

**A. Services de maintenance non planifiée**

**1. Délais de réponse**

Le « délai de réponse 1 » désigne la période entre la réception du rapport d'erreur du client par le Service d'appel central (Central Call Desk ou CCD) et le moment où le téléservice par ordinateur ou par téléphone commence. Le « délai de réponse 2 » désigne la période entre la réception du rapport d'erreur du client par le CCD et l'arrivée du technicien sur site. Généralement, le délai de réponse sera mesuré exclusivement pendant les heures de bureau (avec prolongation le jour ouvré suivant le cas échéant). Les délais en-dehors des heures de travail ne seront pas comptabilisés dans le calcul du délai de réponse. KARDEX garantit au client le respect des délais de réponse 1 et 2. Si le client souhaite une intervention plus rapide, il pourra introduire une demande en ce sens par le biais des options prédéfinies du « contrat de service » propre aux produits.

**2. Rapports d'erreur**

2.1. Le CCD prend en charge les rapports d'erreur et les commandes de pièces détachées pour les travaux de maintenance non planifiés destinés au produit couvert par le contrat de service du lundi au vendredi pendant les heures de bureau normales (8h-17h) sauf accord contraire.

2.2. Toutes les erreurs doivent être signalées à KARDEX par téléphone ou en ligne afin que l'enregistrement et le classement de l'erreur puissent être effectués dans le délai de réponse 1, pour qu'une décision quant à la nécessité d'une intervention sur site puisse être prise et que les dispositions nécessaires puissent être mises en œuvre sans retard. La situation exigera une intervention sur site si la résolution du problème par le client à l'aide des conseils spécialisés du helpdesk, ou si un diagnostic à distance sont peu probables ou stériles. Il en va de même si la résolution du problème uniquement pendant les heures de travail peut générer une perte considérable pour le client, voire en cas de risque immédiat pour la vie ou la santé de l'opérateur. L'intervention sur site n'est pas nécessaire en cas de travaux de dépannage ou de maintenance de routine pouvant être réalisés pendant les heures de bureau.

2.3. KARDEX est obligée d'analyser l'erreur uniquement si cette dernière a été correctement signalée par la personne de contact du client désignée à KARDEX, et si l'erreur apparue sur le site du client peut être reproduite ou prouvée à l'aide de résultats obtenus par la machine.

Si le client demande une intervention en-dehors des heures de travail convenues, KARDEX n'est pas obligée de lancer une procédure d'intervention sur site en présence d'une situation exigeant une telle démarche. Si l'intervention prend place, KARDEX facturera au client le double du tarif (horaire ou forfaitaire) convenu pour le service clientèle.

**3. Service « hotline » de Kardex (helpdesk Expert)**

3.1. KARDEX attribuera au client un numéro d'appel spécifique et/ou une adresse e-mail afin de transmettre les rapports d'erreur au CCD. Ces informations figureront dans le contrat de service.

3.2. Le technicien du helpdesk Expert de KARDEX prendra en charge la procédure de dépannage par téléphone. Le cas échéant, KARDEX tentera de résoudre les problèmes dans un délai de réponse 1 de deux (2) heures, sauf mention contraire dans le contrat de service. Dans le cas contraire, KARDEX, d'un commun accord avec le client, entamera des démarches de réparation et de débogage complémentaires. Le client pourra y accéder moyennant le paiement des frais en vigueur, voire introduire une demande par le biais des services stipulés dans le contrat de service.

3.3. Le service comprend également la mise à disposition d'un technicien sur le terrain dans un délai de réponse 2 de quatorze (14) heures, d'un commun accord avec le client, si la panne n'a pas pu être corrigée de manière efficace.

**4. Portail d'assistance à distance de KARDEX**

4.1 Assistance à distance : le matériel est relié en permanence au portail distant. Grâce au suivi de l'état, toute panne matérielle sera signalée à notre helpdesk Expert. L'opérateur peut aussi introduire manuellement une demande (ticket) en appuyant sur le bouton HelpMe directement sur la machine. Si le client le permet, les techniciens du HelpDesk pourront se connecter temporairement à la machine par le biais du portail afin d'effectuer un diagnostic à distance, voire procéder à une réparation. La machine peut être réparée plus souvent à l'aide du portail que par le biais de la hotline, ce qui permet de gagner un temps précieux. Si la machine ne peut pas être réparée, un technicien sera dépêché sur le terrain, selon le délai de réponse en vigueur.

4.2 - Analyse distante : le client peut accéder au portail d'assistance et consulter l'état du matériel à tout moment en ligne, afin d'augmenter encore la fiabilité des processus. Par ailleurs, le portail fournit des informations telles que l'affichage des services préalables, l'utilisation du matériel et les cycles. Sur la base de ces éléments, les processus propres au client pourront être améliorés et optimisés en permanence. Les fluctuations au niveau de la charge du matériel pendant le fonctionnement pourront être isolées et résolues au plus tôt. Les données sont utilisées pour calculer la meilleure date de service possible, de manière dynamique et selon les exigences du client.

4.3. Le service comprend également la mise à disposition d'un technicien sur le terrain dans un délai de réponse 2 de douze (12) heures, d'un commun accord avec le client, si la panne n'a pas pu être corrigée par téléphone de manière efficace.

**5. Service « assistance logiciel » de KARDEX**

5.1. KARDEX attribuera au client un numéro d'appel spécifique et/ou une adresse e-mail afin de transmettre les rapports d'erreur au CCD. Ces informations figureront dans le contrat de service.

5.2. Le technicien logiciel KARDEX commencera l'intervention dans un délai de réponse 1 d'une (1) heure afin de corriger l'erreur à l'aide d'un diagnostic informatique à distance, ou en guidant l'équipe du client, dotée des qualifications nécessaires, par téléphone afin de corriger l'erreur à l'aide d'un correctif logiciel ou toute autre mesure jugée opportune, et par le biais d'un accès à distance dans la mesure du possible. Cela implique la journalisation de l'erreur, l'accord quant aux mesures nécessaires et la mise en œuvre de ces actions.

5.3. Une erreur logiciel apparaît uniquement si l'usage des fonctions principales du logiciel est impossible, voire fortement entravé, et/ou

- si le logiciel génère des résultats incorrects, qui ne peuvent être attribués à une erreur d'utilisation par le client ; ou
- en cas d'interruption non contrôlée de l'exploitation du logiciel et qui ne serait pas due à une interface du programme ; ou
- si l'utilisation du logiciel est fortement entravée, voire impossible pour toute autre raison.

5.4. L'erreur logiciel n'existe pas en cas de problème dont l'origine ne peut être attribuée au logiciel livré par KARDEX, mais plus particulièrement au logiciel d'autres développeurs, au matériel ou au système d'exploitation du client, à la base de données ou à une erreur de paramétrage de la part du client.

5.5. La correction des erreurs implique de cibler l'origine de la panne, le diagnostic de la panne, la suppression du défaut ou le rétablissement du fonctionnement du logiciel de toute autre manière (mise en place de mesures provisoires).

La correction des erreurs sera généralement effectuée dans les locaux de KARDEX et transmise au client grâce à une intervention à distance. KARDEX se réserve le droit d'informer le client quant aux mesures visant à supprimer les pannes par téléphone ou par e-mail. Le client se doit de prendre dans les plus brefs délais les mesures indiquées par KARDEX pour la résolution de la panne.

5.6. Si, après le signalement d'une erreur à KARDEX, il s'avère que l'origine du problème peut être attribuée à des causes qui ne sont pas prises en charge par l'ensemble de services d'assistance logiciel de KARDEX, cette dernière pourra facturer au client les travaux effectués pour éliminer ou localiser la panne, sur la base du tarif de KARDEX en vigueur pour ce type d'intervention.

**6. Service « Intervention sur site » de KARDEX**

Ce service comprend l'intervention sur site du technicien de garde. Il vise essentiellement à limiter les dégâts causés aux produits KARDEX, et, dans la mesure du possible, la réparation immédiate dans un délai de réponse dépendant du type de contrat de maintenance souscrit, si les pièces détachées sont disponibles sur place. Le service ne comprend pas les travaux de suivi tels que les réparations finales, l'installation des pièces détachées ou le nettoyage, ni le conseil au personnel du client, ainsi que les activités analogues.

**B. Service pour maintenance planifiée**

**1. Délais**

1.1. Le CCD conviendra avec le client de la maintenance planifiée pour le produit stipulé dans le contrat de service, du lundi au vendredi pendant les heures de bureau (8h-17h).

1.2. La maintenance planifiée sera effectuée conformément au service pertinent, d'un commun accord avec le client, du lundi au vendredi pendant les heures de bureau (8h-17h). Si le client n'aménage pas son emploi du temps à cette fin, il renonce à l'exécution du service contractuel. Si le client souhaite que les travaux de maintenance planifiée soient effectués en-dehors des heures de bureau et si un technicien est disponible à ce moment précis, un supplément sera facturé conformément aux tarifs de KARDEX en vigueur.

1.3. Si le client annule ou reporte un rendez-vous convenu moins de 48 heures avant le début des travaux, il devra rembourser les frais pertinents conformément au tarif en vigueur de KARDEX, ou renonce à l'exécution du service contractuel. En règle générale, KARDEX est autorisée à facturer les frais associés aux déplacements inutiles vers les locaux du client ou les temps d'attente sur place au-delà de 15 minutes selon le tarif horaire en vigueur au moment du rendez-vous.

**2. Service « Entretien machine/site » de KARDEX**

2.1. Avec l'aide d'un expert et d'un technicien dûment autorisé, KARDEX effectuera les travaux d'entretien sur le produit selon un protocole propre à l'appareil et dans les délais convenus dans le contrat de service.

2.2. Le service comprend également un contrôle annuel des caractéristiques techniques afin d'assurer la sécurité du personnel conformément aux critères du fabricant et des normes/directives relatives au produit.

2.3. Les contrôles effectués conformément aux normes/directives pertinentes seront recensés par KARDEX dans le registre de test du produit conservé chez le client. KARDEX placera un autocollant (marque de test) sur les produits pour lesquels aucun défaut de sécurité n'a été repéré lors des tests. L'autocollant affichera la date du prochain test. Le résultat du test figurera dans le carnet d'entretien et sera signé par le technicien et le client au terme du test.

2.4. Si le test effectué par KARDEX fait état de défauts affectant la sécurité du personnel ou du produit, KARDEX est contraint de ne pas noter l'élément dans le registre de test ni d'apposer l'autocollant. La société pourra cependant facturer la prestation. Le cas échéant, le client devra prendre les mesures nécessaires pour effectuer les réparations sur le produit sur la base du rapport de test. Suite à la réparation du produit, un autre test pourra être effectué et journalisé par KARDEX.

2.5. Le technicien fournira les outils et les appareils de test pour réaliser cette mission. Les défauts identifiés seront signalés au client afin de commander les travaux (réparations), lesquels seront facturés séparément sur la base du tarif horaire d'intervention en vigueur. Le type d'intervention (réparation ou remplacement de la pièce défectueuse) sera effectué à la discrétion de KARDEX.

2.6. Dans le cas d'un contrat de service intégral (all-in), les conditions suivantes sont d'application : l'objet du contrat de service comprend les travaux de maintenance planifiée du lundi au vendredi pendant les heures de travail normales, dont le retour du technicien, les frais de déplacement et le lubrifiant nécessaire, la correction des défauts isolés et les pièces détachées nécessaires. La correction des défauts dus aux motifs ci-dessous sera toutefois facturée séparément sur la base des tarifs horaires en vigueur et des prix des pièces détachées, si KARDEX intervient dans le cadre d'un contrat de réparation : a) utilisation inadéquate ou à des fins autres que celles convenues, b) erreur d'installation ou de mise en service par le client ou un tiers, c) altération, maintenance, réparation ou délocalisation du produit par le client ou un tiers, d) usure excessive due à

des circonstances pouvant être contrôlées par le client, e) utilisation abusive des produits ou négligence, f) utilisation de liquides ou de pièces détachées inadaptées, g) construction défectueuse ou fondations inadaptées sur le site du client, h) effets chimiques ou électroniques, pour tous les éléments ci-avant, qui ne seraient pas dus à une faute commise par KARDEX, et i) toute fausse déclaration émanant du client ou de ses conseillers sur les critères opérationnels et techniques quant à l'utilisation des produits, k) en cas de force majeure, guerre ou acte terroriste.

2.7. Pour tous les autres contrats de service, les conditions suivantes sont d'application : travaux de maintenance planifiée du lundi au vendredi pendant les heures de bureau, dont les temps de retour du technicien, les frais de déplacement et le lubrifiant requis sont compris dans le service.

### **3. Service « Maintenance logiciel » de KARDEX**

3.1. KARDEX effectuera le « contrôle d'état de l'assistance logiciel » (base de données, espace disque, configuration, etc.) sur le logiciel KARDEX stipulé dans le contrat de service (numéro de licence) dans le respect des délais convenus dans le contrat de service et lors des rendez-vous définis avec le client, par le biais d'un expert et d'un technicien informatique dûment autorisés. Dans la mesure du possible, ces travaux seront effectués grâce à un accès à distance. Cela implique une connexion conformément à la liste de vérification de l'état du logiciel de KARDEX.

3.2. Avec ce contrat de service, le client obtient aussi le droit à l'accès et au téléchargement des mises à niveau, nouvelles versions et mises à jour du logiciel.

3.3. Les « mises à niveau du logiciel » sont les nouvelles versions d'une application KARDEX qui, outre l'élimination des bogues, contient essentiellement de nouvelles fonctions ou élargit considérablement la portée d'utilisation, la flexibilité ou la productivité du logiciel, et dont la garantie du client ne couvre pas les défauts. Outre le droit d'obtenir le support de données avec la nouvelle mise à niveau, le client recevra une description des fonctions de performance concernant la mise à niveau du logiciel.

3.4. Les « versions de service » permettent d'éliminer les bogues d'une application KARDEX. Elles ne contiennent aucune fonction nouvelle. Elles rassemblent généralement plusieurs correctifs et mises à jour.

3.5. Les « correctifs/mises à jour » résolvent des bogues isolés afin d'éliminer les défauts du logiciel KARDEX.

3.6. Le droit acquis quant à l'utilisation du logiciel reste valable. La dernière version des conditions générales relatives à l'utilisation du logiciel KARDEX s'applique à la fois au droit d'utilisation originel du logiciel, mais aussi aux mises à niveau, nouvelles versions et mises à jour.

3.7. Les activités suivantes ne sont pas comprises dans le service « Maintenance du logiciel » :

- formation à l'utilisation d'un logiciel fonctionnel ;
- Migrations ;
- Fourniture des améliorations du logiciel qui ne visent pas à supprimer les pannes ;
- Nouvelles installations ;
- Changements de base de données ;
- Changements des versions serveur (services d'application) ;
- Fourniture d'améliorations qui modifient l'application (licences client complémentaires, licences d'extraction, modules supplémentaires) ;
- Remplacement du matériel ;
- Conseil et assistance concernant le logiciel développé sur demande spécifique du client ;
- Assistance lors de la résolution de problèmes suite à l'utilisation des composants matériels et/ou logiciels non repris dans le contrat ;
- Résolution des problèmes provoqués par des changements apportés au logiciel par le client, ou toute autre forme d'interférence avec le logiciel ;
- Résolution des problèmes provoqués par l'utilisation du logiciel sur des appareils dont la maintenance n'a pas été correctement effectuée, suite à une utilisation non conforme à l'objet initial, ou en cas d'association à des logiciels non signalés à l'avance ;
- Résolution des problèmes provoqués par un échec de sauvegarde des programmes et/ou des données (selon une méthode adaptée à l'application), ou des sauvegardes définitives ;
- Résolution des problèmes résultant d'un changement de matériel ou de configuration, respectivement ;
- Résolution des problèmes causés par des changements du design de l'application réalisés par le client ou un tiers, des changements apportés par l'environnement informatique du client ou formation inadaptée quant à l'utilisation et l'exploitation du logiciel KARDEX ;
- Résolution des défauts ou dégâts provoqués par une utilisation inadaptée du logiciel par le client, actions d'un tiers ou cas de force majeure, actes de guerre ou terroristes ;
- Elimination des défauts ou dégâts sur le site d'installation dus à l'absence d'alimentation sans coupure, des défauts matériels ou tout autre effet dépendant du client ou de tiers et qui influencent le logiciel.

### **C. Service « Pièces détachées »**

#### **1. Bons de commande**

Sauf mention contraire, le CCD accepte les bons de commande pour pièces détachées du lundi au vendredi pendant les heures de bureau (8h-17h). Ces pièces sont destinées aux travaux de maintenance planifiée ou non.

#### **2. Service « Pièces détachées » de KARDEX**

2.1. KARDEX fournira au client les pièces détachées qui, selon l'évaluation professionnelle de KARDEX, sont nécessaires à la réparation ou au débogage du produit. Les pièces détachées qui seront livrées doivent être neuves ou comme neuves en termes de fonctionnalité, performances et durée de conservation.

2.2. Les pièces détachées en stock seront livrées le jour ouvré suivant si le bon de commande a été envoyé à KARDEX avant 17h. Si le client souhaite une livraison plus rapide (par ex. : livraison par coursier), un supplément sera facturé séparément.

#### **3. Service « Maintenance du stock » de KARDEX**

Ce service comprend l'approvisionnement et le remplacement du stock, à la discrétion du technicien, des pièces qui seront nécessaires à une réparation immédiate du produit à l'arrivée du technicien, en vue d'éliminer le délai d'attente associé à la livraison d'une pièce lors des travaux de réparation. Les pièces détachées disponibles sur site doivent être achetées au préalable par le client dans le cadre de ce service selon le produit stipulé dans le contrat de service. Ces pièces seront sélectionnées sur la base d'une évaluation par un professionnel de KARDEX. Les pièces détachées remplacées sont la propriété de KARDEX. Le client est obligé d'envoyer les pièces détachées à KARDEX. Si le client souhaite profiter d'un contrat de disponibilité avec KARDEX, ce dernier peut faire l'objet d'une annexe et être commandé dans le contrat de service.