

## Descriptif des Prestations de Maintenance et Options SAV

### 1. Descriptif des prestations de maintenance réalisées par la société JHF dans le cadre d'une souscription à une location longue durée de Matériel.

#### □ Contrat ACTIV Control

Le contrat de maintenance ACTIV Control permet l'entretien de votre Matériel selon les recommandations du plan constructeur. Ce contrat inclut le renouvellement des huiles et des Pièces d'usure ainsi que la Vidange hydraulique (en option). Ce service fait partie intégrante du plan constructeur et permet l'optimisation des fonctions essentielles du chariot, à savoir capacité de travail et levage.

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

Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la Maintenance préventive et curative : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

#### □ Contrat ACTIV Protect

Le contrat de maintenance ACTIV Protect permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur, et la réparation des pièces (hors casses et exclusions détaillées aux CG SAV Gamme ACTIV). Ce contrat inclut le service hydraulique qui est une prestation de renouvellement des huiles et des pièces associées à la fonction hydraulique. Ce service fait partie intégrante du plan constructeur et permet l'optimisation des fonctions essentielles du chariot, à savoir sa capacité de levage.

Il se base sur un forfait maintenance et déplacement. Les pièces de maintenance et de réparation (hors casse) sont incluses. La réparation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du contrat). Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la Maintenance préventive et curative : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

#### □ Contrat ACTIV Pilot

Le contrat de maintenance ACTIV Pilot permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur, et la réparation des pièces (hors casses et exclusions). Ce contrat inclut le service hydraulique qui est une prestation de renouvellement des huiles et des pièces associées à la fonction hydraulique. Ce service fait partie intégrante du plan constructeur et permet l'optimisation des fonctions essentielles du chariot, à savoir capacité de levage.

Dans le cadre du contrat de maintenance ACTIV Pilot, deux packs de la solution Fleet Management System (FMS) sont inclus. FMS est une solution de gestion de flotte structurée en packs. Chaque pack dispose de fonctionnalités propres et qui peuvent être combinées en fonction des informations souhaitées par le Client.

Les deux packs concernés sont :

- i) *Pack de Démarrage* : il permet d'obtenir un aperçu des équipements qui composent la flotte du Client et ce, pour tous ses Sites. Le Client peut ainsi générer des rapports relatifs au nombre de chariots présents sur chacun de ses Sites ainsi qu'à l'âge de ses chariots.
- ii) *Pack Coûts & Maintenance* : il offre une vue d'ensemble détaillée des coûts de service de chaque chariot et de l'ensemble de la flotte. L'outil d'analyse calcule les coûts respectifs par horamètre et les affiche sur des périodes individuelles et des processus historiques. De plus, il fournit un planning des opérations de maintenance réalisées et à venir.

Il se base sur un forfait maintenance et déplacement. Les pièces de maintenance et de réparation (hors casse) sont incluses. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat). Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la Maintenance préventive et curative : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

#### □ Contrat ACTIV Partner

Le contrat de maintenance ACTIV Partner permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur, et la réparation des pièces, même en cas de casse accidentelle (voir conditions et exclusions détaillées ci-après).

En effet, ce contrat inclut la remise en état en cas de dommage accidentel causé au Matériel en cours d'utilisation par le Client.

Ce contrat inclut également deux Packs de la solution FMS, qui est une solution de gestion de flotte structurée en packs. Chaque pack dispose de fonctionnalités propres et qui peuvent être combinées en fonction des informations souhaitées par le Client.

Les deux packs concernés sont :

- i) *Pack de Démarrage* : il permet d'obtenir un aperçu des équipements qui composent la flotte du Client et ce, pour tous ses Sites. Le Client peut ainsi générer des rapports relatifs au nombre de chariots présents sur chacun de ses Sites ainsi qu'à l'âge de ses chariots.
- ii) *Pack Coûts & Maintenance* : il offre une vue d'ensemble détaillée des coûts de service de chaque chariot et de l'ensemble de la flotte. L'outil d'analyse calcule les coûts respectifs par horamètre et les affiche sur des périodes individuelles et des processus historiques. De plus, il fournit un planning des opérations de maintenance réalisées et à venir.

Dans le cadre d'un contrat de maintenance ACTIV Partner, Jungheinrich mettra à disposition, sur demande du Client, un chariot équivalent (hors chariots spéciaux) du parc location Jungheinrich France si la panne immobilisant le chariot du Client ne peut être réparée dans les 72 heures suivant l'intervention du technicien.

Il se base sur un forfait maintenance et déplacement. Les pièces de maintenance et de réparation sont incluses. La facturation est effectuée sous forme de loyer.

Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la Maintenance préventive et curative les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

Dans le cadre du contrat ACTIV Partner, la prestation de remise en état consécutive à un dommage accidentel causé au Matériel par le Client en cours de son utilisation est incluse. Cette prestation a pour objet, suite à la déclaration d'un dommage par le Client et dès lors que la réparation est économiquement possible, de remettre en état d'usage le Matériel, conformément à la réglementation en vigueur et aux prescriptions de Jungheinrich. Le dommage sur Matériel se traduit par une destruction, une détérioration totale ou partielle et extérieurement visible du Matériel, à caractère accidentel dans le cadre de son utilisation par le Client. Ledit dommage intervenant dans le cadre d'un usage du Matériel conforme à son utilisation, aux règles de l'art et aux prescriptions de Jungheinrich. Sont donc expressément exclus les phénomènes liés à l'usure du Matériel. La déclaration d'un dommage donnant lieu à la création d'un avis de dépannage par Jungheinrich. Les dommages suivants ne sont pas pris en charge :

- Dommages résultant d'une négligence grave ou d'une faute intentionnelle.
- Dommages consécutifs à des interventions et/ou réparations non effectuées par des personnes mandatées par Jungheinrich.
- Dommages sur des équipements et accessoires non présents sur le Matériel lors de la souscription, et installés à l'initiative unilatérale du Client.
- Dommages résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions de Jungheinrich.
- Dommages causés par un cariste ne répondant pas aux exigences des articles R 4323-55 et R 4323-56 du Code du travail (R 4323-55 relatif à la formation adéquate et R 4323-56 relatif à l'autorisation de conduite).
- Dommages intervenus sur la voie publique.
- Dommages répétés plus d'une fois pour une même cause sur la Durée totale du Contrat sur le même Matériel.
- toute autre cause que celle consécutive à un dommage causé sur le Matériel.

Suite à la survenance d'un dommage, le Client doit avertir Jungheinrich dans un délai maximum de deux (2) Jours ouvrés. Au-delà de ce délai, Jungheinrich est libéré de son obligation de remise en état. Cette prestation de remise en état est rendue pour tout appareil exploité en France métropolitaine moyennant l'acquittement d'un loyer mensuel ainsi qu'un plafond de facturation correspondant au montant maximum restant à la charge du Client suite à un dommage accidentel pris en charge par le contrat ACTIV Partner.



Le contrôle attentif  
de vos matériels



La protection en continu  
de vos matériels



Le pilotage en continu  
de vos matériels



Le partenariat  
qui va plus loin



(1) Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la réparation les batteries et chargeurs (lorsque le matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques; se reporter aux CG de LLD ou aux CG SAV.

(2) Se reporter aux CG SAV ou aux CG LLD selon souscription. Nos conditions contractuelles sont consultables en ligne sur <https://www.jungheinrich.fr/conditions-generales/> ou disponibles sur simple demande.

(3) Les Contrats ACTIV Pilot et ACTIV Partner incluent 3 packs FMS : Pack de Démarrage, Pack Coûts et Maintenance. D'autres modules peuvent être ajoutés en option (voir p.11).

(4) Avec le contrat ACTIV Partner, vous choisissez un plafond de facturation de 500€ ou 1 000€; plafond qui ne sera pas dépassé en cas de réparation suite à une casse (accidentelle). En effet, en cas de réparation : • Si le montant des réparations est inférieur au plafond, vous réglez le montant des réparations. • Si le montant des réparations est supérieur au plafond, vous réglez le montant de votre plafond (détail présenté dans nos CG LLD et/ou SAV).

(5) En cas d'impossibilité de réparer sur place ou d'une immobilisation longue durée (au-delà de 3 jours ouvrés d'immobilisation), les matériels endommagés sont remplacés par un matériel de remplacement équivalent (hors chariots spéciaux) de manière temporaire et sans franchise de durée ni surcoût (pas de double loyer pour le client).

### □ Contrat Full Service

Le contrat de maintenance Full Service permet l'entretien de votre Matériel, selon les recommandations du plan constructeur, et la réparation des pièces (hors casses et exclusions détaillées dans les Conditions Générales SAV Prestation de Maintenance applicables aux Matériels en location longue durée (annexe 3.2.1).

Ce contrat se base sur un forfait maintenance et déplacement. Les pièces de maintenance et de réparation (hors casse) sont incluses. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat). Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la Maintenance préventive et curative : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

### □ Contrat Maintenance préventive

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

Le contrat de Maintenance préventive se base sur un forfait main d'œuvre, déplacement, lubrifiants et pièces de maintenance. La facturation est effectuée sous forme de loyer (la périodicité est définie au moment du Contrat) ou après chaque intervention (montant lissé). Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la Maintenance préventive et curative : les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques.

## 2. Description des prestations optionnelles réalisées par la société JHF dans le cadre d'une souscription à une location longue durée de Matériel

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

Lesdites prestations pourront être effectuées par un Sous-traitant de Jungheinrich France préalablement agréé par le Locataire.

Dans tous les cas, Jungheinrich France garantira une exécution conforme au Contrat.

### 2.1 Maintenance accessoires

1. L'entretien et la réparation justifiés par une usure normale des accessoires.

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

### 2.2 Maintenance chargeurs

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

### 2.3 Batteries

• **Option batterie Standard Plomb** : L'entretien des batteries dans le cadre d'une utilisation conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France et/ou du fournisseur.

• **Option batterie Standard Lithium-ion** : Le contrôle de l'utilisation des batteries pour conseiller le Client afin qu'elle soit conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France.

### • Option batterie Premium Lithium-ion

L'option batterie Premium Lithium-ion permet la réparation des pièces (hors casses et exclusions détaillées ci-dessous) de la batterie Lithium-ion. Dans l'éventualité où la batterie Lithium-ion disposerait d'une capacité inférieure à 65% de sa capacité nominale après une charge complète et/ou si la performance promise n'était pas atteinte durant la période du Contrat, Jungheinrich procédera à sa discrétion, soit à la réparation de la batterie litigieuse soit au remplacement par une batterie lithium-ion au moins équivalente.

Cette option est valable dans la limite de 16 000 heures de fonctionnement de la batterie.

Cette option se base sur un forfait maintenance et déplacement. Les pièces de maintenance et de réparation (hors casse) sont incluses.

### Exclusions :

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

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

### • Le remplissage en eau des batteries

Le remplissage en eau des batteries dans le cadre de l'entretien des batteries conforme aux prescriptions d'utilisation de Jungheinrich France et/ou du fournisseur.

### 2.4 Vérification Générale Périodique (VGP)

L'article R4323-23 du Code du travail, précisant que « (...) l'employeur procède ou fait procéder à des vérifications générales afin que soit

décélée en temps utile toute détérioration susceptible de créer des dangers ». Elle comprend la vérification de l'ensemble des éléments de sécurité du chariot par des contrôles visuels et des tests de fonctionnement conformément à la loi et aux réglementations en vigueur.

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

## 2.5 Remplacement des roues et pneus

Le remplacement des roues (bandages, galets) et pneus justifié par une usure normale, spécifié dans l'offre tarifaire.

## 2.6 Remplacement des fourches

Le remplacement des fourches justifié par une usure normale dans la

limite d'un jeu de remplacement sur la période du Contrat, spécifié dans l'offre tarifaire.

## 2.7 Intervention hors jours ouvrés

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

## 2.8 Horaires décalés

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

## 3. Récapitulatif des prestations de maintenance et Options SAV applicables à la Gamme ACTIV

## Contrats ACTIV

### Des prestations à la hauteur de vos enjeux

		ACTIV Control ★★★★	ACTIV Protect ★★★★	ACTIV Pilot ★★★★	ACTIV Partner ★★★★
	✓ INCLUS — PAS INCLUS ○ EN OPTION				
<b>Maintenance préventive</b>	Déplacement technicien	✓	✓	✓	✓
	Opération de maintenance constructeur	✓	✓	✓	✓
	Remplacement des pièces d'entretien constructeur (fluides inclus)	✓	✓	✓	✓
	Service Hydraulique	✓	✓	✓	✓
<b>Maintenance curative</b>	Déplacement technicien	—	✓	✓	✓
	Réparation <sup>(1)</sup> (dont circuit de remplissage de la batterie, incluant les câbles et bouchons)	—	✓	✓	✓
	Remplacement ou réparation des pièces d'usure / défectueuses <sup>(2)</sup>	—	✓	✓	✓
<b>Reporting de gestion de flotte avec FMS <sup>(3)</sup></b>	Informations sur les chariots et les contrats (pack de Démarrage)	○	○	✓	✓
	Suivi des coûts et des feuilles d'intervention (pack Coût et Maintenance)	○	○	✓	✓
	Suivi des maintenances réalisées et à venir (pack Coût et Maintenance)	○	○	✓	✓
<b>Maintenance curative en cas de casse (accidentelle) <sup>(4)</sup></b>	Déplacement technicien	—	—	—	✓
	Réparation	—	—	—	✓
	Remplacement des pièces cassées	—	—	—	✓
<b>Options</b>	Batterie Standard	✓	✓	✓	✓
	Batterie Premium	—	○	○	○
	Remise en eau	○	○	○	○
	Maintenance préventive chargeur	○	○	○	○
	Maintenance préventive accessoires	○	○	○	○
	Vérification Générale Périodique (VGP) Remplacement	○	○	○	○
	Roulabilité (bandages/pneus)	—	○	○	○
	Remplacement Fourches (1 jeu sur la durée du contrat)	—	○	○	○
<b>Services associés</b>	Location financière (LLD)	○	○	○	○
	Possibilité d'astreintes 24h/24h	○	○	○	○
	Prêt d'un chariot relais <sup>(5)</sup>	—	—	—	✓
<b>Engagements</b>	Couverture nationale	✓	✓	✓	✓
	Rapport de visite	✓	✓	✓	✓
	Pièces d'origine constructeur	✓	✓	✓	✓
	Taux disponibilité des pièces de rechange de 98%	✓	✓	✓	✓
	Livraison des PR d'origine le lendemain (pour toute commande passée avant 15h)	✓	✓	✓	✓
	Demandes d'intervention 24h/24 7j/7 via l'App Call4Service	✓	✓	✓	✓
<b>Facturation</b>	À la visite	✓	✓	✓	✓
	Au loyer	✓	✓	✓	✓

(1) Sauf accord contraire explicite, sont notamment exclus de la réparation les batteries et chargeurs (lorsque le Matériel est électrique), les fourches, les bandages et les pneumatiques. Se reporter aux CG de LLD ou aux CG SAV Prestation de Maintenance.

(2) Se reporter aux CG SAV Prestation de Maintenance ou aux CG LLD selon souscription. Nos conditions contractuelles sont consultables en ligne sur <https://www.jungheinrich.fr/conditions-generales/> ou disponibles sur simple demande.

(3) Les Contrats ACTIV Pilot et ACTIV Partner incluent 3 packs de FMS à savoir : le pack de Démarrage, le pack Coûts et Maintenance. D'autres packs peuvent être ajoutés en option.

(4) Avec le Contrat ACTIV Partner, vous choisissez un plafond de facturation de 500€ ou 1 000€, plafond qui ne serapas dépassé en cas de réparation suite à une casse (accidentelle). En effet, en cas de réparation : • Si le montant des réparations est inférieur au plafond, vous réglez le montant des réparations. • Si le montant des réparations est supérieur au plafond, vous réglez le montant de votre plafond (Détail présenté dans nos CG LLD et/ou SAV Prestation de Maintenance).

(5) En cas d'impossibilité de réparer sur place ou d'une immobilisation longue durée (au-delà de 3 jours ouvrés d'immobilisation), les Matériels endommagés sont remplacés par un matériel de remplacement équivalent (hors chariots spéciaux) de manière temporaire et sans franchise de durée ni surcoût (pas de double loyer pour le Client).