conditionnement en sus.

#### **9. RESERVE DE PROPRIETE, DROIT DE RETENTION**

9.1 JHF se réserve la propriété des unités, pièces de rechange et accessoires, sous réserve que ceux-ci soient identifiables ou se retrouvent en nature, jusqu'au paiement intégral de toutes sommes dues au titre des prestations commerciales de service après-vente de JHF avec le Client.

**9.2** Dans le cas où le Client n'est pas propriétaire de l'appareil réparé, le Client cède le droit à transfert de propriété après remboursement intégral des droits existants vis-à-vis des tiers et accorde à ce titre et de manière irrévocable l'autorisation d'exécution par substitution pour le Client, sans toutefois qu'il y ait de la part de JHF engagement d'exécution ou de faire à la place de celui-ci.

#### **10. SINISTRES**

Dans les deux jours ouvrés suivant un sinistre subi ou provoqué par l'exécution d'une prestation de maintenance, le Client devra en informer JHF sans délai et prendre toute mesure nécessaire à limiter son aggravation. Le Client sera tenu responsable de toute conséquence qui découlerait pour JHF du retard dans l'information qui lui est due. Il s'oblige à respecter strictement les consignes données par JHF.

#### **11. RESPONSABILITE**

Le Client, pendant la durée du Contrat, sera seul responsable et garantira JHF contre tous recours en raison de tous dommages directs et indirects causés par le matériel à des personnes ou à des biens, même si ces dommages résultent d'un cas fortuit ou de force majeure, ou d'un accident de la circulation. Si par suite d'une faute de JHF, avant ou après la conclusion du Contrat ou de tout autre manquement contractuel, notamment à raison d'instructions données quant à l'entretien et à la maintenance, rendant l'objet du Contrat inutilisable, les dispositions du présent article sont seules applicables, à l'exclusion de toutes autres réclamations du Client.

JHF ne garantit pas les dommages autres qu'affectant l'objet du Contrat lui-même (notamment gain manqué, privation de jouissance, pertes de production, remboursement de dépenses inutiles et tous autres préjudices indirects), sauf dans les cas suivants :

- faute lourde ou négligence grave ;
- préjudices corporels ou décès.

Le régime de la responsabilité civile des produits defectueux est expressément écarté entre professionnels dès lors que les dommages causés aux biens ne sont pas utilisés par la victime principalement pour son usage ou sa consommation privée, conformément à l'article 1245-14 alinéa 2 du Code civil.

Toutefois, l'indemnisation des dommages matériels ne pourra excéder 250.000 € par sinistre et ne pourra être supérieur à 500.000 € par an quel qu'en soit le nombre. Par ailleurs, le Client renonce et s'engage à faire renoncer ses assureurs à tout recours envers JHF et ses assureurs.

#### **12. FORCE MAJEURE**

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 entendu dans un sens plus large que la jurisprudence telle que : survenance d'un cataclysme naturel, inondation, tremblement de terre, tempête, incendie, conflit du travail, grève totale ou partielle chez JHF 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, pénurie de matières premières, etc.

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.

Si les circonstances de force majeure durent pendant une période excédant trois mois, chacune des parties pourra résilier par écrit le Contrat sans encourrir une responsabilité ultérieure.

### 13 RESILIAISON

#### 13.1 Résiliation pour non-paiement du Client

En cas de non-respect grave et répété de ses obligations de paiement au titre des prestations de maintenance, le Contrat pourra être résilié de plein droit par JHF, quinze (15) jours après l'envoi d'une mise en demeure envoyée au Client par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet. Les offres de payer ou d'exécuter postérieures à la résiliation, le paiement ou l'exécution après le délai imparti, n'enlèvent pas à JHF le droit de déclarer ou maintenir la résiliation encouree.

#### 13.2 Autres causes de résiliation

##### 13.2.1 Résiliation pour faute

Chaque Partie pourra résilier le Contrat après l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans un délai de trente (30) jours portant Notification du manquement grave ou répété aux obligations contractuelles.

##### 13.2.2 Résiliation sans faute

Le Contrat pourra être résilié de plein droit par l'une des parties sans mise en demeure préalable pour tout ou partie des prestations :

- en cas de changement d'actionnariat
- en cas de cession de fonds de commerce
- en cas de cessation d'activité du Client, fermeture de Site et/ou de délocalisation ;
- en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre d'une des Parties sous réserve des dispositions légales applicables.

#### 13.3 Paiement dû en cas de résiliation

En cas de résiliation du Contrat, le Client paiera immédiatement à JHF et sans mise en demeure préalable :

- les sommes dues au titre des redevances échues et impayées,
- ainsi que les intérêts de retard contractuellement stipulés et leurs accessoires
- en cas de résiliation sans faute de JHF, la somme des redevances restant à courir jusqu'au terme prévu au Contrat, les Parties s'accordant sur le caractère proportionné, au regard des intérêts légitimes des Parties, et non comminatoire de la présente clause.

Toute somme due en vertu du présent article sera majorée le cas échéant de toutes taxes applicables et de tous frais et honoraires exposés pour en assurer le recouvrement et, si elle reste impayée malgré mise en demeure, portera intérêt à compter de la date de la mise en demeure et jusqu'à son paiement à un taux égal au taux BCE plus dix (10) points, sans toutefois être inférieur à trois (03) fois le taux d'intérêt légal en vigueur.

### 14. SANTE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT

**14.1** Conformément aux prescriptions particulières prévues par le code du travail et applicable aux travaux effectués dans un établissement du Client par une entreprise extérieure, celle-ci assure la coordination des mesures de prévention sur le lieu de l'intervention.

Ces mesures sont définies à l'issue de l'inspection commune des lieux de travail et de l'analyse des risques.

Elles pourront faire l'objet d'un plan de prévention écrit conformément aux dispositions législatives en vigueur. Ce plan sera élaboré et co-signé par tous les chefs d'entreprise présents sur les lieux (entreprise utilisatrice, entreprise extérieure et le cas échéant, leurs sous-traitants) afin de recenser toutes les mesures de

prévention avant la première intervention et mis à jour à minima chaque année pour toute la durée du Contrat.

Le Client, en sa qualité d'utilisateur, a l'obligation de respecter les règles applicables en matière de sécurité et d'environnement, notamment celles relatives aux équipements de protection collective et aux équipements de protection individuelle lors de l'utilisation du matériel. Il appartient au Client de procéder aux vérifications générales périodiques et au contrôle des équipements de protection conformément aux articles R4323-99 à R4323-103, R4535-7 et R4721-12 du Code du travail. JHF décline toute responsabilité en cas de non-respect et non-application par le Client des réglementations en matière de sécurité et d'environnement en vigueur.

Le Client s'engage à respecter ou faire respecter les consignes de sécurité et environnementales. L'évacuation, dans les règles de l'art et de respect de l'environnement, de toutes les pièces usagées, lubrifiants et autres substances d'usage courant utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat incombe au Client, sauf dispositions contraires particulières.

S'il en est disposé autrement en vertu de prescriptions légales, le Client s'engage à convenir avec JHF des modalités d'évacuation appropriées.

**14.2** La maintenance SAV inclut la participation au traitement des déchets industriels dangereux, dès lors que les prestations sont réalisées dans le cadre et conditions du Contrat. JHF procède à l'enlèvement dans les règles de l'art. A ce titre, toute prestation non incluse contractuellement fera l'objet d'une participation au traitement des déchets industriels dangereux sur la base d'un pourcentage des coûts des pièces de recharge.

**14.3** Si les conditions du travail viennent à se modifier, un avenant sera apporté au Contrat.

### 15. DIVERS

#### 15.1 Election de domicile – Avis

Pour l'exécution du présent Contrat, les parties font élection de domicile au siège de leur société ou à l'adresse indiquée au Contrat. Tout changement d'adresse devra être notifié à l'autre partie. Tout avis ou signification devant être délivré, fait ou donné en vertu du présent Contrat le sera par écrit et sera réputé avoir été effectué à la date de son envoi au domicile élu de l'autre partie par courrier recommandé avec demande d'avis de réception.

#### 15.2 Frais et taxes

Sont à la charge du Client qui s'y oblige, tous frais et honoraires même irrépétibles, y compris ceux de justice et de conseils encourus par le Client ou JHF relatifs au présent Contrat et à ses suites tant pour leur préparation que pour leur signature, exécution, publicité et résiliation éventuelle. De même, sont à la charge du Client qui s'engage à les rembourser sans délai à JHF ou à les régler directement, si ce dernier lui en fait la demande, tous droits, impôts, taxes, présents ou futurs de quelque nature qu'ils soient, relatifs au matériel et plus généralement au présent Contrat, sa signature, son exécution ou sa résiliation.

#### 15.3 Confidentialité

**1°** Les parties s'engagent à conserver confidentielle toute information, notamment financière, commerciale et/ou technique (dévis, plans etc.) qui aurait été transmise et concerne l'autre partie 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.

**2°** Les parties prendront vis-à-vis de leur personnel, les mesures nécessaires pour assurer le respect de la confidentialité des infos et documents visés ci-dessus.

#### 15.4 Jours Ouvrables

Tout délai défini dans le présent Contrat qui n'expirerait pas un jour ouvrable sera censé échoir le premier jour ouvrable suivant.

#### 15.5 Indépendance des clauses

Si l'une des dispositions des présentes devait être nulle ou sans effet à raison notamment de dispositions légales ou réglementaires, la présente convention continuera à produire ses effets entre les parties qui remplaceront la disposition annulée par une disposition parvenant autant que possible au même résultat économique.

**15.6** Les techniciens en charge des prestations de service après-vente n'ont pas qualité pour faire ou

recevoir des déclarations de nature à constituer un engagement de la part de JHF.

**15.7** La conclusion du Contrat vaut simultanément autorisation d'effectuer des essais sur route et des essais de fonctionnement des chariots.

**15.8** En cas de prise en charge de prestations prévues au Contrat sur des machines et des appareils qui n'ont pas été livrés par JHF ou toutes autres sociétés du groupe, JHF aura la faculté de subordonner la conclusion du Contrat à un contrôle préalable desdites machines et appareils. Le coût du contrôle préalable et les éventuels autres frais qui en résultent seront facturés séparément au Client, qui l'accepte dès à présent.

#### 15.9 Imprévision

Dans le cas où des circonstances imprévisibles pour les Parties au moment de la conclusion du Contrat surviendraient postérieurement et rendraient l'exécution de celle-ci excessivement onéreuse pour l'une des Parties comme en cas de circonstances que les parties ne pouvaient prévoir dans leur nature ou dans leur ampleur et modifiant de manière significative les conditions d'exécution du Contrat, notamment en cas d'augmentation significative du prix des matières premières, les Parties se rencontreront afin de s'accorder, de bonne foi et en équité, sur les conditions d'ajustement des prix, des éventuelles performances attendues et la mise à jour des délais de réalisation.

Pendant toute la période de renégociation, l'exécution du Contrat pourra être suspendue à l'initiative de l'une quelconque des deux Parties sous réserve de s'en prévaloir par Lettre Recommandée avec Accusé de Réception. La suspension sera alors effective à la date de réception de la LRAR en portant notification.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation à l'issue d'une période de trente (30) jours, l'une ou l'autre d'entre elle pourra solliciter sa résiliation par l'envoi d'une LRAR. La résiliation interviendra, sans indemnité de part et d'autre, à l'issue d'un délai de quinze (15) jours suivant réception de la LRAR en portant notification. En tout état de cause, les parties renoncent à l'intervention du juge prévu par l'article 1195 du Code civil.

#### 15.10 Causes légitimes de retard

Sont constitutifs de causes légitimes de retard :

- La survenance d'un cas de force majeure ;
- Un cas d'imprévision au sens de l'article 1195 du code civil,
- Le retard, une pénurie, une interruption ou le défaut de fourniture, de livraison et/ou d'acheminement des matières premières,
- La faute ou le manquement du Client, ses préposés, mandataires ou les personnes morales intervenant pour son compte ou sous sa responsabilité,
- Le fait ou le manquement d'un tiers (hors manquements d'un sous-traitant de JHF),
- Les troubles résultant d'actes de vandalisme, de dégradations ou de manifestations violentes commis par des tiers au fournisseur (hors sous-traitants de JHF),
- Les troubles résultant de grèves générales nationales ou locales autres que celles propres à JHF ou aux entreprises intervenant pour son compte,
- L'impossibilité de travailler sur le site notamment pour des raisons de sécurité des biens et/ou des personnes. En particulier, en cas de danger pour le personnel et/ou les sous-traitants de JHF. Ce dernier peut décider, sans engager sa responsabilité, de suspendre l'exécution des travaux sur le site. Il appartient au Client de mettre en œuvre en tant qu'entreprise utilisatrice du site les moyens permettant de circonscrire voire de supprimer la cause du danger,
- Le retard ou le défaut de fourniture, de livraison et/ou d'acheminement des énergies et fluides,
- Les modifications des travaux impactant les délais d'exécution.

S'il est reconnu que l'événement invoqué constitue une cause légitime de retard, les Parties conviennent de se rencontrer, d'en examiner les répercussions éventuelles sur les délais d'exécution des travaux, sur les engagements du Client ainsi que sur les prix.

#### **15.11 Crise sanitaire/Géopolitique/Environnementale/Guerre**

Les Parties conviennent expressément que les événements énumérés ci-dessous, s'ils sont dus ou en lien direct avec une épidémie mondiale définie comme telle par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) ou ses résurgences, ou une guerre et empêchent JHF d'exécuter tout ou partie du contrat, sont réputés constituer des causes légitimes de retard et exonératoires de responsabilités :

-Interruption du ou des retards d'approvisionnements pour certaines fournitures ou certains matériaux,

-Absence de nombreux salariés de JHF empêchant l'exécution de tout ou partie des prestations dans les conditions contractuellement prévues,

-Absence de nombreux salariés chez le sous-traitant ou les sous-traitants de JHF,

-Restrictions d'accès au(x) site(s) du client,

-Impossibilité de respecter les consignes de sécurité préconisées par les instances étatiques en cours de validité ;

-Fermeture/l'interdiction d'accès du ou des/au(x) site(s) du client.

-Injonctions administratives ou judiciaires, les lois et règlements d'un pouvoir étatique, français ou étranger, ayant pour effet de suspendre, restreindre ou d'arrêter tout ou partie des prestations.

En cas de survenance de l'un de ces cas, JHF pourra s'en prévaloir à l'égard du Client et devra l'en avertir dans les meilleurs délais par courrier recommandé avec accusé de réception et envoi par mail (ce dernier suffisant pour faire foi) : l'indication du motif dans ladite notification étant considérée comme suffisant pour que JHF bénéfice des conséquences en résultant sur l'exécution du contrat.

Les Parties se rencontreront dans les plus brefs délais afin d'examiner les répercussions éventuelles sur les délais d'exécution du contrat, les engagements de JHF, les impacts en termes de couts de matériels, équipements mobilisation sur la durée des moyens humains, y compris des sous-traitants, à mettre en place, que les frais de stockage des matériels et fournitures, frais de gardiennage éventuels induits.

Dans l'attente de l'issue des négociations, JHF pourra suspendre l'exécution du Contrat.

En cas de refus ou d'échec de la renégociation, les Parties conviennent de recourir à une conciliation ou à une médiation conformément préalablement à toute action en justice

#### **15.12 Données Personnelles**

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.

3-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.

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

5- 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 sur simple demande écrite auprès de JHF adressée à [DPO.France@jungheinrich.fr](mailto:DPO.France@jungheinrich.fr) en indiquant l'entreprise, le nom, l'adresse complète et éventuellement le numéro de client, sans frais pour ce dernier.

6- Dans le cas où le Client souscrit à une Solution Digitale impliquant une sous-traitance de données à caractère personnel, JHF agit à ce titre en tant que sous-traitant au sens du RGPD. Dans un tel cas, l'annexe CGU Solutions Digitales et ses sous-annexes « Descriptif des Solutions Digitales » et l'Accord de traitements feront partie intégrante du Contrat.

#### **15.13 Clause d'intégralité du Contrat**

Ce Contrat ainsi que ses droits et obligations ne peuvent être cédés à des tiers sans accord écrit de l'autre partie. Toute modification à l'accord entre les parties suppose un avenant signé par les deux parties. Ces documents constituent l'expression du plein et entier accord des parties. Leurs dispositions annulent et remplacent toute disposition contenue dans tout document relatif à l'objet du Contrat qui aurait pu être établi antérieurement à l'entrée en vigueur du présent Contrat.

#### **15.14 Signature électronique**

En application des articles 1366 et suivants du Code Civil, les Parties acceptent et reconnaissent la parfaite validité du support électronique du présent Contrat.

Les Parties reconnaissent que le procédé technique de signature électronique mis en œuvre dans le cadre du présent Contrat permet de garantir et constituer la preuve de :

- L'identification du signataire du document ;
- La préservation de l'intégrité de son contenu ;
- La préservation de la confidentialité des données et contenus ;
- L'horodatage des envois et de la réception.

Les Parties acceptent en conséquence de signer électroniquement le présent Contrat conformément aux dispositions de l'article 1367 alinéa 2 du Code Civil et du Décret n° 2017-1416 du 28 septembre 2017 relatif à la signature électronique telles qu'en vigueur à la date de signature du Contrat. Les éléments de preuve de la signature électronique du Contrat seront transmis à chaque signataire sous la forme électronique.

Les Parties reconnaissent que tous les documents échangés entre elles et signés par voie électronique feront foi entre elles, au même titre que des exemplaires papiers signés de façon manuscrite. Les Parties renoncent expressément à contester la recevabilité, la validité et la force probante de la signature électronique.

#### **15.15 Langue du Contrat**

Le présent Contrat est rédigé en langue française, seule version officielle et faisant foi en cas d'interprétation ou de différend. Toute traduction dans une autre langue ne sera établie qu'à titre de commodité, la version française prévalant en toutes circonstances.

#### **15.16 Conformité au Data Act**

Conformément au Règlement (UE) 2023/2854 dit "Data Act", le Client bénéficie d'un droit d'accès gratuit, sans retard indu et en format lisible par machine aux données générées par les Produits Connectés et Services Connexes, via [dataact@jungheinrich.fr](mailto:dataact@jungheinrich.fr), sous réserve de son habilitation. Les droits et obligations complets relatifs à l'accès, l'utilisation et la mise à disposition des données sont définis dans la [Data License de Jungheinrich](#), intégrée aux présentes Conditions Générales, ainsi que dans les [fiches Data Information](#) propres à chaque Produit/Service. Jungheinrich peut refuser ou limiter l'accès uniquement dans les cas prévus par le Data Act (sécurité, secrets d'affaires, droits de propriété intellectuelle, demandes abusives).

#### **15.17 Règlement des litiges**

Tout litige relatif à l'exécution, l'interprétation ou la cessation du présent Contrat sera régi par le droit français.

Préalablement à toute saisine juridictionnelle, les Parties s'engagent à rechercher un règlement amiable. À cette fin, la Partie la plus diligente notifiera ses griefs à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Une phase de négociation amiable obligatoire s'ouvrira alors pour une durée de trente (30) jours à compter de la première présentation de ladite lettre.

À défaut d'accord amiable dans ce délai, tout différend sera soumis à la compétence exclusive du Tribunal des Activités Economiques de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Les Parties conviennent de l'inapplicabilité de la Convention de Vienne du 11 avril 1980 sur la vente internationale de marchandises.

**Version Décembre 2025**

#### **Le client**

Signature  
Lu et approuvé  
Nom, qualité du signataire et cachet de l'entreprise