

## Conditions de livraison et de paiement du service après-vente

### I. Domaine d'application général

1. Les présentes conditions de livraison et de paiement du service après-vente (ci-après « conditions du service après-vente ») s'appliquent à toutes les prestations liées à la maintenance, au service après-vente et à la réparation de chariots fournies par Jungheinrich AG (ci-après « nous / notre / Jungheinrich »). Les conditions du service après-vente font partie intégrante du contrat et sont mises à disposition du client avant la conclusion du contrat. 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.
2. Dans le cadre d'une relation commerciale en cours, les présentes conditions du service après-vente s'appliquent également à toutes les futures commandes de maintenance, de service après-vente et de réparation passées avec le même client, sauf accord contraire explicite et écrit.
3. Dans les cas où la forme écrite est exigée par les présentes conditions de livraison et de paiement du service après-vente, la signature électronique RSign équivaut à la signature manuscrite.

### II. Collaboration et assistance technique du client

1. 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.
2. 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 tous les autres équipements demandés, y compris les raccordements correspondants, 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 est 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 SAV quant aux règles de sécurité existantes, si celles-ci sont pertinentes pour ce dernier.
3. Les retards imputables au client ainsi que la non-mise à disposition des chariots seront à sa charge.
4. 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.
5. 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**

1. Dans la mesure où les livraisons ou prestations ne sont pas incluses dans l'étendue contractuelle convenue, elles seront facturées en fonction du temps de travail, de déplacement et d'attente, conformément au tarif du service après-vente en vigueur de Jungheinrich. Il en va de même pour les délais d'approvisionnement en pièces de rechange.
2. La base tarifaire applicable est celle indiquée dans le tarif en vigueur et la feuille de conditions à la date de la conclusion du contrat. Jungheinrich AG peut adapter les prix des forfaits d'entretien, des contrats Full Service et de location, ainsi que les taux horaires, en fonction de l'évolution de l'indice Swissmem.
3. Sauf si cette prestation est déjà comprise dans le champ d'application du contrat concerné, l'utilisation d'un chariot de notre service après-vente donne lieu à la facturation d'un forfait de déplacement ou bien des kilomètres parcourus (aller-retour au prorata), conformément au tarif du service après-vente en vigueur. Tout ajustement est communiqué au client par écrit ou sous forme de message texte au moins 30 jours avant son entrée en vigueur. Les majorations ne s'appliquent pas rétroactivement.
4. Des suppléments 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.
5. Les prix convenus s'entendent hors taxes.
6. 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.
7. Si, dans les cas prévus au paragraphe précédent (6), 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.
8. Si, dans les cas prévus au paragraphe précédent (6), 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.
9. Si le client rejette la commande pour cause de dépassement du devis conformément aux points ci-dessus ou pour d'autres raisons, il doit acquitter les prestations fournies jusqu'à la date en question, y compris les frais liés aux pièces de rechange commandées et déjà reçues.

### **IV. Modalités de paiement, compensation, cession, devis**

1. 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.
2. Dans des cas précis, Jungheinrich peut demander des acomptes.
3. Les factures doivent être contestées sous 10 jours à compter de la date de la facture.

4. En cas de retard de paiement, le client doit à Jungheinrich des intérêts de retards de cinq pour cent (5 %) par an. D'autres droits, en particulier l'indemnisation du préjudice résultant du retard, restent réservés.
5. Les droits du client qui nous sont opposables ne peuvent être cédés.

## **V. Durée de prestation, retard**

1. 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.
2. 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 en conséquence.
3. 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 sous-traitants et l'ingérence des autorités publiques, ou encore en cas de force majeure, nous sommes autorisés à prolonger les délais d'une période raisonnable.
4. Le client ne peut faire valoir aucun droit supplémentaire au titre d'un retard, notamment aucun droit aux dommages et intérêts.
5. 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 à et ses frais.

## **VI. Risques et transport**

1. Dès que le client est informé de l'achèvement des prestations contractuelles, les risques lui sont transférés.
2. 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.
3. Si le transport nous incombe, nous l'assurons aux frais du client, sauf accord contraire au cas par cas.
4. Les cas de responsabilité obligatoire restent inchangés, notamment :
  - en cas de garantie reprise par Jungheinrich, mais uniquement dans la limite de l'accord de garantie spécifique,
  - en cas d'atteinte intentionnelle à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé,
  - ainsi qu'en cas de responsabilité obligatoire (par exemple, loi sur la responsabilité du fait des produits).
5. Les présentes dispositions n'entraînent pas de renversement de la charge de preuve. Les dommages causés par le client ou par des tiers mandatés par lui au chariot, à des personnes ou à des biens (y compris les dommages consécutifs) sont à la charge du client. Il en va de même pour les dommages résultant du fait que le client dissimule ou ne signale pas à temps des défauts ou des vices relatifs à la sécurité.

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

1. Nous informons le client de l'achèvement des prestations. L'envoi de la facture est également considéré comme 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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 :

1. Tout défaut constaté doit nous être communiqué sans délai, par écrit ou sous forme de message texte avec une description précise.
2. La garantie ne couvre que les défauts qui surviennent lors d'une utilisation conforme à la destination prévue. Les dommages résultant d'une utilisation incorrecte, d'un manque d'entretien, d'une usure normale ou d'influences extérieures ne sont pas considérés comme des défauts au sens des présentes dispositions.
3. 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 gratuitement 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 libérés de l'obligation d'exécution ultérieure dans le cadre des dispositions légales. Nous déclinons toute responsabilité en cas d'écart minime par rapport à la condition ou à l'utilité convenue ou usuelle.
4. 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 prend en charge 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.
5. 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.
6. Nous sommes responsables des prestations d'entretien et du service après-vente défectueuses pendant six (6) mois à compter de la réception. Passé ce délai, aucune réclamation du client ne sera acceptée concernant des prestations de services après-vente défectueuses ou incorrectes.
7. La période de garantie applicable aux pièces de rechange installées ou livrées dans le cadre de la réparation des défauts est de douze (12) mois à compter de la livraison ou de l'installation. Cela n'entraîne aucune prolongation de la période initiale de garantie.
8. Le client doit apporter la preuve de la défectuosité.
9. 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.

10. Aucune garantie de durabilité ni aucune autre forme de garantie n'est accordée. Les descriptions de produits, informations techniques ou autres déclarations ne sont pas considérées comme des garanties, sauf si elles sont expressément désignées comme telles.
11. Si, à titre exceptionnel, un engagement présente un caractère de garantie, la responsabilité de Jungheinrich est strictement limitée à la portée de la garantie et uniquement si celle-ci a pour objet de couvrir le client contre le dommage effectivement survenu.

## **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 reprenons les pièces commandées et livrées contractuellement uniquement 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**

1. 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.
2. 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.
3. Si le client n'est pas le propriétaire de l'appareil ou de la machine réparé(e), il nous cède le droit et la prétention au transfert ou à la rétrocession de propriété après le remboursement complet des créances existantes de tiers 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.
4. Si le client manque à ses obligations mentionnées ci-dessus et au point X, nous sommes en droit de résilier le contrat ou de mettre fin à 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 conclure avec nous un accord approprié concernant 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**

1. Les présentes dispositions régissent l'ensemble des demandes d'indemnisation adressées à Jungheinrich, quel qu'en soit le fondement juridique (par exemple, violation d'obligations contractuelles, erreur de conseil, défauts, acte illicite), ainsi que les demandes de remboursement de frais ou d'exonération. Les dispositions particulières relatives au retard (voir point V) restent réservées.
2. Jungheinrich n'est responsable que des dommages résultant d'un acte intentionnel ou d'une négligence grave. En cas de négligence grave commise par les représentants légaux ou les cadres dirigeants, la responsabilité est limitée à la réparation du dommage contractuel typique et prévisible.
3. Toute responsabilité pour les dommages indirects et les dommages consécutifs (notamment perte de production, impossibilité d'utilisation, interruption d'activité, manque à gagner) est exclue, dans la mesure permise par la loi.
4. Les cas de responsabilité obligatoire restent inchangés, notamment :
  - en cas de garantie reprise par Jungheinrich, mais uniquement dans la limite de l'accord de garantie spécifique,
  - en cas d'atteinte intentionnelle à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé.

## **XIII. Protection des données**

1. Le traitement des données personnelles en rapport avec les livraisons et les prestations est soumis aux déclarations de protection des données de Jungheinrich. Les déclarations de protection des données expliquent le traitement des données personnelles par Jungheinrich 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 à l'adresse suivante :  
<https://www.jungheinrich.ch/fr/déclaration-de-protection-des-données-464402>.
2. La déclaration de protection des données liée au produit peut être consultée à l'adresse suivante : <https://www.jungheinrich.ch/fr/déclaration-de-conformité-pour-les-services-numériques-903444>.
3. Dans le cadre de la conclusion et de l'exécution d'un contrat, le client prend connaissance du fait que Jungheinrich 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. Dispositions générales**

1. Les techniciens de notre service après-vente ne sont pas autorisés à faire ou accepter des déclarations contraignantes à notre égard.
2. Le client doit nous signaler, et ce dans les meilleurs délais, tout changement de son domicile ou son siège ainsi que toute modification de la forme juridique ou de la responsabilité de son entreprise.
3. La conclusion du contrat correspondant vaut également autorisation accordée pour les essais et l'utilisation des chariots.
4. En cas de prise en charge de prestations contractuelles sur des machines ou des appareils non fournis par nos soins, nous pouvons subordonner la conclusion du contrat à un examen préalable des machines et appareils en question. Les frais liés à un examen préalable ainsi que tout autre frais y afférant sont facturés séparément au client.

5. Nous sommes en droit de céder nos droits et obligations découlant d'un contrat de service après-vente à des tiers.

**XV. Lieu d'exécution, juridiction, droit applicable**

1. Le lieu d'exécution pour l'ensemble des obligations contractuelles des deux parties est, sauf convention expresse contraire, Aarau.
2. Pour les litiges avec des clients professionnels (B2B), le for exclusif est Aarau.
3. Pour les contrats conclus avec des consommatrices et consommateurs (B2C), les juridictions légales obligatoires s'appliquent.
4. La relation contractuelle est exclusivement soumise au droit suisse ; la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) est exclue.