

Conditions générales d'utilisation pour les produits numériques Jungheinrich

Dernière mise à jour mars 2019 version CH

A. Domaine d'application

1. Les présentes conditions générales d'utilisation pour les produits numériques Jungheinrich (ci-après : conditions) s'appliquent à toutes nos offres, contrats d'achat, contrats de transfert d'utilisation et contrats de travail, y compris les services de conseil et autres services contractuels dans le cadre de relations commerciales qui concernent l'un de nos produits numériques Jungheinrich. Elles s'appliquent exclusivement. Toute disposition contraire aux conditions est expressément exclue par la présente. Ces conditions s'appliquent également quand nous effectuons des livraisons sans réserve en connaissance des conditions générales divergentes du client.
2. En cas de relation commerciale en cours, les présentes conditions s'appliquent également à toutes les relations commerciales futures avec le client, sous réserve de l'inclusion d'autres conditions générales de vente. En outre, les présentes conditions s'appliquent également à tous les accords résultant d'un contrat de livraison conclu.

B. Objet du contrat

1. L'objet des présentes conditions est l'octroi de la possibilité d'utilisation (de location) de produits numériques Jungheinrich sous la forme du produit choisi par le client (dénommé ci-après « produit numérique Jungheinrich » ou « produit »). L'accès au produit numérique Jungheinrich est accordé via Internet par une recherche en ligne à l'aide d'un navigateur pris en charge (voir Conditions du système - point D). La possibilité d'utilisation est limitée à la durée du contrat spécifiée dans le document contractuel individuel correspondant.
2. En outre, les présentes conditions concernent la fourniture de tout matériel informatique qui pourrait être nécessaire pour l'utilisation du produit numérique Jungheinrich. Dans le cas où le matériel informatique nécessaire est fourni, l'étendue de la fourniture ainsi que la rémunération à payer pour celle-ci doivent être spécifiées dans le document contractuel individuel respectif.
3. Tous les services supplémentaires convenus (assistance, formations, etc.) entre le client et nous sont convenus dans la **description des prestations** respective.

C. Étendue / réalisation des prestations

1. Les produits numériques Jungheinrich sont exploités, entretenus et mis à disposition en tant que « *Software as a Service* » (logiciel en tant que service). L'étendue des fonctions est déterminée de manière définitive à partir de la **description des prestations** contractuelle individuelle.
2. Nous fournissons au client les données d'accès initiales nécessaires à l'utilisation du produit numérique Jungheinrich à des fins d'identification et d'authentification lorsque le client se connecte pour la première fois (ci-après : « **données d'accès** »). En outre, nous mettons à la disposition du client la documentation du logiciel ainsi que les instructions d'utilisation sous forme électronique en allemand et/ou en anglais en ligne pour la consultation. Le client n'est pas autorisé à modifier, distribuer ou publier la documentation ou le mode d'emploi.
3. Nous sommes responsables de l'exploitation et de la maintenance du produit numérique Jungheinrich. La disponibilité du produit numérique Jungheinrich est de 98 % en moyenne annuelle. Celle-ci ne tient pas compte des travaux de maintenance planifiés nécessaires ainsi que des perturbations qui sont hors de notre domaine d'influence, en particulier les cas de force majeure. Lors de la remise du produit, le client ou l'interlocuteur désigné par le client sera informé par nos soins des intervalles de maintenance prévus. Toutefois, nous nous réservons expressément le droit d'effectuer des travaux de maintenance inopinés si nécessaire. Cela s'applique en particulier si ces travaux sont nécessaires pour la sécurité des données et la sécurité d'exploitation.
4. Nous sommes en droit de prendre toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour assurer la sécurité du produit numérique Jungheinrich. Cela s'applique en particulier si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles à cet égard. Dans ces circonstances, nous pouvons demander au client de modifier ses données d'accès, de fournir des informations supplémentaires pour l'autorisation et de restreindre ou de résilier l'accès si l'utilisation ou l'accès au produit numérique Jungheinrich par le client présente un risque de sécurité.
5. Il en va de même pour le fonctionnement sans problème du produit numérique Jungheinrich. Si celui-ci devait être compromis ou mis en péril par du matériel informatique du chariot par exemple, nous sommes en droit de prendre les mesures techniquement nécessaires et appropriées.
6. Nous avons l'autorisation, mais pas l'obligation, d'élargir et de développer le contenu et l'étendue des fonctions des contenus de prestations du produit numérique Jungheinrich et des services supplémentaires. Nous nous réservons le droit de proposer des extensions et des développements ultérieurs uniquement contre le paiement d'une rémunération

supplémentaire. Si nous mettons gratuitement à disposition des fonctions étendues ou supplémentaires après la conclusion du contrat, celles-ci sont considérées comme des prestations volontaires fournies par nos soins.

7. En outre, nous pouvons modifier l'étendue des fonctions du produit numérique Jungheinrich à tout moment dans une mesure raisonnable pour le client. Le changement est raisonnable s'il devient nécessaire pour des raisons importantes, par exemple en raison de perturbations dans la fourniture des prestations ou pour des raisons de sécurité, aussi longtemps que les caractéristiques de performances définies dans la description des prestations sont conservées pour l'essentiel et les principales obligations de prestations sont conservées en intégralité. Nous informerons le client à temps des modifications techniques importantes (par ex. une nouvelle version).
8. Nous effectuons des sauvegardes quotidiennes des données du logiciel ainsi que des données déposées par le client, celles-ci sont conservées pendant 30 jours. Un contrôle individuel de l'exactitude et de l'exhaustivité de la sauvegarde des données n'est pas effectué par nos soins et n'est pas dû.
9. Nous nous réservons le droit, à notre discrétion, de faire appel à des tiers comme auxiliaires d'exécution pour la fourniture des prestations.

D. Conditions techniques d'utilisation

1. La fourniture d'un accès internet ne fait pas l'objet du contrat. Le client endosse la pleine responsabilité de la fourniture et du fonctionnement de son accès internet, y compris des voies de transmission ainsi que de son propre ordinateur.
2. Le client doit créer les **conditions du système** spécifiées dans le contrat individuel pour l'utilisation du produit afin que le produit numérique Jungheinrich fonctionne correctement.
3. Le lieu de transfert des prestations est la sortie du routeur du centre informatique. Le client doit s'assurer de manière indépendante qu'il est en mesure de recevoir la prestation.

E. Droits d'utilisation

1. Pendant la durée du contrat, nous accordons au client une licence non exclusive, limitée aux fins approuvées dans le contrat individuel, pour accéder et utiliser le produit numérique Jungheinrich concerné. Cette licence comprend le droit de configurer des contenus de client dans le produit numérique Jungheinrich et/ou de consulter et de télécharger des contenus. Cette licence ne peut pas être sous-licenciée ou transférée à des tiers ou utilisée au profit de tiers sans notre consentement écrit explicite.
2. Le client peut utiliser le produit numérique Jungheinrich pour un nombre indéfini d'utilisateurs, sauf si le nombre de comptes acquis par le client est limité conformément à la description contractuelle individuelle des prestations.
3. Le client s'engage à ne pas dupliquer, distribuer, modifier ou créer des dérivés du logiciel ou d'autres composants du produit numérique Jungheinrich.
4. Le client nous accorde un droit non exclusif, illimité dans le temps et dans l'espace (valable au-delà de la durée du contrat concerné), pour l'utilisation des données et informations à nos propres fins sur toutes les données et informations qu'il transfère dans le cadre de l'utilisation du produit numérique Jungheinrich ou qui sont générées avec le produit, en particulier pour évaluer et développer les produits numériques Jungheinrich. Ces droits d'utilisation s'appliquent également aux sociétés affiliées. Les données évaluées peuvent également être rendues anonymement accessibles à des tiers.
5. Nous sommes autorisés à conserver les contenus du client au-delà de la durée du contrat respectif, dans la mesure où cela est techniquement ou légalement nécessaire. En particulier, nous avons le droit de conserver des copies de sauvegarde des contenus fournis par le client et de conserver temporairement ou définitivement les informations nécessaires à des fins comptables, documentaires et de facturation. Lors de l'utilisation des données, nous tiendrons compte des dispositions applicables en matière de protection des données (RGPD).

F. Obligations de collaboration du client

1. Le client est responsable de l'exploitation du produit numérique Jungheinrich.
2. Le client s'engage à utiliser les données d'accès uniquement dans le cadre de l'échange de données contractuellement autorisé par le biais du produit numérique Jungheinrich et à ne les rendre accessibles qu'aux collaborateurs autorisés respectifs. Le client s'engage à nous informer immédiatement s'il soupçonne que les données d'accès ont pu être connues de personnes non autorisées. Si le client viole cette obligation de manière coupable et autorise un tiers non autorisé à utiliser le produit numérique Jungheinrich, une pénalité contractuelle d'un montant de trois fois la rémunération mensuelle sera due. En outre, nous sommes autorisés de mettre fin à la relation contractuelle sans préavis. Nous nous réservons le droit de procéder à toutes autres prétentions, par ex. en vertu de la législation relative aux droits d'auteur, ainsi que plus particulièrement toutes autres prétentions à l'indemnité.
3. Le client doit lui-même sauvegarder ses données régulièrement et en fonction du risque. Nous recommandons au client de consulter et de vérifier régulièrement les données (au moins une fois par semaine). Si le client constate des divergences dans la transmission des données, il est tenu de nous en informer par écrit.

4. Le client s'engage à respecter, lors de l'utilisation du produit numérique Jungheinrich, toutes les dispositions légales en vigueur, en particulier les lois sur les droits d'auteur et la protection des données. Le client nous libère de toute réclamation de tiers que ceux-ci pourraient faire valoir à notre encontre du fait de l'utilisation du produit numérique Jungheinrich par le client. Nous informerons immédiatement le client de toute réclamation de tiers et lui fournirons sur demande les informations et documents nécessaires à sa défense. De plus, nous laisserons la défense au client ou prendrons celle-ci en charge en concertation avec le client. En particulier, nous ne reconnaitrons ni ne ferons valoir sans contestation les prétentions de tiers sans consultation du client. Ces dispositions s'appliquent aux pénalités contractuelles ainsi qu'aux amendes et pénalités administratives ou judiciaires, pour autant que le client en soit responsable.

5. Nous sommes autorisés à bloquer l'accès au produit si

- il y a des indices stipulant que les données d'accès du client ont été ou sont utilisées de manière abusive ou que les données d'accès ont été ou sont communiquées à un tiers non autorisé ou que les données d'accès sont utilisées par plus d'une personne physique ;
- il y a des indices stipulant que des tiers ont eu accès au produit que nous avons fourni au client ;
- le blocage est nécessaire pour des raisons techniques ;
- nous avons l'obligation de procéder au blocage pour des raisons légales, judiciaires ou officielles ;
- le client est en retard de plus de deux semaines dans le paiement de la rémunération convenue ;
- le client a fourni des coordonnées fausses ou invalides et la communication entre les partenaires contractuels n'est plus possible ;

Nous informerons le client par écrit du blocage au plus tard un jour ouvrable avant son entrée en vigueur, à condition que l'annonce soit raisonnable et compatible avec l'objectif du blocage, compte tenu des intérêts des deux parties. La prétention à rémunération n'est pas affectée par un tel blocage d'accès.

6. Les éléments suivants sont également applicables pour le système de gestion de flotte Jungheinrich :

Le client est responsable de la mise à jour de toutes les données de facturation, de contact ou autres données concernant le compte. Le client désigne un utilisateur clé (« général ») dans son entreprise comme interlocuteur principal pour le système de gestion de flotte Jungheinrich qui est autorisé à recevoir et à émettre des déclarations d'intention en relation avec le contrat respectif du système de gestion de flotte Jungheinrich. De plus, au moins un autre gestionnaire pour le système de gestion de flotte Jungheinrich susceptible de représenter l'utilisateur clé de manière compétente doit être désigné.

Si le client fait appel au service d'assistance technique afin de procéder à un diagnostic à distance, le client doit veiller à ce que le « général » ou un gestionnaire pour le système de gestion de flotte soit joignable et disponible sur place en cas de questions.

Le client doit nous informer par écrit si un chariot élévateur est déplacé d'un endroit (destinataire de la marchandise) à un autre endroit (destinataire de la marchandise).

G. Rémunération, conditions de paiement, adaptation des tarifs

1. Le montant de la rémunération pour les prestations rendues par nos soins (possibilité d'utiliser le produit numérique Jungheinrich, le cas échéant le matériel informatique et/ou les prestations supplémentaires) est spécifié dans le bon de l'appareil ou dans la description des prestations. Tous les prix s'entendent hors TVA au taux légal en vigueur au moment du paiement.
2. Sauf accord contraire, les rémunérations sont mensuelles et nettes, hors TVA applicable, et doivent être payées à l'avance le 1er de chaque mois.
3. Nous avons l'autorisation d'ajuster la rémunération à notre tarif actuel à l'issue de chaque année civile. Le client doit être informé à l'avance des augmentations de la rémunération, celles-ci prennent effet à partir de la période de paiement suivante, même si le client a payé la rémunération avant la date d'échéance. En cas d'augmentations de la rémunération, le client est en droit de résilier le contrat respectif moyennant un préavis d'un mois.

H. Responsabilité des défauts

1. Nous sommes responsables des défauts matériels et des vices juridiques dans le cadre de la fourniture du produit numérique Jungheinrich exclusivement conformément aux dispositions suivantes.
2. Les défauts sont des écarts importants par rapport à l'étendue fonctionnelle convenue contractuellement du produit numérique Jungheinrich.
3. Tout défaut doit nous être immédiatement signalé par écrit et en détail. Les défauts concernant le produit numérique Jungheinrich, y compris ceux liés aux documents relatifs à l'étendue des prestations, sont éliminés par nos soins à notre discrétion par une amélioration ultérieure ou par une nouvelle fourniture. La mise à disposition d'instructions d'utilisation avec lesquelles le client peut raisonnablement contourner les

défauts survenus afin d'utiliser le produit numérique Jungheinrich conformément au contrat est également considérée comme une amélioration ultérieure. Le client est tenu de nous octroyer un délai raisonnable et la possibilité de remédier aux défauts et de nous assister gratuitement, en particulier en nous fournissant toutes les informations et documents dont nous avons besoin pour l'analyse et l'élimination des défauts.

4. Le droit du client de résilier le contrat pour défaut de mise à disposition de l'utilisation conformément à l'article 543, paragraphe 2, phrase 1, n° 1 du Code civil allemand est exclu, sauf si la mise à disposition de l'utilisation conformément au contrat doit être considérée comme ayant échoué.

5. Dans le cas d'empêchements imprévisibles au sein de l'entreprise, par ex. en cas de pannes de la radio mobile, de surcharges de réseau, d'arrêt de travail, de maladie de spécialistes, de difficultés d'achat de pièces de rechange, de retard de livraison et de perturbations dans les prestations des fournisseurs et autres tiers concernés par la mise à disposition du produit numérique Jungheinrich, d'actions administratives, en cas de force majeure, dans le cas de conflits sociaux ainsi qu'en cas d'événements indépendants de notre volonté, une prolongation raisonnable de la période de prestation est appliquée.

6. Si nous ne remplissons pas notre obligation de remédier au défaut dans un délai raisonnable, ou si l'exécution ultérieure échoue définitivement, le client a le droit de bénéficier d'une réduction de prix ou de résilier le contrat sans préavis ou, dans le cas d'un contrat d'achat ou d'un contrat de travail, de se retirer du contrat. Le droit à une réduction est limité au montant de la rémunération mensuelle relative à la partie défectueuse de la prestation. Tout droit du client d'éliminer les défauts lui-même ou par des tiers (réparation effectuée par le client) est exclu.

7. Si un tiers fait valoir des droits à l'encontre du client en raison de la violation de droits de protection par l'utilisation contractuelle de l'objet inchangé du contrat, le client doit immédiatement nous informer de ces droits et nous nous réservons toutes mesures en matière de défense. Si les prétentions du client pour violation de droits de propriété sont justifiées et si l'utilisation de l'objet du contrat par le client n'en est pas seulement limitée de manière insignifiante, nous sommes tenus, pendant la période de garantie, de permettre au client d'utiliser l'objet du contrat en le modifiant ou en le remplaçant par des pièces de même fonction qui ne violent aucun droit de propriété, ou d'acquiescer à une licence auprès de l'entité dont les droits ont été violés.

8. Si nous ne sommes pas en mesure de remédier à la violation des droits de protection ou si cela impliquerait des frais disproportionnés, nous sommes en droit de résilier le contrat. Si nous avons effectué une recherche de droit de propriété appropriée avant la livraison ou la mise à disposition de l'objet du contrat, d'autres droits à dommages et intérêts par le client contre nous et nos auxiliaires d'exécution du fait de l'infraction au droit de protection sont exclus. Dans le cas contraire, les dispositions suivantes de la lettre I. des présentes conditions s'appliquent aux droits de dommages et intérêts.

9. Il n'existe pas d'autres droits et prétentions de vices de l'exécution du contrat autres que ceux expressément mentionnés dans le présent point H, à moins que notre responsabilité ne soit davantage engagée en raison de dispositions légales s'imposant. Les dispositions de la lettre I suivante (responsabilité) ne sont pas affectées.

I. Responsabilité

1. Nous sommes responsables

- pour les dommages entraînant l'atteinte à la vie, au corps et à la santé,
- en cas de revendications conformes à la loi sur la responsabilité du fait des produits,
- pour les pertes financières en cas de malveillance ou en cas d'absence d'une condition pour laquelle nous avons donné une garantie et
- en cas de responsabilité obligatoire

conformément aux dispositions légales.

2. En cas de négligence grave, nous ne sommes responsables que du montant du dommage prévisible typique qui aurait dû être évité par l'obligation violée ; cette limitation ne s'applique pas dans la mesure où le dommage a été causé par nos représentants légaux ou nos employés cadres.

3. En cas de négligence simple, notre responsabilité n'est engagée qu'à hauteur du dommage prévisible typique qui aurait dû être évité par l'obligation violée en cas de violation d'une obligation matérielle si le but du contrat est de ce fait compromis, mais toujours limitée au total à la valeur nette de la commande en question.

4. Nous limitons notre responsabilité en cas de perte de données aux coûts de récupération typiques qui auraient été encourus si des copies de sauvegarde avaient été effectuées régulièrement et en fonction des risques. En outre, nous déclinons toute responsabilité en cas de perte ou de restauration de données dans les limites autorisées par la loi. Il appartient au client d'évaluer les données transmises par le produit numérique Jungheinrich et de vérifier si et quand la transmission des données est achevée. Il en va de même pour les décisions prises par le client, à sa discrétion, après évaluation des données collectées.

5. Les limitations de responsabilité s'appliquent en conséquence en faveur de nos employés, agents et auxiliaires.
6. Toutes exigences de dommages et intérêts de la part du client allant au-delà sont exclues dans la limite de ce qui est autorisé par la loi.
7. En cas de vol ou de détérioration des composants matériels mis à disposition par nos soins le cas échéant, c'est le client qui est responsable.

immédiatement la violation malgré un avertissement de l'autre partie ;

- l'utilisation continue du produit numérique Jungheinrich, sous sa forme originale ou adaptée, violerait les dispositions légales ;
- le client est en retard de paiement de la rémunération ou d'une partie non négligeable de la rémunération lors de deux échéances successives.

5. Pour qu'elle prenne effet, la résiliation doit se faire par écrit selon l'article 126 du Code civil allemand.

J. Protection des données

1. Les parties s'engagent à traiter les données personnelles conformément au règlement général sur la protection des données et aux autres règlements pertinents en matière de protection des données, à les traiter de manière confidentielle et à ne pas les traiter en dehors de l'objet du contrat concerné.
2. De manière générale, nous ne transmettons pas les données personnelles à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'exécution du contrat avec le client ou si nous sommes légalement obligés ou autorisés à les transmettre. Dans la mesure où nous faisons appel à des prestataires de services tiers pour l'exécution du contrat, ceux-ci sont engagés et travaillent conformément aux dispositions du RGPD.
3. Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité des données personnelles fournies par le client. En particulier, nous obligeons tous les collaborateurs de Jungheinrich à respecter la confidentialité des données ainsi que la vie privée.
4. Si le produit numérique Jungheinrich est équipé de notre « boîtier télématique », celui-ci permet l'échange de données machine enregistrées pendant l'exploitation du chariot (celles-ci sont appelées données télématiques). En règle générale, aucune donnée personnelle n'est collectée, traitée et/ou transmise à nous. Des services (produits) supplémentaires peuvent s'en écarter et sont réglementés dans le cadre d'accords séparés (conformément au point 5). Dans la mesure où le client regroupe les données télématiques avec d'autres informations qui peuvent permettre d'identifier une personne physique (par ex. l'opérateur d'un chariot élévateur), seul le client en est responsable.
5. Dans le cas où nous sommes responsables du traitement de l'ordre de commande au sens des dispositions relatives à la protection des données, nous concluons un accord séparé avec le client concernant le traitement de l'ordre de commande. La conclusion de cet accord est une condition préalable à l'octroi de l'utilisation du produit numérique Jungheinrich.
6. Vous trouverez davantage d'informations au sujet de la protection des données chez Jungheinrich sur notre site internet : <https://www.jungheinrich.de/datenschutzerklaerung>.

M. Autres dispositions

1. Nous fournissons au client des informations sur les produits par e-mail et/ou par bulletin d'information, à condition que l'interlocuteur autorisé par le client ait expressément consenti à la transmission de ces informations.
2. La compensation avec nos créances est limitée pour le client aux demandes reconventionnelles qui résultent de la même relation contractuelle ou à celles issues d'autres relations juridiques qui sont incontestées, légalement établies ou reconnues par nous.
3. Toute modification ou tout accord accessoire au contrat conclu en référence aux présentes conditions doit être fait(e) par écrit. Cela s'applique également à un amendement de cette exigence de forme écrite.
4. Si une disposition des présentes conditions devait être ou devenir caduque, la validité des dispositions restantes ne saurait en être affectée. Les partenaires contractuels remplaceront une telle disposition caduque par une disposition valide s'approchant au maximum de l'objet du contrat que les partenaires contractuels visaient. Cette disposition s'applique à la suppression d'éventuelles lacunes du présent contrat.
5. Toutes les relations juridiques entre le client et nous-mêmes sont régies exclusivement par le droit allemand avec exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for pour tous les litiges liés et en relation avec le contrat est Aarau, dans la mesure permise par la loi. Nous sommes également autorisés à intenter une action auprès de n'importe quel tribunal légalement prévu. En cas de litige relevant de la compétence des tribunaux locaux, le tribunal local d'Aarau Centre est compétent.

K. Confidentialité

1. Le client et nous-mêmes nous engageons, sous réserve des droits réglementés dans les présentes conditions, à traiter de manière confidentielle toutes les informations que les partenaires contractuels reçoivent de l'autre partenaire contractuel avant ou pendant l'exécution du contrat et à ne pas les divulguer à des tiers, à moins que (i) celles-ci ne soient publiquement connues sans infraction à l'obligation de confidentialité, (ii) celles-ci doivent être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal ou d'une autorité gouvernementale, ou (iii) la fourniture du produit numérique Jungheinrich implique ou nécessite des prestations ou des contributions de tiers, auquel cas nous sommes autorisés à divulguer au tiers concerné les informations nécessaires pour permettre la prestation ou la contribution requise de la part du tiers. Les partenaires contractuels conservent et protègent ces informations de sorte à exclure tout accès par des tiers.
2. L'obligation de confidentialité prévaut encore trois ans après la fin du contrat.

L. Durée du contrat et résiliation

1. La relation contractuelle entre en vigueur dès la signature.
2. Nous mettrons le produit numérique Jungheinrich à la disposition du client pour qu'il soit prêt à fonctionner à la date convenue dans le contrat individuel (ci-après « **date de mise à disposition** »). Les données d'accès au produit numérique Jungheinrich seront transmises au client à la date de mise à disposition.
3. La durée du contrat spécifiée dans le document contractuel individuel concerné s'applique. Si la durée du contrat n'est pas précisée dans le document contractuel individuel, le contrat est conclu pour une durée indéterminée et peut être résilié avec un préavis de trois mois à la fin d'une année de contrat (calculée à partir de la date de mise à disposition).
4. Le droit des partenaires contractuels à résilier pour raison importante sans observer de délai de résiliation n'en est pas affecté. On peut considérer qu'il existe une raison importante lorsque :
 - un partenaire contractuel viole les obligations expressément prévues dans les présentes conditions et ne cesse pas