

Conditions générales de vente PressSupport24 Sheetfed

§ 1 Préambule

Pour le traitement ciblé de leurs demandes et un service efficace, Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co KG (ci-après dénommé Koenig & Bauer) propose à ses clients le service « PressSupport24 », composé des éléments « Télémaintenance Sheetfed » et « Analyse industrielle ».

§ 2 Étendue des prestations

§ 2.1 Télémaintenance Sheetfed

Koenig & Bauer propose une organisation d'assistance destinée à entretenir, via un accès à distance, les presses d'imprimerie installées sur le marché. En cas de pannes sérieuses, le technicien Koenig & Bauer PressSupport peut se connecter directement à la commande de la machine et réaliser directement une analyse de la panne. Il peut ainsi éliminer directement des pannes en intervenant sur le logiciel de la machine ou en donnant des recommandations aux opérateurs par téléphone. Par ailleurs, cela permet de déterminer plus rapidement les bonnes pièces de rechange nécessaires et, au besoin, de faire appel au personnel nécessaire.

La télémaintenance Sheetfed inclut les services suivants :

- Prestations d'assistance 24 heures sur 24 du service PressSupport conformément au § 3
- Frais de connexion pris en charge par Koenig & Bauer pour la connexion de télémaintenance quelles que soient la durée de la prestation et la fréquence à laquelle elle est nécessaire (limitée à 2 heures max. par demande de service).
- Frais téléphoniques pour les appels de Koenig & Bauer au client
- Tous les frais pour l'assistance technique par les spécialistes (ingénieurs spécialisés, techniciens) dans le cadre de la télémaintenance
- Coûts des transmissions vidéo en direct (Visual ServiceSupport)
- Documentation du problème ainsi que de sa solution ou de la tentative de solution, si celui-ci n'a pas pu être résolu par télémaintenance

Sont en particulier exclus du service télémaintenance Sheetfed :

- Tous les frais pour les prestations de télémaintenance et de service réalisées par des tiers tels que les fournisseurs BDT (Logotronic), Lithec (Densitronic), EyeC (scanner PDF), Kriffit&Zipsner (logistique), etc.
- Tous les frais pour les prestations de télémaintenance et de service concernant les nouvelles installations, les mises à jour de tout type et les extensions des machines (accord séparé requis)

- Les coûts pour les pièces de rechange, les frais d'organisation et de transport éventuellement nécessaires
- Les coûts pour les interventions de techniciens éventuellement nécessaires, calculés sur la base du temps de déplacement, du temps de travail, des frais d'hébergement, des suppléments, etc.
- Coûts des équipements terminaux ainsi que coûts de télécommunication du client pour l'utilisation des transmissions vidéo en direct (Visual ServiceSupport)

§ 2.2 Analyse industrielle

Koenig & Bauer utilise l'analyse industrielle pour minimiser les défaillances techniques et les lacunes en matière de maintenance sur les machines. La surveillance continue des équipements de production au moyen de l'analyse des données de la machine permet de détecter les erreurs ou paquets d'erreurs et les écarts par rapport aux valeurs prédéfinies. La surveillance est effectuée à l'aide d'algorithmes spéciaux, appelés BOT.

Les résultats obtenus peuvent être utilisés pour coordonner de manière proactive les mesures nécessaires.

Le service offert ne dispense pas le client d'effectuer la maintenance conformément aux instructions d'utilisation.

L'Analyse Industrielle inclut les services suivants :

- Analyse et évaluation des données machine reçues par les BOT disponibles

Sont en particulier exclus de l'Analyse Industrielle :

- Les coûts pour les pièces de rechange, les frais d'organisation et de transport éventuellement nécessaires
- Les coûts pour les prestations éventuellement requises sur des équipements non fournis par Koenig & Bauer
- Les coûts des prestations éventuellement requises en lien avec des prestations de tiers non convenues dans le présent contrat
- Les coûts pour les interventions de techniciens éventuellement nécessaires, calculés sur la base du temps de déplacement, du temps de travail, des frais de déplacement, des frais d'hébergement, des suppléments, etc.
- Les coûts des équipements terminaux et les coûts de télécommunication du client

§ 3 Joignabilité

En cas de problèmes techniques, le client en informe généralement son représentant autorisé ou PressSupport24 Sheetfed directement, en fonction du type

KOENIG & BAUER

de dysfonctionnement et de l'assistance nécessaire du représentant (par ex. pour les services de traduction).

PressSupport24 Sheetfed peut être contacté directement au numéro de téléphone +49 351 833 2686. Si ce numéro est occupé, le client peut laisser un message sur le répondeur en indiquant son numéro de téléphone, son nom et le numéro de série de la machine.

De plus, les demandes de service peuvent être transmises via un formulaire de saisie disponible sur support.koenig-bauer.com/sheetfed.

Les demandes de service peuvent également être transmises en utilisant la fonction PressCall depuis le poste de commande sur les machines qui en sont équipées.

Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed accepte les demandes de service en allemand et en anglais.

PressSupport24 Sheetfed est joignable 24 heures sur 24. Les restrictions d'accessibilité, par exemple pendant les jours fériés (24 décembre - 26 décembre, 31 décembre - 1er janvier), les fermetures d'entreprises, etc. - si des restrictions existent - sont actuellement publiées sur la page d'accueil de Koenig & Bauer et peuvent y être consultées par le client.

§ 4 Coûts et facturation

La télémaintenance Sheetfed et l'analyse industrielle sont gratuites pendant la période de garantie de la machine concernée.

Après la fin de la période de garantie, les prestations PressSupport24 doivent être contractées séparément.

La facturation du montant des prestations de PressSupport24 convenues dans le contrat après la fin de la période de garantie est toujours effectuée à l'avance pour la période convenue.

Si le client connaît des retards de paiement importants vis-à-vis de Koenig & Bauer ou du représentant autorisé du client de Koenig & Bauer, Koenig & Bauer est en droit de refuser de fournir les prestations de PressSupport24 au client jusqu'au paiement intégral de ces retards.

Le client n'est pas autorisé à compenser le paiement avec ses propres créances, sauf si celles-ci sont incontestées ou ont été établies par un tribunal.

Pour les machines hors garantie, le client a la possibilité de recourir à la télémaintenance Sheetfed et Analyse industrielle via un contrat PressSupport24 à un prix fixe convenu par contrat.

Une modification ultérieure des machines faisant l'objet du contrat est impossible. La facturation du montant forfaitaire est toujours effectuée à l'avance. Le règlement des factures

est exigible dans les 30 jours suivant la date de facture sans aucune déduction, sauf accord écrit contraire. Le contractant est autorisé à refuser de fournir ses prestations jusqu'à réception du paiement intégral.

Les modifications ou extensions de la machine (matériel et/ou logiciel) effectuées après la conclusion du contrat peuvent entraîner des coûts supplémentaires pour le client.

§ 5 Durée du contrat et résiliation

En principe, la durée d'un contrat PressSupport24 est de 12 mois, sauf accord contraire. Un contrat PressSupport24 peut être résilié par écrit par les deux parties avec un préavis de 3 mois avant l'expiration du contrat. En l'absence de résiliation, le présent contrat est reconduit automatiquement pour une durée d'un an, sauf clause contractuelle limitant la durée du contrat ou autre accord écrit. Cela ne déroge pas au droit de résilier pour motif légitime (par ex. retard de paiement du client, etc.). En cas de résiliation anticipée du contrat, il n'est pas possible de procéder à un remboursement total ou partiel de la somme forfaitaire annuelle.

§ 6 Transmission et analyse des données

Chaque partie est responsable du maintien et du fonctionnement de la connexion de données nécessaire.

§ 6.1 Télémaintenance Sheetfed

Une connexion VPN est utilisée pour la télémaintenance. Le client est tenu de garantir un accès physique de la machine à Internet et que la machine soit équipée du matériel VPN (mGuard) correspondant. En outre, le client s'engage à prévenir Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed à l'avance en cas d'éventuels changements d'adresses IP. Ceci peut se faire via les canaux de communication décrits au §3. Si des problèmes de connexion se produisent, un technicien des services informatiques mandaté par le client doit aider au dépannage, seul ou en collaboration avec Koenig & Bauer.

Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed établit une connexion VPN statique avec la machine. Il suffit juste au client d'activer la télémaintenance lorsque cela est nécessaire. Après la fin des travaux, l'accès de télémaintenance est automatiquement fermé au bout de 2 heures environ. La connexion VPN statique n'est pas affectée.

Si la connexion de données échoue et que Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed ne peut pas recevoir les données ou ne peut pas les recevoir intégralement, Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed est alors libéré de son obligation de fournir les prestations convenues. Cela s'applique également si la qualité des données ne permet pas à Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed de fournir les prestations. Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed est alors tenu d'informer le client du dysfonctionnement de la

KOENIG & BAUER

connexion. Dans ce cas, des efforts seront faits pour aider le client par téléphone sur le dépannage, dans la mesure du raisonnable et/ou du possible.

§ 6.2 Analyse industrielle

Les données collectées dans le cadre de l'analyse industrielle sont acheminées et analysées dans un centre de données haute performance certifié DIN 27001 et DIN 9001 d'un fournisseur d'analyses en République fédérale d'Allemagne. En cas d'écart par rapport aux paramètres enregistrés, le BOT génère un ticket avec une description de l'erreur dans le système CRM Sheetfed de Koenig & Bauer.

Les BOT généralement disponibles pour surveiller les données des machines sont répertoriés dans la liste « Industrial Analytics - BOT ». Cette liste est susceptible d'être modifiée à tout moment et sera envoyée au client sur demande. La disponibilité des différents BOT dépend de la configuration de la machine et de l'état du logiciel.

Pour répondre aux exigences techniques de l'analyse industrielle, la machine doit être équipée d'un poste de commande Windows (version à 1 ordinateur) et d'une interface utilisateur TouchTronic, d'une connexion VPN (via mGuard), d'une autorisation de port conforme à « Information préalable télémaintenance » et d'une connexion Internet stable d'une vitesse de téléchargement d'au moins 5 Mbits.

§ 7 Confidentialité, sécurité des données et utilisation des données

1.

Les parties contractantes sont tenues de respecter la confidentialité habituelle dans le domaine des affaires et ne doivent à aucun moment divulguer ou rendre accessibles à des tiers les informations obtenues dans le cadre de la coopération, à l'exception de leurs sociétés affiliées. Les parties contractantes veillent de manière appropriée à ce que leurs employés respectent la confidentialité susmentionnée.

2.

Aux fins

- de connexion de la machine Koenig & Bauer au produit numérique/au système de télémaintenance/ au portail client,
- de fourniture des prestations de services numériques,,
- d'amélioration continue des produits livrés et des prestations de services,
- ainsi que de développement de nouveaux produits et prestations et de perfectionnement des produits livrés et prestations de services existantes,

Koenig & Bauer transmet régulièrement en interne ou à un prestataire de services mandaté par ses soins des données générées et collectées sur les sites et machines du client, chez Koenig & Bauer ou dans des entreprises liées à Koenig & Bauer au sens de l'art. 15 de la loi allemande sur

les sociétés anonymes (AktG) dans le cadre des prestations proposées.

a. La fréquence et le périmètre de ces transmissions sont définis librement, à la discrétion de Koenig & Bauer.

b. Les données dont il s'agit sont des données techniques spécifiques à la machine, à l'appareil et à la société, telles que les versions logicielles, le décompte du totalisateur, les licences, la configuration de la machine, les spécifications techniques requises, (telles que le format du papier, la vitesse d'impression, le nombre de feuilles inutilisables et les informations relatives à la qualité et à l'efficacité des processus, les données d'exploitation, telles que la consommation de ressources techniques) ou les renseignements relatifs à l'utilisation des fonctions, voire des informations relatives à la consommation d'énergie des machines ainsi que les données liées à leur exploitation, leur puissance et leur vitesse.

c. Aucune donnée à caractère personnel n'est transmise sur le fondement de la présente clause.

d. Koenig & Bauer est fondé à utiliser ces données - pour fournir des prestations de services au client, en particulier pour analyser les problèmes et diagnostiquer les erreurs en cas de panne, pour accroître la productivité des machines, pour améliorer en continu la qualité des produits livrés et à des fins de gestion des relations avec la clientèle.

e. En outre, Koenig & Bauer est fondé à utiliser ces données - à des fins de conseil dans l'optique d'améliorer la qualité, l'efficacité et la quantité vis-à-vis du client et de tiers, comme par exemple le *benchmarking*, les prestations de conseil, la communication publicitaire dans la mesure des dispositions légales applicables, pour améliorer les produits existants et en développer de nouveaux afin de pouvoir proposer au client des mises à niveau, des rétrofits et des machines et/ou composants.

f. Koenig & Bauer est fondé à transmettre les données à des tiers sous une forme anonymisée et à les exploiter commercialement. L'utilisation des données décrites ci-dessus par Koenig & Bauer n'est pas limitée territorialement, en termes de périmètre ni dans le temps.

g. Koenig & Bauer est fondé à transmettre à des tiers l'ensemble des droits d'utilisation des données. Koenig & Bauer respectera, lors de la collecte et de l'utilisation des données, toutes les dispositions légales applicables, notamment celles relatives à la protection des secrets en matière commerciale et industrielle, ainsi que les accords contractuels de confidentialité existants et les obligations légales d'effacement.

§ 7.1 Télémaintenance Sheetfed

En outre, seules les données personnelles nécessaires au traitement des demandes de télémaintenance ou de service sont collectées et stockées. Cela comprend le nom de la

KOENIG & BAUER

personne de contact chez le client qui soumet la demande de service, la société à laquelle ladite personne de contact appartient, et le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne de contact. Ces données personnelles sont transmises au représentant autorisé de Koenig & Bauer pour ledit client. En outre, les données personnelles sont également transmises à des tiers (par ex. fabricants de composants auxiliaires) si elles sont nécessaires au traitement de la demande de service. Les données personnelles ne seront pas autrement transmises à des tiers.

Lors de l'utilisation de transmissions vidéo en direct (Visual ServiceSupport), des données d'image peuvent être stockées. Seules les données relatives à la demande de service alors en cours du client peuvent être stockées. À l'exception du représentant autorisé de Koenig & Bauer pour le client en question, ces données d'image ne sont pas transmises à des tiers.

Si le client est soumis à des restrictions concernant la collecte de données d'image ou l'utilisation de terminaux mobiles, il est tenu d'en assurer le respect.

§ 7.2 Analyse industrielle

Dans le cadre de l'analyse industrielle, les données collectées sont stockées dans trois centres de données en République fédérale d'Allemagne. En raison du caractère indispensable du stockage des données historiques pour l'exécution du service d'analyse industrielle, l'effacement des données n'est pas prévu. Les données brutes sont stockées pendant une période illimitée, le client restant propriétaire des données brutes collectées. Ceci s'applique jusqu'à ce que les données brutes collectées aient été réévaluées par l'analyse algorithmique de Koenig & Bauer et tant que les données représentent une valeur ajoutée.

L'analyse industrielle ne peut être activée qu'après le consentement écrit du client (consentement à la collecte de données).

Pour le reste, les dispositions de Koenig & Bauer en matière de protection des données s'appliquent.

§ 8 Obligation de coopération du client

Le client doit mettre des mesures de protection fiables en place afin de veiller à ce que les mesures prévues puissent être exécutées sans risque. Le client doit notamment s'assurer que personne n'est mise en danger dans le cadre de la réalisation des services dans ses locaux.

Le client doit suivre les consignes données par le technicien Koenig & Bauer PressSupport24 lors du constat, de la délimitation, du signalement et de la description des erreurs. Le client doit confier le service de télémaintenance à un personnel formé aux tâches et parlant la langue employée. Toute modification entreprise par le client sur la machine ou sur son environnement technique doit faire préalablement l'objet d'une concertation avec Koenig &

Bauer dans la mesure où cette modification peut avoir une incidence sur les prestations convenues entre les parties.

Le client fournira à Koenig & Bauer un soutien approprié pour l'exécution des prestations convenues et mettra à la disposition de Koenig & Bauer les équipements et ressources nécessaires. Le client doit assurer une connexion stable de la machine à Internet afin de garantir la transmission des données à Koenig & Bauer.

Le client tiendra Koenig & Bauer informé de toute anomalie technique détectée afin de permettre une exécution efficace des activités de service.

Le client doit coopérer au télédiagnostic et, si nécessaire, procéder ou participer aux mesures de dépannage recommandées par Koenig & Bauer.

§ 9 Responsabilité

Le PressSupport24 ne contient aucune garantie au sens du code civil allemand (BGB). Koenig & Bauer satisfait aux obligations énoncées en détail dans le contrat. Mais il ne s'engage pas à ce que tous les dommages et anomalies de la machine soient diagnostiqués et réparés dans le cadre des prestations contractuelles. Une promesse de l'opérationnalité, de la disponibilité et de la productivité futures de la machine est donc exclue.

Koenig & Bauer ne peut être tenu responsable des travaux réalisés en ce qui concerne l'objet du contrat, ou toute partie de celui-ci, par le client ou par tout tiers n'ayant pas obtenu l'autorisation préalable de Koenig & Bauer, ou des travaux ou réparations autorisés par Koenig & Bauer en ce qui concerne l'objet du contrat, ou toute partie de celui-ci, mal exécutés par le client ou un tiers. Si un employé de Koenig & Bauer constate, lors de la télémaintenance, un défaut relatif à la sécurité dans l'objet du contrat, il est tenu de demander au client d'arrêter la machine et d'obtenir du client la confirmation écrite qu'il a été informé du défaut. Koenig & Bauer peut à tout moment refuser d'effectuer la télémaintenance d'une machine sur laquelle les dispositifs de sécurité ont été désactivés ou altérés.

Lorsque les employés du client agissent sur instruction téléphonique de Koenig & Bauer, le client n'est pas libéré de son propre devoir de respecter les précautions et mesures de sécurité correspondantes et de recourir à un personnel spécialisé et formé aux tâches à réaliser.

Si le client ne fournit pas d'informations, ou fournit des informations inexacts, concernant un défaut ou en termes de renseignements demandés, Koenig & Bauer décline toute responsabilité en cas d'erreurs découlant de toute instruction de sa part découlant. Les employés du client relèvent de la seule responsabilité du client. Koenig & Bauer ne peut donc pas être tenu responsable des actions du client.

KOENIG & BAUER

Le client utilise des logiciels tiers pour le service PressSupport 24 sous sa propre responsabilité. Les conditions de licence du fournisseur tiers s'appliquent. Koenig & Bauer ne peut être tenu responsable de la fonctionnalité des services tiers, du contenu tiers ou des pertes et dommages de toute sorte découlant de l'utilisation ou en lien avec l'utilisation ou la défaillance de ces services et contenus. Par ailleurs, Koenig & Bauer ne pourra être tenu responsable si la communication avec le client via le service PressSupport 24 est impossible en raison de dysfonctionnements ou de la défaillance du logiciel tiers.

Toute responsabilité de Koenig & Bauer pour des dommages, quelle que soit la date où ils se sont produits ou se produisent et la cause, et en particulier toute demande d'indemnisation des dommages indirects, est exclue.

La responsabilité de Koenig & Bauer n'est engagée - que ce soit pour des raisons contractuelles, extracontractuelles ou d'autres motifs juridiques - que dans les cas suivants :

- (1) en cas d'actes intentionnels,
- (2) en cas de faute grave,
- (3) en cas d'atteinte fautive à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé de personnes,
- (4) en cas de défauts qu'il a frauduleusement dissimulés,
- (5) lorsqu'une garantie est applicable,
- (6) en cas de défauts de l'objet de la livraison, dans la mesure où une responsabilité existe en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits pour les dommages corporels ou matériels causés à des objets utilisés à titre privé.

En cas de manquement fautif avéré à des obligations contractuelles essentielles (c'est-à-dire des obligations qui caractérisent le contrat et sur lesquelles le client peut raisonnablement s'appuyer), le contractant est également responsable en cas de négligence légère, limitée dans ce dernier cas aux dommages découlant habituellement du contrat et raisonnablement prévisibles .

Ceci s'applique également si, à la suite d'une omission fautive ou de suggestions ou conseils contraignants erronés de Koenig & Bauer, donnés avant ou après la conclusion du contrat, ou d'une violation fautive d'autres obligations contractuelles annexes, la machine ne peut être utilisée conformément au contrat. Les prestations de télémaintenance Sheetfed et d'analyse industrielle sont des prestations de service. Sous réserve des exceptions mentionnées aux points (1)-(6) ci-dessus, la responsabilité de Koenig & Bauer découlant du présent contrat est limitée à 10 % du prix du contrat.

Une clause de non-responsabilité ou des limitations de la responsabilité en faveur de Koenig & Bauer s'appliquent également aux employés, représentants et préposés de Koenig & Bauer et à ses sociétés affiliées.

Tout autre demande d'indemnisation est exclue.

§ 10 Force majeure

Les délais fixés dans le contrat sont prolongés de manière appropriée en cas de force majeure. Sont considérés comme cas de force majeure tous les événements imprévisibles qui échappent à la sphère d'influence des parties ou qui ne peuvent être éliminés par des efforts raisonnables. Les parties conviennent que sont notamment considérés comme des cas de force majeure les phénomènes naturels, les épidémies, les pandémies, les maladies hautement contagieuses (par exemple le Covid-19), les restrictions et les ordres des autorités (notamment les couvre-feux, les interdictions de voyager, tout type d'avertissement aux voyageurs, les interdictions d'importation et d'exportation), la guerre, la guerre civile, les actes terroristes, les émeutes, les incendies, les grèves, les conflits du travail, les dommages liés au transport.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, les parties sont tenues d'en informer immédiatement et sans délai l'autre partie.

Toute responsabilité et tout dédommagement forfaitaire sont exclus en cas de force majeure.

§ 11 Prescription

Toutes les demandes du client – quelle qu'en soit la raison juridique – sont frappées de prescription après 12 mois. Les délais de prescription légaux s'appliquent en cas de comportement intentionnel ou de négligence grossière, de comportement fautif portant atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ou en cas de revendications concernant la responsabilité du fait des produits.

§ 12 Dispositions finales

Les modifications et compléments aux contrats de télémaintenance et d'analyse industrielle de Sheetfed nécessitent la forme écrite. Cela s'applique également en cas de modification de la présente exigence de la forme écrite. Les accords verbaux ne sont pas valables.

Les conditions générales du client, même si Koenig & Bauer ne s'y oppose pas, ne sont pas applicables au présent contrat.

Tous les litiges concernant PressSupport24 Sheetfed (télémaintenance Sheetfed et analyse industrielle) sont soumis au droit de la République fédérale d'Allemagne, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.

Les tribunaux de la ville de Wurtzbourg (Allemagne) ont compétence exclusive.