

Conditions de livraison et de paiement du service après-vente

I. Domaine d'application général

- Les présentes conditions du service après-vente s'appliquent à toutes les prestations de service liées à la maintenance, l'entretien et la réparation de chariots. Elles s'appliquent exclusivement. Toute condition contraire aux conditions du service après-vente est expressément exclue par la présente. Ces conditions du service après-vente sont également applicables lorsque nous fournissons nos prestations de service après-vente en connaissance de conditions divergentes du client, et ce sans réserve. Tout accord accessoire et/ou toute modification des conditions du service après-vente ci-après doivent être confirmés par écrit par les deux parties.
- En cas de relation commerciale en cours, les présentes conditions s'appliquent à tous les futurs travaux de maintenance, d'entretien et de réparation avec le client, sous réserve de l'inclusion d'autres conditions expresses.
- Dans les cas où la forme écrite est requise par les présentes Conditions de livraison et de paiement du service clients, la signature électronique RSign équivaut à la signature manuscrite.

II. Collaboration et assistance technique du client

- Le client met les chariots qui sont l'objet des prestations à disposition dans les délais prévus. Il garantit que le technicien de notre service après-vente aura librement accès aux appareils dans un lieu sécurisé, et ce pendant toute la durée d'exécution des dites prestations. Si la loi l'exige, toutes les prestations sont documentées par nos soins dans le registre de contrôle de l'installation correspondante, que le client doit tenir à disposition.
- Pendant la réalisation des prestations, le client s'assure que
 - les locaux ainsi que les installations disponibles dans son entreprise sont à disposition pendant la réalisation des travaux. Il doit fournir une assistance technique à ses propres frais, notamment en mettant à disposition à titre gracieux suffisamment de personnel et d'outils, les moyens de transport requis ainsi que l'électricité, l'eau et toutes les autres équipements demandés, raccordements correspondants y compris, aussi longtemps que nécessaire. Les assistants doivent suivre les consignes données par les personnes mandatées pour la réalisation des travaux. Nous déclinons toute responsabilité quant aux assistants mis à disposition.
 - le rapport établi par le technicien du service clients pour chaque véhicule soit signé.
 - les mesures nécessaires à la protection des personnes et des biens sur le lieu de réalisation de la prestation sont prises. Il renseigne notre technicien quant aux règles de sécurité existantes, si celles-ci sont pertinentes pour ce dernier.
- Les frais liés aux retards et la non mise à disposition d'un véhicule du fait du client sont à la charge de celui-ci.
- Le client fournit tous les matériaux à ses frais, et procède à toutes actions éventuellement requises pour l'équilibrage des appareils et des machines ainsi que pour la réalisation des tests.
- Si le client ne satisfait pas à ses obligations conformément aux règles fixées au point II N° 1, 2 et 4, nous serons en droit, mais pas dans l'obligation, de prendre les mesures en question ou de les faire prendre par des tiers compétents, et ce à sa place et à ses frais. Nous nous réservons la possibilité de faire valoir d'autres droits.

III. Prix, devis

- Les livraisons et prestations contractuelles sont facturées d'après le temps de travail et de transport (et pour l'approvisionnement en pièces détachées) ainsi que le temps de maintenance d'après la liste de prix de notre service après-vente en vigueur, à moins qu'elles ne fassent déjà partie du volume de livraison du contrat en question. Les prix sont basés sur la liste de prix en vigueur ou la feuille de conditions valable pendant une année. En cas d'utilisation de véhicules de notre service après-vente les kilomètres parcourus sont facturés pour chaque kilomètre de l'aller et proportionnellement du retour d'après la liste de prix de notre service après-vente en vigueur, à moins que cela ne fasse déjà partie du volume de livraison du contrat en question. Les prix contractuels des forfaits de maintenance et des taux horaires correspondent aux frais applicables lors de la conclusion dudit contrat. Toute modification ultérieure des frais habilite Jungheinrich à adapter le prix contractuel au cours de la durée contractuelle sur la base de l'indice Swissmem.
- Les suppléments habituels sont appliqués en cas d'heures supplémentaires et de travail de nuit ou le dimanche. En cas d'interventions exceptionnelles en dehors des horaires d'ouverture habituels, un forfait d'astreinte séparé est appliqué en sus du temps de travail et de transport d'après la liste de prix de notre service après-vente en vigueur, sauf accord contraire conclu avec le client.
- Les prix convenus s'entendent hors taxes.
- En l'absence de prix forfaitaire dans le contrat en question, nous informons le client du prix prévisionnel (estimation des coûts). Si une estimation des coûts est impossible dans un cas particulier, le client peut nous fixer une limite de prix. Si les prestations ne peuvent être réalisées au prix mentionné par le client ou si des travaux complémentaires ou l'utilisation de pièces et matériaux supplémentaires se révèlent nécessaires, un dépassement des frais convenus à hauteur de 20 % au maximum est autorisé.
- Si, dans les cas prévus au paragraphe précédent (5), il est dans l'intérêt d'une exécution conforme de la commande lors de la réalisation des travaux de dépasser les frais estimés à hauteur de plus de 20 %, le client doit en être informé et nous donner son accord.
- Si, dans les cas prévus au paragraphe précédent (5), un devis avec des tarifs contraignants est requis avant l'exécution des prestations contractuelles, le client doit en faire la demande expresse. Un tel devis n'est contraignant que s'il est établi par écrit et qualifié expressément de contraignant.
- Si le client rejette la commande pour cause de dépassement du devis conformément aux points 6 et 7 ci-dessus ou pour d'autres raisons, il doit acquitter les prestations fournies jusqu'à la date en question, dépenses pour les pièces détachées commandées et déjà reçues y compris.

IV. Modalités de paiement, compensation, cession, déviation

- Les factures sont échues sans escompte à réception de la facture ou à la date mentionnée dans ladite facture, sauf accord contraire au cas par cas.
- Dans des cas précis, Jungheinrich peut demander des acomptes.
- Les factures doivent être contestées sous 10 jours à compter de la date de la facture.
- En cas de retard de paiement, le client se voit dans l'obligation de verser à Jungheinrich les intérêts de retard légaux.
- Les droits du client qui nous sont opposables ne peuvent être cédés

V. Durée de prestation, retard

- Les informations relatives aux délais et aux dates de réalisation des prestations sont basées sur des estimations et ne sont donc pas contraignantes, sauf accord contraire au cas par cas.
- Si le client nous confie des commandes complémentaires ou supplémentaires, ou si des travaux supplémentaires se révèlent nécessaires, le délai de réalisation des prestations contractuelles est prolongé d'autant.
- En cas de problèmes d'exploitation imprévus, comme des cessations des activités, des arrêts de travail en cas de maladie d'ouvriers spécialisés, des difficultés lors de l'approvisionnement en pièces détachées, un retard de livraison ou de prestation de soustraitants et l'ingérence des autorités publiques, ou encore en cas de force majeure, nous sommes autorisés à prolonger les délais d'une période raisonnable.
- Le client ne peut faire valoir aucun droit supplémentaire au titre d'un retard, notamment aucun droit aux dommages et intérêts.

VI. Risques et transport

- Dès que le client est informé de l'achèvement des prestations contractuelles, les risques lui sont transférés.
- Le transport aller et retour des chariots élévateurs faisant l'objet de prestations incombe en principe au client, qui supporte aussi le risque en cas de perte ou de détérioration pendant le trajet. Jungheinrich se charge du transport si le client le désire.

- Si le transport nous incombe, nous l'assurons aux frais du client, sauf accord contraire au cas par cas.
- Il ne nous revient pas d'assurer les appareils et machines prêtés par le client pour la réalisation des prestations contractuelles contre le feu, le vol, les dommages liés au transport et à l'entreposage, etc. Le client doit être couvert pour ces risques, à moins que nous ne contractions une assurance correspondante à la demande expresse de ce dernier et à ses frais.

VII. Réception de la prestation contractuelle, reprise par le client

Nous informons le client de l'achèvement des prestations. De même, l'envoi de la facture vaut notification correspondante. Si le client n'a pas contesté expressément et par écrit l'entretien conclu et/ou d'autres prestations contractuelles lors de la réception, la prestation est réputée conforme et réceptionnée.

- Si nous interrompons nos prestations à la demande du client, ce dernier se voit dans l'obligation d'acquitter les prestations fournies jusqu'à cette date, déduction faite des paiements effectués suite la facturation.
- Au terme des travaux, les techniciens de notre service après-vente doivent présenter, en cas de travaux plus longs que prévus, un relevé du temps de travail consacré ainsi que des pièces montées devant être signé par le client.
- Si le client récupère les appareils dans notre atelier en retard, nous sommes en droit de lui facturer une somme appropriée pour le stockage.

VIII. Droits en cas de vices matériels

Pour les travaux d'entretien et autres du service après-vente défectueux, nous vous offrons une garantie comme suit:

- Il convient de nous signaler tout défaut constaté immédiatement avec une description détaillée.
- Toutes les prestations du service après-vente dont il est prouvé qu'elles étaient défectueuses, et ce dès la réception, seront à notre convenance soit corrigées à titre gracieux soit de nouveau exécutées. Le client est tenu de nous accorder suffisamment de temps et d'occasions pour procéder à l'exécution ultérieure. Nous sommes exemptés de l'obligation d'une exécution ultérieure par la loi. Nous nous dégageons de toute responsabilité en cas d'écart minime par rapport à la condition, ou à l'utilité convenue ou usuelle.
- Parmi les frais découlant d'une exécution ultérieure, nous prenons en charge, en cas de contestations justifiées, les frais des pièces détachées, frais de transport y compris, ainsi que les frais raisonnables de montage et démontage. Le client supporte les autres frais. En cas d'échec de l'exécution ultérieure, le client est en droit de réduire la rémunération ou de résilier le contrat à son gré. A notre demande, le client doit nous indiquer dans un délai raisonnable le droit qu'il envisage d'exercer.
- Quelle que soit la raison juridique, le client peut prétendre à d'autres droits à cause ou en relation avec des défauts ou des dommages consécutifs à un défaut uniquement conformément aux dispositions du point XII.
- Le délai de prescription en cas de prestations d'entretien et du service après-vente défectueuses est de 6 mois à compter de la réception.
- Le client doit apporter la preuve de la défectuosité.
- Si le client ou des tiers procèdent à des travaux, des modifications ou des remises en état incorrectes sur le chariot sans notre autorisation expresse préalable, aucun droit découlant de vices ne pourra être revendiqué pour ces dernières ou les conséquences en résultant. Cela vaut également lorsque les pièces à rénover ne sont pas remplacées à la demande du client.
- Par principe, nous n'accordons aucune garantie de durabilité quelle qu'elle soit pour les prestations de notre service après-vente. Il en va de même pour nos descriptions, engagements ou autres affirmations.
- Si l'une de nos indications devait néanmoins revêtir un caractère de garantie, que ce soit de manière volontaire ou involontaire, l'étendue de notre responsabilité n'équivaut qu'à la protection du client contre les dommages survenus prévue par la garantie.

IX. Pièces de rechange

Les pièces détachées sont vendues d'après les listes de prix en vigueur d'après nos conditions générales de livraison, sous réserve d'un accord contraire. Nous ne garantissons pas les pièces détaillées non achetées par nos soins. Les pièces détachées devant être fabriquées ou achetées spécialement pour une commande ne peuvent être retournées. Nous reprenez les pièces commandées et livrées contractuellement contre un paiement à hauteur de 20 % du prix indiqué dans la liste, frais de transport et d'emballage en sus. Les composants électriques ne sont repris que dans leur emballage d'origine non ouvert.

X. Réserve de propriété, droit de rétention et droit de gage

- Tous les objets livrés restent la propriété du fournisseur jusqu'au paiement complet de toutes les créances dues au fournisseur dans le cadre de l'ensemble de la relation commerciale.
- Le mandataire s'engage à assurer l'objet de la livraison contre l'incendie et autres dommages matériels, et de maintenir cette assurance jusqu'à ce que toutes les obligations du contrat soient remplies.
- Si le client n'est pas le propriétaire de l'appareil ou la machine réparé, il nous cède le droit et le droit réversible de transfert de propriété ou de transfert après l'extinction totale de tous les droits de tiers existants et nous autorise par la présente irrévocablement à agir pour lui. Nous ne sommes toutefois pas dans l'obligation d'agir au nom du client.
- Si le client viole les obligations ci-dessus mentionnées au point X de manière significative, nous sommes en droit de nous délier du contrat ou de la prestation.

XI. Mise au rebut des pièces usagées et des consommables

La mise au rebut conforme de toutes les pièces usagées et huiles utilisées dans le cadre de l'exécution des prestations ainsi que de tout autre consommable incombe au client, sauf accord contraire au cas par cas. En cas de prescriptions légales contraires, le client s'engage à convenir d'un accord raisonnable avec nous relativement à la mise au rebut. Ce faisant, nous partons du postulat que les partenaires contractuels se chargent d'exécuter l'obligation de mise au rebut de tiers.

XII. Responsabilité

- Les dispositions suivantes s'appliquent aux droits à dommages et intérêts à cause, en sus et en lieu et place de la prestation, et ce, quelque soit la raison juridique (notamment en cas de conseils erronés, de violation d'obligations contractuelles, de défauts et d'action délictueuse), ainsi que pour le remboursement des dépenses et les demandes d'exonération (ci-après demandes d'indemnisation). Les dispositions en cas de retard (cf. point V) sont prioritaires.
- Nous nous dégageons de toute responsabilité pour les demandes d'indemnisation qui nous sont opposables, et plus particulièrement pour les dommages consécutifs tels que les pertes de bénéfices, les dommages dus à l'arrêt d'exploitation, les arrêts de production et d'utilisation ainsi que pour les dommages indirects. Cette limitation ne s'applique pas dans les cas suivants:
 - En cas de malveillance
 - En cas de grossière négligence de représentants légaux ou de cadres dirigeants, la responsabilité se limitant au remplacement du dommage prévisible d'après le contrat.
 - Dans le cadre de l'accord de garantie, sachant que la responsabilité n'équivaut qu'à la protection du client contre les dommages survenus prévue par la garantie.
 - En cas d'atteinte à la vie, au corps et à la santé dus à notre négligence.
 - Dans les autres cas de responsabilité obligatoire prévue par la loi.
- Une inversion de la charge de la preuve n'est pas liée aux dispositions précédentes.
- Tout autre droit, notamment un droit de mise à disposition dès la première demande, est exclu.
- Si le chariot élévateur est endommagé par le client ou un tiers mandaté et, ce faisant, des personnes sont blessées et/ou nos biens et/ou ceux de tiers sont endommagés, le client en est responsable. De même, il répond des dommages, tout dommage indirect y compris, provoqués par la dissimulation de défauts.

XIII. Protection des données

- Le traitement des données personnelles en rapport avec les livraisons et les prestations est soumis aux déclarations de protection des données de Jungheinrich AG. Les déclarations de

protection des données expliquent le traitement des données personnelles par Jungheinrich AG et contiennent notamment des informations sur la responsabilité, les finalités du traitement, les éventuels destinataires et les droits des personnes concernées. La déclaration générale de protection des données peut être consultée en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.jungheinrich.ch/fr/déclaration-de-protection-des-données-464402>

La déclaration de protection des données relative au produit est disponible au lien suivant :

<https://www.jungheinrich.ch/fr/déclaration-de-conformité-pour-les-services-numériques-903444>

2. Dans le cadre de la conclusion et de l'exécution d'un contrat, le client prend connaissance du fait que Jungheinrich AG peut traiter les informations de contact pour des contrôles de solvabilité ainsi qu'à des fins de recouvrement avec des autorités ou des entreprises en Suisse et à l'étranger.

XIV. Lieu d'exécution, juridiction, législation droit applicable

1. Le lieu d'exécution pour toutes les obligations contractuelles des deux parties est, sous réserve d'accords contraires expresse, Aarau.
2. Le seul tribunal compétent pour tous les conflits résultant de la relation contractuelle est Aarau.
3. La relation juridique est régie par le droit suisse.