

Conditions générales de vente de Télémaintenance PressSupport24 pour Sheetfed

§1 Préambule

La société Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG (ci-après dénommée Koenig & Bauer) aide activement ses clients depuis 1995 en augmentant la disponibilité et la productivité des presses Rapida grâce à des solutions intelligentes de télémaintenance. Koenig & Bauer propose une organisation d'assistance destinée à entretenir, via un accès à distance, les presses installées sur le marché. En cas de pannes sérieuses, le technicien Koenig & Bauer PressSupport peut se connecter à la commande de la machine et réaliser directement une analyse de la panne. Il est ainsi possible de réparer directement des pannes en intervenant sur le logiciel de la machine ou en donnant des recommandations aux opérateurs par téléphone. Il est possible par ailleurs, par ce moyen, de déterminer plus rapidement quelles pièces de rechange sont correctes et nécessaires et de trouver le personnel requis.

§2 Champ d'application

Les conditions générales de vente de télémaintenance par PressSupport24 Sheetfed régissent les droits et obligations du donneur d'ordre ainsi que les droits et obligations de Koenig & Bauer lors de la prestation de services de télémaintenance ou du traitement des demandes de service. Peu importe que ces prestations aient été fournies dans le cadre de la garantie, d'un contrat de télémaintenance ou de service (ci-après dénommé contrat de service TM) ou d'un service facturé individuellement. Sauf convention contraire dans un contrat individuel, les Conditions générales de télémaintenance par PressSupport24 Sheetfed font partie intégrante de tous les contrats qui s'y réfèrent expressément.

§3 Étendue des prestations

Les points suivants sont inclus dans l'étendue des prestations lors de l'utilisation des services de PressSupport24 Sheetfed :

- Prestations d'assistance 24 heures sur 24 du service PressSupport ; y compris tous les frais pour les heures de permanence en dehors des horaires d'ouverture et les jours fériés/weekends.
- Frais en ligne de la part de Koenig & Bauer pour la connexion de télémaintenance quelle que soit la durée de la prestation et la fréquence à laquelle elle est sollicitée (limitée à 2 heures max. par cas de service après-vente)
- Frais téléphoniques pour les appels de Koenig & Bauer au donneur d'ordre
- Tous les frais pour l'assistance technique par les spécialistes (ingénieurs diplômés, techniciens) dans le cadre de la télémaintenance
- Coûts de transmission vidéo en direct (Visual PressSupport) pour les machines sous garantie, les machines pour lesquelles un contrat de service de télémaintenance a été conclu après le 01.10.2018 et les demandes de service qui sont facturées sur la base des frais.
- Enregistrement du problème et de sa solution ou sa solution possible si celui-ci ne peut être résolu par télémaintenance.

Sont en particulier exclus du champ d'application des prestations :

- 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), Krift&Zipser (logistique), etc.

KOENIG & BAUER

- 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 frais pour les pièces de rechange éventuellement requises, leur organisation et les frais de transport associés
- Les frais pour les éventuelles interventions des techniciens résultant du temps de voyage, de travail, des frais de déplacement (voiture ou avion), repas, majorations etc.
- Coûts des équipements terminaux ainsi que coûts de télécommunication du donneur d'ordre pour l'utilisation des transmissions vidéo en direct (Visual PressSupport)

§4 Accessibilité

En cas de dysfonctionnements techniques, le donneur d'ordre en informe généralement son représentant ou PressSupport24 Sheetfed directement, en fonction du type de dysfonctionnement et de l'assistance nécessaire du représentant (p. ex. pour les services de traduction).

PressSupport24 Sheetfed est directement joignable au numéro de téléphone suivant : +49 351 833 2686. Si ce numéro est occupé, le donneur d'ordre 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 service peuvent être transmises via un masque de saisie disponible sur koenig-bauer.com.

Il est possible en option et pour les machines qui en sont équipées d'effectuer la demande de service depuis le poste de commande au moyen de la fonction PressCall.

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

PressSupport24 Sheetfed est joignable tous les jours, 24 heures sur 24. Seules exceptions les jours suivants (GMT+1) :

Non joignable :

- Nouvel An (01.01.)
- 1er jour de Noël (25.12.)
- 2e jour de Noël (26.12.)

Joignable jusqu'à 14h00 :

- Veille de Noël (24.12.)
- Saint-Sylvestre (31.12.)

§5 Frais et facturation

Pour les machines hors garantie, le donneur d'ordre a la possibilité de conclure un contrat de service de télémaintenance qui couvre les coûts des prestations décrites au §3 pour la durée du contrat, généralement 12 mois, sous forme de forfait. Une modification ultérieure des machines faisant l'objet du contrat n'est pas possible. L'établissement des coûts pour le forfait est toujours réalisé à l'avance. Le règlement des factures est exigible dans les 30 jours à compter de la réception sans aucune déduction, sauf accord écrit contraire. Le preneur d'ordre est autorisé à refuser de fournir ses prestations jusqu'à réception intégrale de la somme due.

Koenig & Bauer ne facture pas au donneur d'ordre les frais de télémaintenance de la machine qui sont sous garantie au moment de la demande de service.

Si la machine pour laquelle une demande de service a été faite n'est pas couverte par la garantie ou s'il n'existe pas de contrat de service de télémaintenance valable entre le donneur d'ordre et Koenig & Bauer ou du représentant de Koenig & Bauer responsable du donneur d'ordre, les prestations fournies seront facturées au donneur d'ordre en fonction du temps et du matériel.

Si le donneur d'ordre est en retard de paiement important vis-à-vis de Koenig & Bauer ou du représentant de Koenig & Bauer responsable du donneur d'ordre, Koenig & Bauer est en droit de refuser de fournir des services de télémaintenance au donneur d'ordre jusqu'au paiement intégral de ces retards.

KOENIG & BAUER

§6 Durée du contrat et résiliation

Un contrat de télémaintenance peut être résilié par écrit par les deux parties contractantes avec un préavis de 3 mois avant l'expiration du contrat. Si ce préavis n'est pas respecté, 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 (retard de paiement du donneur d'ordre, ouverture d'une procédure d'insolvabilité de la part de l'autre contractant 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.

§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 donneur d'ordre acquiert une connexion Internet à nom et à ses frais et s'engage à veiller à ce que Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed ait accès à cette connexion pour les prestations contractuelles.

Une connexion VPN est utilisée pour la télémaintenance. Le donneur d'ordre est tenu de veiller à ce qu'un accès physique de la machine à Internet soit possible et à ce que la machine soit équipée du matériel VPN (mGuard) correspondant. En outre, le donneur d'ordre 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 §4. Si des problèmes de connexion se produisent, un technicien des services informatiques mandaté par le donneur d'ordre doit participer seul ou en collaboration avec Koenig & Bauer à détecter les erreurs.

Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed établit une connexion VPN statique avec la machine. Si nécessaire, la télémaintenance ne doit être activée que par le donneur d'ordre. 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 est défectueuse 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 du contrat de télémaintenance. 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 donneur d'ordre de la panne de la connexion. Dans ce cas, on s'efforce d'aider le donneur d'ordre par téléphone au dépannage, dans la mesure du raisonnable et/ou du possible.

§8 Confidentialité et protection des données

Des données de la machine sont transmises à Koenig & Bauer dans le but d'analyser la productivité et la disponibilité des machines et servent exclusivement à l'évaluation des performances des machines ainsi qu'à l'analyse et à la prévision des pannes. Ces données sont transmises régulièrement grâce à une connexion VPN existante. Les données ne sont transmises à des tiers qu'aux partenaires contractuellement liés de Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG ou Koenig & Bauer AG et exclusivement dans le but indiqué.

Les données de commande (données de tâche) enregistrées localement dans la machine ainsi que les données personnelles (telles que définies par l'article §11 du droit public allemand et par le Règlement général sur la protection des données) ne sont pas concernées et ne sont ni téléchargées ni exploitées sans accord mutuel séparé.

En outre, les données personnelles nécessaires au traitement des demandes de télémaintenance ou de service sont collectées et stockées. Cela comprend le nom de la personne de contact du donneur d'ordre qui soumet la demande de service, l'appartenance de la personne de contact à la société, le numéro de téléphone de la personne de contact et l'adresse électronique de la personne de contact. Ces données personnelles sont transmises au représentant Koenig & Bauer responsable du donneur d'ordre. En outre, les données personnelles sont également transmises

KOENIG & BAUER

à des tiers (p. ex. fabricants d'équipements auxiliaires) si elles sont nécessaires au traitement de la demande de service. Les données personnelles ne seront en aucun cas transmises à des tiers.

Lors de l'utilisation de transmissions vidéo en direct (Visual PressSupport), des données d'image peuvent être enregistrées. Ceci se fait exclusivement dans le cadre de la demande de service en cours du donneur d'ordre. À l'exception du représentant Koenig & Bauer responsable du donneur d'ordre, ces données ne sont pas transmises à des tiers.

Si le donneur d'ordre a des restrictions concernant la collecte de données d'image ou l'utilisation de terminaux mobiles, il est tenu d'en assurer le respect lui-même.

§9 Obligations de collaboration du donneur d'ordre

Dans les cas où la télémaintenance risque de mettre en danger des personnes ou des objets, le donneur d'ordre doit mettre en place une sécurisation fiable de façon à ce que les mesures prévues puissent être réalisées sans danger. Le donneur d'ordre doit notamment s'assurer que personne n'est mis en danger chez lui, sur place, dans le cadre de la réalisation de la prestation.

Le donneur d'ordre 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 donneur d'ordre doit confier le service de télémaintenance à un personnel formé aux tâches et parlant la langue employée. Toute modification entreprise par le donneur d'ordre sur la machine ou son environnement technique doit faire préalablement l'objet d'une concertation avec Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed dans la mesure où cette modification peut avoir une incidence sur le présent accord de télémaintenance.

§10 Responsabilité

Le contrat de télémaintenance ne contient aucune garantie au sens du code civil allemand (BGB). Koenig & Bauer satisfait aux obligations détaillées

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 de la machine est donc exclue.

Koenig & Bauer ne peut être tenu responsable des interventions réalisées par le donneur d'ordre ou par des tiers ni des interventions non autorisées au préalable par Koenig & Bauer dans le contrat ou dans des parties du contrat ni des interventions qui ont été autorisées par Koenig & Bauer dans le contrat, dans des parties de celui-ci ou dans des prestations de correction mais qui ont été mal exécutées par le donneur d'ordre ou des tiers. Si un collaborateur 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 donneur d'ordre d'arrêter la machine et d'obtenir du donneur d'ordre la confirmation écrite qu'il a connaissance du défaut. La télémaintenance d'une machine dont les dispositifs de sécurité ont été désactivés ou altérés peut être refusée par le technicien de télémaintenance sans que cela constitue une limitation de l'étendue convenue des prestations.

Dans la mesure où les employés du donneur d'ordre agissent sur instruction téléphonique de Koenig & Bauer PressSupport24 Sheetfed, le donneur d'ordre est alors libéré de son devoir de respecter les précautions et mesures de sécurité correspondante et de confier les travaux à un personnel spécialisé et formé aux tâches à réaliser.

Koenig & Bauer décline toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions de la part du donneur d'ordre en rapport avec la panne ou les informations demandées, ayant de ce fait entraîné des pannes suite à une indication de la part de Koenig & Bauer. Les employés du donneur d'ordre relèvent de la seule responsabilité du donneur d'ordre. Koenig & Bauer ne peut donc pas être tenu responsable des opérations exécutées par le donneur d'ordre.

KOENIG & BAUER

Toute responsabilité de Koenig & Bauer pour des dommages, quelle que soit la date où ils se sont produits ou se produisent et la raison juridique de leur apparition et notamment, toute demande d'indemnisation des dommages consécutifs aux anomalies sont exclues. Les exceptions à ces réglementations sont les droits à indemnité en cas de faute intentionnelle ou négligence grave, en cas de comportement fautif portant atteinte à la vie, à l'intégrité corporelle ou à la santé ou si la loi sur la responsabilité du fait des produits prévoit obligatoirement une responsabilité.

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 donneur d'ordre peut raisonnablement s'appuyer), le mandataire est également responsable en cas de négligence légère, limitée dans ce dernier cas au dommage raisonnablement prévisible typique du contrat.

Une clause de non-responsabilité ou des limitations de la responsabilité en faveur de Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG s'appliquent également aux employés, représentants et préposés de Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG et des entreprises liées à elle.

Tout autre droit à indemnité est exclu.

§11 Prescription

Toutes les revendications du donneur d'ordre – quelle qu'en soit la raison juridique – sont frappées de prescription après 12 mois. 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 s'appliquent alors les délais légaux.

§12 For juridique et droit applicable

Pour tous les contentieux concernant le contrat de télémaintenance et les présentes Conditions générales de vente s'applique le droit allemand, à l'exclusion des dispositions de la Convention des Nations unies sur les ventes internationales. Le for juridique est Wurtzbourg (Allemagne).

§13 Exigence de la forme écrite

Toute modification du contrat de télémaintenance requiert la forme écrite. Cela s'applique 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 Sheetfed AG & Co. KG s'avèrent être nulles ou caduques, cela n'affecte pas la validité des autres dispositions ; la clause caduque sera remplacée, d'un commun accord, par une autre clause écrite conforme au sens.