

Conditions générales de vente PressSupport24

§1 Préambule

Depuis 1995, la société Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co. KG (ci-après également dénommée Koenig & Bauer) apporte un soutien actif à ses clients en matière de disponibilité accrue des machines et de productivité des presses grâce à des solutions intelligentes de téléassistance. Koenig & Bauer propose un service d'assistance destiné, en cas d'anomalies, à venir en aide à l'utilisateur des presses installées sur le marché via un accès à distance. En cas de dysfonctionnements sérieux, le technicien PressSupport de Koenig & Bauer peut se connecter à la commande de la machine et procéder directement à une analyse de l'anomalie. Ainsi, il est possible de résoudre directement les anomalies soit par une intervention sur le logiciel de la machine, soit par une assistance téléphonique à destination du personnel de service. De plus, par ce moyen, le besoin en pièces de rechange peut être plus rapidement évalué ainsi que, le cas échéant, le personnel nécessaire mobilisé. Les prestations de téléassistance sont un service sans obligation de succès.

§2 Champ d'application

Les présentes conditions générales de vente Press-Support24 régissent les droits et obligations du client comme de Koenig & Bauer lors de la fourniture des prestations de téléassistance ou du traitement des demandes de maintenance. Le cadre dans lequel la prestation a été fournie n'entre pas en ligne de compte (garantie, contrat de PressSupport ou de maintenance - ci-après dénommé contrat de TM - ou prestation de service facturée hors de tout contrat). Sauf convention contraire dans un contrat individuel, les Conditions générales de vente PressSupport24 font partie intégrante de tous les contrats ayant PressSupport pour objet.

§3 Étendue des prestations

Les points suivants sont inclus dans l'étendue des prestations en cas de recours aux services de PressSupport24 :

- Une assistance 24 heures sur 24 par le service PressSupport ; y compris l'ensemble des frais pour les heures de permanence hors horaires d'ouverture et durant les weekends et jours fériés
- Les frais de connexion de la part de Koenig & Bauer pour la prestation de téléassistance, indépendamment de sa durée et de sa fréquence (limitée à 2 heures max. par intervention)
- Les frais téléphoniques pour les appels de Koenig & Bauer au client
- L'ensemble des frais d'assistance technique dispensée par les spécialistes (ingénieurs diplômés, techniciens) dans le cadre de la téléassistance
- Les frais de transmission vidéo en direct (Augmented PressSupport) pour les machines sous garantie ainsi que pour les machines sous contrat de TM incluant ces éléments et les demandes de service donnant lieu à facturation des frais

Sont notamment exclus de l'étendue des prestations :

- L'ensemble des frais pour les prestations de téléassistance et de maintenance réalisées par des tiers, tels que, par exemple, des sous-traitants, dans la mesure où ils ne sont pas expressément stipulés dans le contrat de TM
- L'ensemble des frais pour les prestations de téléassistance et de maintenance relatives aux nouvelles installations, aux mises à jour de tout type et aux extensions de machines (accord séparé requis)

KOENIG & BAUER

- Les frais pour les pièces de rechange éventuellement requises, l'organisation et les frais de transport associés
- Les frais de déplacement (voiture ou avion), ainsi que ceux liés à la durée de voyage, de travail, aux repas, aux coûts supplémentaires, etc, en cas d'intervention éventuelle de techniciens
- Les frais relatifs aux équipements terminaux ainsi que les frais de télécommunication du client en cas d'utilisation de transmissions vidéo en direct (Augmented PressSupport)

§4 Accessibilité

En cas d'anomalies techniques, le client informe soit son représentant, soit PressSupport24 directement, en fonction du type d'anomalie et de la nécessité éventuelle d'une assistance de la part dudit représentant (par ex. pour les services de traduction).

PressSupport24 est directement joignable au numéro de téléphone suivant : +49 931 909 4999. 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 fabrication de la machine.

De plus, les demandes de maintenance peuvent être transmises via un masque de saisie disponible sur koenig-bauer.com.

Koenig & Bauer PressSupport24 peut répondre aux demandes en allemand et en anglais.

PressSupport24 est joignable tous les jours, 24 heures sur 24. À l'exception des jours suivants (GMT+1) :

Service inaccessible :

- du 24/12 à partir de 14h00 jusqu'au 25/12 à 6h00 CET.
- du 31/12 à partir de 18h00 jusqu'au 1/1 à 6h00 CET

§5 Frais et facturation

Pour les machines hors garantie, le client a la possibilité de conclure un contrat de TM couvrant de façon forfaitaire les coûts des prestations décrites au §3 pour la durée dudit contrat, généralement 12 mois. Toute modification ultérieure des machines couvertes par ledit contrat est impossible. L'établissement du montant forfaitaire s'effectue toujours de façon préalable. Sauf accord écrit contraire, le règlement des factures est exigible dans les 30 jours à compter de leur réception, sans aucune déduction. Koenig & Bauer est fondé à refuser la fourniture de ses prestations jusqu'à réception intégrale de la somme due.

Koenig & Bauer ne facture pas au client les frais de téléassistance des machines sous garantie au moment de la demande de maintenance.

Si la machine pour laquelle une demande de maintenance a été faite n'est pas couverte par la garantie ou s'il n'existe pas de contrat de TM en cours de validité entre le client et Koenig & Bauer ou son représentant en charge dudit client, les prestations fournies seront facturées au client sur la base des frais engagés.

Si le client présente d'importants arriérés de paiement vis-à-vis de Koenig & Bauer ou de son représentant, Koenig & Bauer est fondé à refuser audit client la fourniture des prestations de téléassistance jusqu'à acquittement intégral des arriérés.

§6 Durée du contrat et résiliation

Tout contrat de TM peut être résilié par les deux parties contractantes, par écrit et dans le respect d'un préavis de 3 mois avant l'expiration du contrat. Si tel n'est pas le cas, 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 résiliation pour motif légitime (par ex. retard de paiement de la part du client, ouverture d'une procédure d'insolvabilité de la part de l'autre contractant, etc.).

KOENIG & BAUER

La résiliation anticipée du contrat ne pourra en aucun cas donner lieu à remboursement total ou partiel de la somme forfaitaire annuelle.

§7 Transmission des données

Chaque partie contractante est responsable de l'entretien et du fonctionnement de la connexion requise pour le transfert des données. Le client acquiert une connexion Internet en son nom propre et à ses frais et s'engage à veiller à ce que Koenig & Bauer PressSupport24 ait accès à cette connexion pour les prestations contractuelles.

Une connexion VPN est utilisée pour la téléassistance. Le client est tenu de veiller à ce qu'un accès physique de la machine à Internet soit possible et à ce que ladite machine soit équipée du matériel VPN (mGuard) correspondant. En outre, le client s'engage à prévenir au préalable Koenig & Bauer PressSupport24 de tout changement d'adresses IP. Ceci peut se faire via les canaux de communication décrits au §4. Si des problèmes de connexion se produisent, un technicien des services informatiques mandaté par le client doit prendre en charge, seul ou en collaboration avec Koenig & Bauer, la détection des anomalies.

Koenig & Bauer PressSupport24 établit une connexion VPN statique avec la machine.

Si la connexion est défectueuse et si la réception des données est impossible ou insuffisante, alors Koenig & Bauer PressSupport24 n'est pas tenu de fournir les prestations prévues dans le contrat de TM. Ceci vaut également si la qualité des données ne permet pas à Koenig & Bauer PressSupport24 de fournir les prestations. Koenig & Bauer PressSupport24 est alors tenu d'informer le client de la panne de connexion. Dans ce cas, le client recevra une aide téléphonique au dépannage, dans la mesure où cela s'avère pertinent et/ou possible.

§8 Confidentialité et protection des données

Des données issues des machines sont transmises à Koenig & Bauer à des fins d'analyse de leur productivité et de leur disponibilité. Elles ne sont exploitées qu'en vue de l'évaluation des performances des machines ainsi que de l'analyse et de la prévention des anomalies. Ces données sont transmises régulièrement grâce à une connexion VPN. Aucune transmission de données n'a lieu à destination de tiers autres que les partenaires liés contractuellement à Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co. KG ou à Koenig & Bauer AG, et ce exclusivement dans le but indiqué.

Les informations de commande (données de tâche) enregistrées localement dans la machine ainsi que les données personnelles (telles que définies par l'article 11 de la loi allemande relative à la protection des données et par le RGPD) ne sont pas concernées et, sauf accord spécifique, ne sont ni téléchargées ni analysées.

Les données personnelles nécessaires au traitement des demandes de téléassistance ou de maintenance sont cependant collectées et enregistrées. Cela comprend le nom, la fonction, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de la personne chargée d'effectuer la demande de maintenance pour le compte du client. Ces données personnelles sont transmises au représentant Koenig & Bauer en charge dudit client. En outre, les données personnelles sont également transmises à des tiers (par ex. fabricants d'équipements auxiliaires) dans la mesure où cela s'avère nécessaire au traitement de la demande de maintenance. Toute autre transmission de données personnelles à des tiers est exclue.

KOENIG & BAUER

En cas d'utilisation de transmissions vidéo en direct (Augmented PressSupport), des données vidéo et audio peuvent être enregistrées. Cela n'intervient que dans le cadre de la demande de maintenance en cours du client. À l'exception du représentant Koenig & Bauer en charge dudit client, ces données audio et vidéo ne sont en aucun cas transmises à des tiers.

Si le client est soumis à des contraintes concernant la collecte de données vidéo et audio ou l'utilisation de terminaux mobiles, il est alors tenu d'en garantir le respect par ses propres moyens.

§9 Obligations de collaboration du client

Dans les cas où la procédure de téléassistance serait susceptible de mettre en danger des personnes ou des biens, le client est tenu, par une sécurisation fiable, de garantir une mise en œuvre sans danger des mesures prévues. Le client doit notamment s'assurer qu'aucune personne ne sera mise en danger dans ses propres locaux, dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Le client est tenu de suivre les consignes du technicien Koenig & Bauer PressSupport24 lors du constat, de la localisation, du signalement et de la description des erreurs. Dans le cadre de la procédure de téléassistance, le client est tenu de recourir à un personnel spécialisé et doté des compétences linguistiques nécessaires. Toute modification apportée par le client à la machine ou à son environnement technique et susceptible d'avoir une incidence sur la procédure de téléassistance doit faire l'objet d'un accord préalable avec Koenig & Bauer PressSupport24.

§10 Responsabilité

Le contrat de TM ne comprend aucune garantie au sens du code civil allemand. Koenig & Bauer s'engage à respecter l'ensemble des obligations détaillées dans le contrat. Cela n'implique cependant en aucun cas une obligation de diagnostic et de résolution de l'ensemble des dommages et anomalies de la machine dans le cadre des prestations contractuelles, pas plus qu'une garantie de fonctionnement, de disponibilité et de productivité de ladite machine.

Koenig & Bauer ne peut être tenu responsable des interventions réalisées sur tout ou partie de l'objet contractuel par le client ou par des tiers et non approuvées au préalable par Koenig & Bauer, pas plus que des interventions ou des réparations certes approuvées par Koenig & Bauer sur tout ou partie dudit objet contractuel mais exécutées de façon non conforme par le client ou par des tiers. Si, lors d'une procédure de téléassistance, un collaborateur de Koenig & Bauer constate un défaut pouvant affecter la sécurité au niveau de l'objet contractuel, celui-ci est tenu de demander au client l'arrêt la machine ainsi que sa confirmation écrite de ce qu'il a connaissance du défaut. Dans le cas où les dispositifs de sécurité d'une machine ont été désactivés ou altérés, le technicien de télémaintenance est fondé à refuser de procéder à la téléassistance, sans que cela ne constitue en rien une restriction de l'étendue convenue des prestations.

Le fait que le personnel du client agisse sur instruction téléphonique de Koenig & Bauer PressSupport24 ne dégage en rien le client de son obligation de vigilance en matière de respect des mesures de sécurité correspondantes ainsi qu'en matière de recours à un personnel spécialisé et formé aux tâches à réaliser.

Koenig & Bauer décline toute responsabilité en cas d'informations lacunaires ou erronées fournies par le client, en lien avec la panne ou avec les renseignements requis, conduisant à des anomalies par suite d'une consigne délivrée sur cette base par Koenig & Bauer. Le personnel dudit client relève de la seule responsabilité de celui-ci. Koenig & Bauer ne peut donc être en aucun cas tenu Responsable des opérations exécutées par le client.

KOENIG & BAUER

Toute responsabilité de Koenig & Bauer relative à des dommages, quelle que soit la date où ils se sont produits ou se produisent et quelle que soit la raison juridique de leur apparition, est exclue, et notamment toute d'indemnisation relative à des préjudices consécutifs. Font exception à ces dispositions les droits à indemnisation en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave, en cas d'atteinte fautive à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ou en cas de responsabilité obligatoire instaurée par la loi relative à la responsabilité du fait des produits.

En cas de violation fautive avérée des principales obligations contractuelles (c'est-à-dire des obligations qui caractérisent le contrat et sur lesquelles le client peut raisonnablement s'appuyer), Koenig & Bauer est également responsable en cas de négligence légère, limitée dans ce dernier cas au dommage raisonnablement prévisible et caractéristique du contrat.

Toute clause de non-responsabilité ou toute limitation de la responsabilité en faveur de Koenig & Bauer s'applique également au personnel, aux représentants et auxiliaires de Koenig & Bauer ainsi qu'aux entreprises qui lui sont associées.

Tout autre droit à indemnisation est exclu.

§11 Prescription

Toutes les revendications du client – quelle qu'en soit la raison juridique – sont frappées de prescription après 12 mois. En cas d'acte intentionnel ou de négligence grossière, d'atteinte fautive à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ou en cas de revendications appuyées sur la loi relative à la responsabilité du fait des produits, ce sont les délais légaux qui s'appliquent alors.

§12 Jurisdiction compétente et droit applicable

Le droit allemand s'applique à l'ensemble des litiges, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationaux. La juridiction compétente est Wurtzbourg.

§13 Exigence de la forme écrite

Toute modification des contrats requiert la forme écrite. Cela vaut également en cas de modification de la présente obligation de la forme écrite.

§14 Clause de sauvegarde

Si certaines dispositions des présentes Conditions générales de vente de Koenig & Bauer s'avèrent être nulles ou caduques, cela n'affecte en rien la validité des autres dispositions ; toute clause caduque sera remplacée d'un commun accord par une autre clause écrite conforme à son sens.