

Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont structurées comme suit :

- la **partie A (clauses générales)** s'applique à toute transactions sauf si une règle d'une clause des parties B et C en vigueur y déroge (le simple ajout de détails ne constituant pas une dérogation), auquel cas celle-ci prévaut ;
 - les **parties B et C** contiennent les clauses spécifiques applicables à la **fourniture de produits et de services de programmation de logiciels, avec ou sans installation (Partie B)**, et **aux commandes individuelles de services ainsi qu'aux contrats de services (Partie C)** ;
- Les présentes CGV sont proposées en allemand, en anglais et dans d'autres langues. Seuls les textes en allemand et en anglais sont juridiquement contraignants et font autorité. Ils ont le même statut. Les traductions dans d'autres langues des présentes CGV ne visent que la commodité et ne sont pas juridiquement contraignantes.

A. Clauses générales

1. Champ des présentes CGV

- 1.1. Les présentes CGV s'appliquent à toutes les transactions entre KARDEX France SASU (« **KARDEX** ») et le client, sauf accord écrit contraire.
- 1.2. Lorsque le client passe une commande, les présentes CGV sont réputées admises, et s'appliqueront également aux futures transactions avec le client.
- 1.3. Toute condition dérogatoire du client, contraire ou supplémentaire, ne s'applique qu'avec le consentement écrit exprès de KARDEX.
- 1.4. Toute modification du contrat ou tout ajout à ce dernier doit prendre une forme écrite. Tous les accords et déclarations juridiquement contraignants des parties exigent la confirmation écrite de KARDEX.
- 1.5. KARDEX peut à tout moment modifier les présentes CGV. La version applicable est celle en vigueur au moment de la commande. En cas de relations contractuelles suivies, le brouillon des CGV modifiées sera adressé au client par écrit au plus tard un mois avant la date proposée pour leur prise d'effet. Le client est réputé avoir donné son consentement aux modifications s'il ne les a pas rejetées à la date prévue pour leur prise d'effet. Les GCV s'appliqueront ensuite à toutes les autres transactions entre les parties.
- 1.6. Les clauses générales des présentes CGV (Partie A) s'appliquent à toutes les transactions et à toutes les relations juridiques entre les parties, sauf énoncé contraire des clauses spécifiques (Parties B et C) ou accord écrit contraire.
- 1.7. Le terme « **produit(s)** » utilisé dans la partie A est défini individuellement pour chacune des parties B et C. Son sens dans la partie A sera donc celui défini dans les parties B et C en vigueur.

2. Offres de KARDEX

- 2.1. Sauf accord exprès contraire, les offres de KARDEX ne sont pas contraignantes ; elles sont par ailleurs valables pendant 60 jours. La déclaration du client ne vaudra acceptation que si elle répond à l'offre de KARDEX.
- 2.2. Un contrat n'est régulièrement conclu que si KARDEX (i) confirme la commande par écrit ou (ii) commence à l'exécuter en fournissant les produits ou le service.
- 2.3. En aucune circonstance le silence de KARDEX relatif à une contre-offre du client ne saurait s'interpréter comme une déclaration d'acceptation.
- 2.4. Les documents relatifs aux offres et les confirmations de commande, comme des illustrations, des dessins, les détails des poids et mesures, ne sont contraignants que si cela a été expressément consenti par écrit. Sauf accord écrit contraire, les brochures et les catalogues n'ont pas de caractère contraignant.

3. Documents fournis

Chaque partie conserve ses droits sur les plans et les documents techniques qu'elle a fournis à l'autre partie. La partie réceptrice reconnaît ces droits, et ne mettra pas ces documents à disposition de tiers, en tout ou partie, sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, ni ne les utilisera en dehors du champ de la finalité pour laquelle ils ont été fournis. Cela vaut également après l'expiration de la relation contractuelle, et en cas d'absence de contrat entre les parties.

4. Prix et modalités de paiement

- 4.1. Tous les prix sont proposés H.T.
- 4.2. Sauf accord écrit contraire ou mention dans les clauses spécifiques ci-dessous, les factures de KARDEX sont dues sous 30 jours nets à compter de la date de la facture, sans déduction. Les paiements anticipés et les prépaiements sont dus sous 10 jours à compter de la date de la facture, sans déduction.
- 4.3. Si un client n'a pas payé à échéance et est en défaut de paiement, sans rappel, KARDEX a le droit de lui facturer un intérêt mensuel de pénalité d'1 %, sauf si le contrat ou l'offre indiquent un taux d'intérêt différent pour les pénalités.
- 4.4. En cas de manquement du client, KARDEX peut retirer du contrat et réclamer tout produit déjà fourni et, ou, pénétrer sur le site et rendre ce produit inutilisable. De plus, KARDEX peut réclamer directement des dommages-intérêts et, ou n'effectuer des livraisons exceptionnelles ou n'exécuter des services qu'en contrepartie d'un paiement anticipé ou de la fourniture d'une caution, ou suspendre la fourniture des services faisant l'objet d'autres commandes ou d'accords de services déjà payés.
- 4.5. Si KARDEX prend connaissance de circonstances jetant un doute sur la solvabilité du client, KARDEX aura le droit de réclamer par avance le paiement intégral, ou la fourniture d'une caution.

5. Compensation et cession

- 5.1. Toute compensation en réponse aux demandes reconventionnelles du client est interdite.
- 5.2. Les plaintes du client contre KARDEX ne peuvent être transférées qu'avec le consentement de KARDEX.
- 5.3. Le transfert d'un droit et d'une obligation prévus par un contrat entre les parties, ou en lien avec lui, n'est permis qu'avec le consentement écrit de l'autre partie au contrat.

6. Responsabilité

- 6.1. La responsabilité contractuelle et non contractuelle de KARDEX, tant pour ses propres actions que pour celles de ses assistants, se limite, dans la mesure où la loi le permet, aux dommages immédiats et directs, et à un montant total de 20 % de la rémunération contractuelle convenue pour la livraison ou le service concernés. Dans le cas d'obligations continues (comme des contrats de services visés à la partie C), la responsabilité se limite, autant que la loi le permet, par année de contrat, aux dommages immédiats et directs, et à un montant total de 50 % de la rémunération annuelle due pour le produit ou le service endommagé. Dans l'hypothèse où le plafond de la responsabilité prévu par les calculs ci-dessus est inférieur à 10 000 EUR pour des cas individuels, ce plafond s'applique.
- 6.2. Si KARDEX ou ses auxiliaires endommagent de manière illicite et coupable des articles appartenant au client, la responsabilité de KARDEX, par dérogation à la section A.6.1., relèvera exclusivement des clauses des articles 41 et suivants du Code des Obligations (CO) suisse, et sera plafonnée, autant que la loi le permet, à 500 000 EUR par plainte. La responsabilité de KARDEX pour des dommages causés au produit proprement dit ou à ses accessoires relève exclusivement de la section A.6.1.
- 6.3. D'autres plaintes pour un motif juridique, non expressément visées par la présente clause et les présentes CGV, sont exclues, en particulier, sans caractère limitatif, des demandes de compensation pour des dommages indirects et, ou consécutifs non causés au produit proprement dit, pour des dommages dus à une perte de production de capacité et de données, incluant ses conséquences, à une perte d'utilisation, de commandes, de profits, pour des dommages liés à la réputation et pour des dommages punitifs.
- 6.4. La responsabilité contractuelle et non contractuelle de KARDEX est également exclue pour des dommages dus à (i) des informations erronées sur les conditions opérationnelles et techniques ou sur les

conditions chimiques et physiques relatives à l'utilisation des produits fournis par le client, ses auxiliaires et, ou ses conseillers, ou (ii) à d'autres actions, ou omissions du client, de ses auxiliaires, conseillers ou tiers, ou à d'autres circonstances relevant de la responsabilité du client.

6.5. Les limitations et exclusions de responsabilité visées ci-dessus ne s'appliquent pas (i) aux cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, (ii) ni aux cas de faute intentionnelle ou grave de la part de KARDEX ou de ses auxiliaires, ni (iii) aux plaintes fondées sur la responsabilité des produits visée par les lois relatives à cette responsabilité, pour autant que ces lois régissent la relation juridique des parties.

6.6. Si des tiers sont blessés par des actions ou omissions du client, que des objets de tiers sont endommagés ou que des tiers subissent des dommages et que KARDEX en est tenu responsable, KARDEX peut se retourner contre le client.

7. Propriété intellectuelle

- 7.1. Le client ne peut utiliser la propriété intellectuelle de KARDEX (en particulier ses droits de protection technique, ses marques, signes, conception; savoir-faire, droit d'auteur sur des logiciels et autres travaux) à d'autres fins que celles expressément convenues entre les parties.
- 7.2. Le client ne peut transférer ni fournir à des tiers des produits de KARDEX sans les marques associées.
- 7.3. Si KARDEX fournit des logiciels au client, celui-ci n'acquiert sur eux qu'un simple droit d'utilisation, non exclusif et non transférable. Le client ne se voit accorder aucun droit d'édition sur le logiciel.

8. Protection des données

- 8.1. La protection des données à caractère personnel est l'une des priorités de KARDEX. KARDEX et le client s'engagent à respecter à tout moment les dispositions légales en vigueur concernant la protection des données. En particulier, le client s'assure que KARDEX est autorisé à utiliser les données à caractère personnel que le client lui fournit en vertu de la section A.8., et il garantit KARDEX contre de toute plainte de la part de la personne concernée.
- 8.2. KARDEX collecte, traite et exploite les données à caractère personnel du client aux fins d'exécution du contrat. Les données du client sont encore exploitées aux fins du service futur du client, dans le cadre duquel le client est en droit de s'y opposer à tout moment. De plus, les données relatives aux machines et aux opérations du client peuvent être exploitées et évaluées de manière anonyme, et les informations des salariés du client sur les utilisateurs peuvent être exploitées sous une forme pseudonymisée à des fins de diagnostic et d'analyse, et sous forme anonymisée pour le développement futur des produits et services de KARDEX (par exemple, l'entretien préventif). Toutes les données issues de tels analyses et diagnostics sont la propriété de KARDEX et peuvent être utilisées gratuitement par KARDEX.
- 8.3. Les données à caractère personnel du client ne seront fournies à d'autres sociétés (par exemple à la société de transport à laquelle est confiée la livraison) que dans les limites du champ du traitement du contrat et de la fourniture de la technologie des informations et autres activités de support administratif. À défaut, ces données à caractère personnel ne seront pas transmises à des tiers. KARDEX s'assure que les sociétés qui traitent pour son compte les données à caractère personnel respectent les dispositions législatives en vigueur sur la protection des données, et qu'elles offrent un niveau de protection des données comparable, surtout dans le cas d'un transfert à l'étranger.
- 8.4. Le client peut contacter KARDEX sans frais pour toute question relative à la collecte, au traitement ou à l'utilisation de ses données à caractère personnel.
- 8.5. Lors de l'utilisation de produits de KARDEX placés sur le web (comme un portail client, un portail à distance), les données à caractère personnel sont conservées. La collecte, le traitement et l'utilisation de ces données peuvent, à la demande du client, faire l'objet d'un accord distinct de traitement des données.

9. Confidentialité

- 9.1. Chacune de ces parties s'engage à respecter la confidentialité de tous les secrets commerciaux et de toutes les informations confidentielles portées à sa connaissance par l'autre partie, en particulier toutes les informations relatives aux relations avec le client et à leurs détails, d'autres informations importantes, comme des plans, descriptions de service, spécifications de produits, des informations sur les processus de production et toutes autres informations confidentielle mises à sa disposition et, ou qui lui sont communiquées par l'autre partie, sous forme écrite ou autre, et, en particulier, à ne pas faire un usage direct ou indirect dans des négociations commerciales, et, ou à des fins de concurrence, et ou les transmettre à des tiers dans des négociations commerciales, et, ou à des fins de concurrence, et, ou à ne pas les porter directement ou indirectement à l'attention de tiers, par ses soins ou ceux de tiers.
- 9.2. L'accord de confidentialité ne s'applique pas si l'information est publique, était déjà connue de l'autre partie à sa réception, a été mise à disposition par des tiers sans manquement à l'obligation de confidentialité d'une partie, ou si sa communication est exigée par les dispositions légales, des ordres officiels ou des décisions de tribunaux, en particulier des jugements. À cet égard, la charge de la preuve revient à la partie souhaitant invoquer ces exceptions.
- 9.3. Les parties mettront dans l'obligation de confidentialité toutes les personnes auxquelles elles recourent pour la fourniture de services ou qui entrent en contact avec des informations confidentielles au titre de la section A.9.1, conformément aux sections A.9.1 et A.9.2.

10. Divisibilité

Si l'une des clauses du contrat, incluant les présents CGV, est ou devient en tout ou partie inapplicables ou nulle au titre du droit en vigueur, elle ne perdra ses effets qu'au regard de cette inapplicabilité ou nullité, et les autres clauses du contrat ou les CGV, respectivement, conserveront leur caractère contraignant et tous leurs effets. La clause inapplicable ou nulle sera remplacée par une clause applicable et valide, que les parties considèrent, de bonne foi, correspondre au plus près à la clause incriminée et dont les effets économiques sont identiques ou comparables. Cela vaut également dans l'hypothèse où une lacune (*Lücke*) apparaît.

11. Heures de bureau

Les heures de bureau sont les heures de travail habituelles du lundi au vendredi, de 09 h à 18 h, à l'exception des jours fériés au siège social de KARDEX.

12. Droit applicable et juridiction

- 12.1. Les présentes CGV et l'entière relation juridique entre les parties sont régies et interprétées par le droit suisse, à l'exclusion de la convention des Nations Unies relative aux contrats de vente internationale de marchandises.
- 12.2. Les tribunaux du canton de Zurich, en Suisse, sont les seuls compétents. Toutefois, KARDEX peut poursuivre le client devant un autre tribunal compétent.

B. Clauses spécifiques relatives aux livraisons

1. Livraison

- 1.1. L'objet des contrats de livraison est la livraison de systèmes, de machines et, ou de produits logiciels, ainsi que de logiciels personnalisés (chacun désigné, individuellement ou collectivement, par « **Produit(s)** »), dans le respect des spécifications de la confirmation de commande délivrée au client par KARDEX

1.2. Seules les caractéristiques listées dans la confirmation de commande sont des éléments garantis. Les déclarations publiques, les promotions et les publicités ne constituent pas des éléments garantis des

produits. Il incombe au client d'évaluer si oui ou non les produits commandés sont adaptés à leur destination.

1.3. Les garanties de qualités ajoutées aux éléments garantis par la confirmation de commande doivent être confirmées par KARDEX sous forme écrite.

1.4. KARDEX se réserve le droit de modifier la conception ou la forme des produits s'ils présentent ultérieurement le moindre écart par rapport à la qualité convenue et que ces modifications sont raisonnables pour le client, ou que ce dernier y consent.

2. Délais de livraison

2.1. Les délais de livraison ne sont pas contraignants, sauf conformation écrite expresse du contraire par KARDEX.

2.2. Les délais de livraison courent à compter de l'envoi de la confirmation de commande ou de la réception du bon de commande en l'absence de confirmation de celle-ci, mais pas avant la réception d'un paiement anticipé ou d'une caution fournie par le client.

2.3. Si des demandes ultérieures de modification de la part du client sont acceptées, le délai de livraison est prolongé et la date de livraison retardée d'une durée au moins égale à celle exigée pour la mise en œuvre des modifications demandées.

2.4. Les délais et les dates de livraison sont respectés si à leur expiration le produit a quitté l'usine ou qu'un avis informant qu'il est prêt pour l'expédition a été adressé. Dans le cas d'une installation du produit, le délai de livraison est respecté par la remise ou l'acceptation du produit installé. Les délais indépendants de la volonté de KARDEX (comme la non-fourniture de la part du client de services auxiliaires, comme la délivrance de documents d'autorisation devant être obtenus par ses soins pour assurer la disponibilité d'une plate-forme de levage ou ouvrant le bâtiment) aboutiront à un prolongement de la durée du délai de livraison correspondant. KARDEX a le droit de facturer les frais engagés en raison de ces délais.

2.5. Les cas de force majeure, les grèves, les lockouts, et autres empêchements indépendants de la volonté de KARDEX prolongeront et retarderont les délais et les dates de livraison convenues d'une durée n'excédant pas celle de l'empêchement, dans la mesure où son impact significatif sur l'achèvement ou la livraison des produits ou des services associés a été prouvé. Cela vaut également pour les empêchements d'exécution qui surviennent dans les exploitations des fournisseurs de KARDEX. KARDEX décline par ailleurs toute responsabilité dans les circonstances susmentionnées si elles surviennent au cours d'un retard déjà existant. KARDEX notifiera immédiatement au client le début et la fin de ces empêchements.

2.6. Si l'envoi des produits est retardé à la demande du client, ce dernier se verra facturer les frais d'entreposage subséquents, dès le mois suivant l'avis délivré par KARDEX indiquant que le produit est prêt à être expédié ; en cas d'entreposage à l'usine, KARDEX peut réclamer une redevance d'entreposage correspondant aux tarifs locaux normaux. KARDEX peut cependant, après avoir fixé un délai raisonnable qui a expiré sans effet, utiliser le produit à d'autres fins, et fournir au client un produit similaire dans un nouveau délai de livraison.

2.7. Les livraisons partielles sont autorisées.

3. Retard de livraison

3.1. Le droit à compensation du client pour des dommages causés par un retard dépend de la notification écrite de ce retard qu'il aura adressée à KARDEX, et de la fourniture de la preuve du dommage subi en raison de ce retard. Les dommages dus à un retard seront dans tous les cas limités à un maximum de 0,1 % de ces dommages par semaine de retard expirée, et à un maximum de 5 % du dommage total. Des demandes supplémentaires de la part du client de compensation pour retard sont exclues, sauf en cas de faute intentionnelle ou de faute lourde de la part de KARDEX.

3.2. Le client ne peut renoncer à la livraison et se retirer du contrat que si, après échéance de la date de livraison convenue ou expiration du délai de livraison convenu, (i) il fixe par écrit à KARDEX deux délais de faveur d'une durée raisonnable, qui devra être d'au moins 10 semaines, que (ii) ces deux délais expirent sans succès, et que (iii) le client, immédiatement après l'expiration du deuxième délai, déclare par écrit renoncer à la livraison ou se retirer du contrat.

3.3. Pour autant que la loi le permet, toutes les demandes et les droits supplémentaires du client découlant du retard ou associés à ce dernier, en particulier pour ce qui concerne tout dommage supplémentaire, sont exclus.

4. Lieu de livraison ; transfert du risque ; obligation d'inspection

4.1. Sauf accord contraire exprès, le produit sera livré « Franco transporteur usine de KARDEX » (Incoterms 2010).

4.2. Si une installation du produit a été convenue, il sera livré « rendu droits acquittés, usine du client » (Incoterms 2010), sauf accord contraire exprès. Dans ce cas, le risque est transmis au client au plus tard à l'arrivée du produit dans les locaux du client.

4.3. Si l'expédition a été retardée dans la situation visée à la section B.4.1 en raison de circonstances indépendantes de la volonté de KARDEX, l'utilisation et le risque des produits passent au client lorsque les marchandises sont prêtes pour expédition.

4.4. Dans la situation visée à la section B.4.2., le client est tenu d'inspecter le produit dès sa livraison pour détecter d'éventuels dommages externes visibles et, si un dommage lié au transport est suspecté, il doit fournir en temps voulu un rapport écrit de dommage comportant des photographies, afin de respecter les délais pour l'assurance.

5. Inspection et réception

5.1. Le client doit inspecter la qualité et la quantité du produit fourni, dès sa réception. Tout défaut ou livraison non conforme doivent faire immédiatement l'objet d'un rapport, en tout état de cause, dans les 10 jours à compter de la réception du produit (ou de la détection de défauts cachés), circonstancié et comportant des photographies. Si ce rapport n'est pas remis dans les temps, les livraisons seront réputées acceptées et aucune garantie ne s'appliquera.

5.2. Si une installation du produit a été convenue, le client est tenu d'inspecter le produit et de le soumettre à une procédure de réception, dès que KARDEX lui notifie que les produits sont prêts pour l'inspection. Les défauts doivent être enregistrés dans un rapport écrit (le certificat de réception du client). Immédiatement après l'inspection de réception, KARDEX doit recevoir une copie du certificat de réception du client et être avisé des défauts par un rapport écrit circonstancié. Si le client ne s'acquitte pas de cette obligation de notification de plainte, tous ses droits de garantie deviennent caducs.

5.3. Si la réception est retardée pour des motifs indépendants de la volonté de KARDEX, le produit est réputé reçu 14 jours après sa réception ou, dans le cas d'une livraison avec installation, après la notification indiquant qu'il est prêt pour inspection. Le produit est encore réputé reçu si le client en fait un usage productif.

5.4. Si le produit ne présente que des défauts insignifiants lors de l'inspection de réception, le client ne peut refuser la réception ; dans ce cas, le produit est alors réputé reçu.

5.5. La réception décharge KARDEX de toute responsabilité quant aux défauts qui auraient pu être découverts au cours d'une inspection normale et qui ne sont pas listés dans le certificat de réception du client.

6. Garantie

6.1. KARDEX garantit une livraison de produits exempts de tout défaut. Les produits sont réputés défectueux si (i) au moment du transfert du risque il est démontré qu'ils présentent des défauts qui annulent ou réduisent de manière significative leur valeur ou (ii) ne présentent pas les caractéristiques garanties.

6.2. Dans l'hypothèse d'un manquement à la garantie de la part de KARDEX, KARDEX est en droit dans l'obligation de corriger le défaut (*Nachbesserung*) dans un délai raisonnable. Si la première tentative de KARDEX pour corriger le défaut est infructueuse, ou si KARDEX ne prend aucune mesure, le client doit lui accorder un second délai raisonnable pour corriger le défaut. Si cette seconde tentative est également infructueuse ou si KARDEX a laissé expirer ce second délai raisonnable sans prendre aucune mesure, KARDEX, à sa discrétion, proposera au client soit une livraison de remplacement, soit une réparation sans frais.

6.3. KARDEX est tenu de supporter les coûts nécessaires à la correction, réparation ou au remplacement d'un produit défectueux, en particulier les frais de transport, les coûts du travail et des équipements, sauf s'ils ont augmenté du fait du déplacement dans un autre endroit que le lieu de livraison convenu.

6.4. En l'absence de correction, de livraison de remplacement ou de réparation, le client peut demander une réduction du prix. Le client ne peut annuler le contrat que si le produit présente des défauts physiques qui le rendent impropre à la destination prévue.

6.5. Si KARDEX a garanti un niveau spécifique de rendement (débit) ou la disponibilité spécifique d'un appareil et qu'au moment de la réception par le client le déficit du rendement ou de la disponibilité garantis n'est pas supérieur à 15 %, le client, autant que la loi le permet, ne peut annuler le contrat, demander une livraison de remplacement, ni réclamer des dommages-intérêts. En réparation, KARDEX, à sa discrétion, proposera au client une correction ou une réduction du prix.

6.6. Si (a) KARDEX a garanti un niveau spécifique de rendement (débit) ou la disponibilité spécifique d'un appareil, que (b) le client a par la suite modifié la spécification de l'appareil ou passé des commandes supplémentaires, et que (c) le rendement ou la disponibilité s'en trouve diminués, les valeurs garanties seront réputées révisées en conséquence.

6.7. Dans le cas où la fourniture des produits n'est pas conforme au contrat, les droits de garantie du client sont prescrits à expiration des 12 mois suivant la livraison au client.

6.8. Les droits de garantie expirent plus tôt si des tentatives de réparation ou de modification sont faites par le personnel non formé ou non certifié du client, ou par des tiers non formés ou non certifiés, si le produit personnalisé est exploité ou entreposé de manière inadéquate ou contraire aux instructions du fabricant, ou s'il est déplacé par le client dans un autre lieu sans l'implication de KARDEX.

7. Prix et modalités de paiement

7.1. Si les exigences légales ou réglementaires du produit sont modifiées après la conclusion du contrat, et que cela rend beaucoup plus difficile pour KARDEX de livrer des produits conformes à ce dernier, KARDEX peut facturer une augmentation raisonnable du produit considéré. Un délai de livraison convenu, le cas échéant, sera prolongé de la durée du retard résultant de ce changement.

7.2. Par dérogation à la section A.4.2., le prix d'achat sera dû comme suit : si KARDEX s'est engagé à installer le produit, 50 % du prix sont dus dès la passation de la commande, 40 % à la livraison (ou au plus tard 30 jours après la notification de livraison) et 10 % dans les 30 jours suivants la réception. Si KARDEX ne s'est pas engagé à installer le produit, la totalité du prix d'achat est due sous 30 jours suivant la fourniture et la facturation, sans déduction. Les paiements anticipés et les prépaiements sont dus sous 10 jours à compter de la date de la facture, sans déduction.

7.3. Si le prix d'achat est indiqué dans une monnaie autre que l'Euro, KARDEX peut en plus facturer au client tout effet monétaire survenant entre la confirmation de la commande et la facture définitive.

8. Conservation du droit de propriété

8.1. KARDEX conserve la propriété du produit vendu jusqu'au paiement intégral du prix d'achat.

8.2. Si cela est nécessaire ou possible, KARDEX peut conserver le titre de propriété enregistré au registre compétent, même sans implication du client.

8.3. Le client est tenu d'effectuer toutes les démarches et de prendre toutes les mesures nécessaires à la protection du titre de propriété de KARDEX. Le client doit aviser immédiatement KARDEX dans le cas d'un nantissement ou de toute autre interférence avec les droits de propriété de ce dernier. Tant que le prix d'achat n'a pas été intégralement payé, le client ne peut nantir le produit, ni le louer, le revendre ou le mettre à disposition de tiers.

9. Pièces de rechange ; pièces d'usure ; obligation d'entretien

9.1. KARDEX assure au client la disponibilité des pièces de rechange et des pièces d'usure non électroniques (« Pièces ») pour une période de 10 ans, et des pièces électroniques pour 6 ans, à compter de la livraison de la machine.

9.2. Concernant les logiciels, l'obligation d'entretien de KARDEX est soumise au contrat d'entretien conclu entre KARDEX et le client.

10. Assistance technique du client

10.1. Si l'installation du produit a été convenue, le client est tenu de fournir à ses frais une assistance technique. Cela inclut en particulier :

a) la sous-coulée ou le colmatage du cadre métallique et la pose du sol (plancher de cueillie) après l'installation ; le client doit fournir la surface d'installation pour le produit dans le nouveau local bien balayé ;

b) la fourniture et, si KARDEX le demande et dans la mesure de cette demande, pour chaque cas particulier, l'exploitation et l'entretien des équipements nécessaires et des outils lourds (comme un élévateur à ciseaux), selon ce qui aura été convenu avec KARDEX, et les articles auxiliaires et le matériel exigés (comme les assises, les clavettes, les lubrifiants, le carburant, etc.) ;

c) la fourniture du chauffage, de l'éclairage, de l'approvisionnement énergétique du site, incluant les raccordements nécessaires ;

d) la fourniture au personnel de salles adaptées et protégées contre les effractions, et de salles de travail disposant de chauffage, d'un éclairage, d'installations pour se laver et de sanitaires, et d'une aide d'urgence pour le personnel d'installation ;

e) le transport des pièces d'installation sur le lieu de celle-ci, la protection de ce lieu et les équipements d'installation contre tout effet nuisible, et le nettoyage du lieu de l'installation ;

f) la fourniture des équipements et la conduite de toutes autres actions exigées pour l'ajustement initial du produit, et la réalisation des tests visés au contrat ;

g) s'assurer de la capacité de charge du sol sur le lieu de l'installation, et fournir une surface d'installation robuste, nivelée de tous côtés et horizontale ;

h) avant l'installation, fournir sur le site de la machine l'approvisionnement énergétique exigé par les règles concernées, une connexion Internet et aux données selon les spécifications de KARDEX ;

i) la fourniture des prérequis structurels pour une bonne installation, sans problème (par exemple, le déplacement des conduits de ventilation, les ajustements de l'éclairage à herse, les canalisations, s'ils obstruent l'installation du produit).

10.2. L'assistance technique fournie par le client doit assurer le démarrage immédiat du travail de la fourniture de services dès l'arrivée du technicien de KARDEX et être conduite sans délai jusqu'à réception par le client. Le technicien doit pouvoir travailler à une capacité maximale de 7 h du matin à 18 h. Si des plans ou des instructions spéciales de KARDEX sont nécessaires pour l'installation, KARDEX les fournira au client suffisamment à l'avance.

10.3. Le client fournira le cas échéant une assistance au technicien de KARDEX sur le site avec son propre personnel au maximum de sa capacité ; cela vaut particulièrement si le travail ne peut être raisonnablement exécuté ou exécuté en toute sécurité par une seule personne. Cette assistance ne

saurait être à la charge de KARDEX. Le client doit confirmer le travail réalisé par le technicien de KARDEX en signant le rapport de travail de ce dernier.

10.4. Si le client n'accomplit pas ses obligations, KARDEX, après lui avoir adressé une notification de non-conformité, peut, sans que cela revête un caractère obligatoire, prendre les mesures qui incombent au client à la place et aux frais de ce dernier, ou les faire prendre par des tiers. De plus, KARDEX ne saurait accorder de délai si, et tant que le client n'a pas accompli ses obligations.

C. Clauses relatives aux services de cycle de vie

Les conditions relatives aux services de cycle de vie sont divisées en trois parties principales. La partie C1 contient les définitions générales, la partie C2 décrit les conditions des services individuels et la partie C3 celles des contrats de services.

C1 : définitions générales

1. Commandes de services individuels

1.1. L'objet des commandes de services individuels est la fourniture de services individuels, comme les réparations, les installations et la mise en service sans livraison d'un système, la relocalisation d'un système, l'entretien, les modifications, les rattrapages et les mises à niveau d'un produit délivré au titre de la partie B (ci-après désigné(s), individuellement ou collectivement, par « **service(s) individuel(s)** » ou « **commande(s) individuelle(s)** »).

1.2. Le champ des services est fixé dans les clauses qui suivent et dans la confirmation de la commande, qui précisent (a) les services à fournir, (b) le système, la machine et, ou le logiciel (ci-après désignés, individuellement ou collectivement par « **produit(s)** ») pour lesquels les services doivent être fournis, (c) le lieu et les heures de livraison, et (d) la rémunération due.

2. Contrat de service

2.1. L'objet d'un contrat de service est l'exécution de l'entretien, du travail de réparation et autres services (« **Entretien** » ou « **Service(s)** ») sur les produits pour plusieurs années.

2.2. Le champ des services est fixé par le contrat de service, qui précise (a) le paquet de services choisi (DE BASE, FLEX ou COMPLET), (b) les produits pour lesquels l'entretien doit être fourni, et (c) la rémunération due comme redevance annuelle.

3. Temps de réaction

« **Le temps de réaction du bureau d'aide** » désigne le moment à partir duquel le rapport du client sur la panne est reçu par le bureau central des appels de KARDEX (« **BCA** ») jusqu'à ce que débute l'assistance à distance ou le service téléphonique de KARDEX. « **Le temps de réaction sur site** » désigne le moment à partir duquel le rapport du client sur la panne est reçu par le BCA jusqu'à l'arrivée du technicien de service sur le site. Seul le temps de réaction pendant les heures normales de bureau est pertinent, avec continuation le jour de travail suivant, le cas échéant. Les heures non comprises dans les heures normales de bureau ne seront pas prises en compte dans le calcul du temps de réaction ; sauf si une « Assistance sur site et au bureau d'aide » étendue est prévue par le contrat de service correspondant. KARDEX garantit au client qu'il respectera les temps de réaction prévus par le contrat de service.

4. Rapports de panne

4.1. Toutes les pannes doivent être signalées à KARDEX par téléphone, en ligne ou en utilisant le bouton de Demande d'aide à distance, de sorte que l'enregistrement et la classification de la panne puissent être réalisés dans le temps de réaction du bureau d'aide, et que les dispositions nécessaires puissent être prises sans délai.

4.2. La résolution de la panne se fait par téléphone, par une prise en charge à distance (si convenue) ou par l'appel d'un technicien sur le site. Le choix de la/des mesure(s) adaptée(s) est à la discrétion de KARDEX.

4.3. Si un client signale une panne en dehors des heures d'assistance sur site et au bureau d'aide prévues au contrat, KARDEX n'est pas tenu de lancer une intervention de service telle qu'une assistance téléphonique, à distance ou un appel sur le site. Toutefois, en cas d'un appel sur le site, le client sera facturé le double du tarif horaire en vigueur pour le service client de KARDEX.

4.4. KARDEX n'est tenu de vérifier une panne que si le client la lui a dûment signalée, et si la panne survenue sur le site du client est reproductible ou peut être prouvée par des productions générées par des machines.

4.5. Pour une panne de logiciel, des conditions spéciales s'appliquent. Une panne de logiciel n'apparaît que si l'utilisation de ses fonctions principales est impossible ou gravement compromise, et, ou si

- si le logiciel produit des résultats incorrects, qui ne peuvent être mis sur le compte d'erreurs d'exploitation de la part du client ; ou si
- survient une interruption incontrôlée du fonctionnement du logiciel, non provoquée par une interface de programme ; ou si
- l'utilisation du logiciel est gravement compromise ou empêchée de toute autre manière contraire à son fonctionnement normal.

4.6. Une panne de logiciel n'est pas consignée si la cause des problèmes ne peut être mise sur le compte du logiciel fourni par KARDEX, mais bien plutôt sur celui du logiciel d'autres fabricants, du matériel informatique du client ou du système d'exploitation, de la base de données ou d'une erreur de paramétrage de la part du client.

5. Calendrier/Accord sur les dates

5.1. Si le client annule ou retarde une intervention de service arrangée moins de 48 heures avant le début de celle-ci, il est tenu de supporter les coûts afférents, au tarif habituel de KARDEX.

5.2. KARDEX peut facturer les coûts pour un déplacement nécessaire sur le site du client ou pour les heures d'attente sur le site, supérieures à 30 minutes séparément, au tarif horaire habituel du service client de KARDEX en vigueur au moment de l'intervention programmée.

6. Responsabilité

6.1. Pour autant que la loi le permet, KARDEX décline toute responsabilité pour les dommages découlant d'une utilisation impropre des produits, pour les pannes de téléphone ou de transmission par voie électronique, la mauvaise exécution des instructions par le client, les tentatives de réparation réalisées par le client en personne ou par des tiers, les pièces du service non disponibles sur le site, le personnel non formé ou non autorisé du client ou de tiers, ou le retard dans l'attente du technicien de service du fait qu'il était sur une autre intervention. De même, KARDEX ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une perte de données.

6.2. Pour autant que la loi le permette, toute responsabilité pour des marchandises et des biens conservés dans les produits est exclue.

C2 : Services individuels

1. Les services individuels comprennent les services suivants

1.1. L'installation et la mise en service par des techniciens qualifiés, pour réinstaller et, ou reconstruire les produits. Cela peut inclure la formation du personnel du client à l'exploitation et, ou à l'entretien.

1.2. L'intervention d'assistance sur site pour la réparation et la remise en service après une panne ou une perte de productivité. Les services sur site incluent la fourniture de travaux par des techniciens qualifiés,

d'équipements tels que des pièces de rechange, des pièces d'usure et des consommables, des frais de déplacement et d'allocation journalière, ainsi que les frais pour les appels en dehors des heures de bureau.

1.3. Les interventions d'assistance à distance ou téléphonique sont destinées à permettre au client de ramener son système à une exploitation normale dans un court laps de temps, et d'augmenter ainsi la durée d'exploitation. La surveillance continue via l'assistance à distance peut même prévenir les durées d'indisponibilité.

1.4. Le service de relocalisation de KARDEX propose à ses clients la relocalisation et le déplacement des produits fabriqués par KARDEX, sur le même site ou sur un différent, sur le territoire national ou à l'étranger (« **Service de relocalisation** »). Ce service comprend le démantèlement du produit sur l'ancien site, le transport de ses composants de l'ancien au nouveau site (si cela a été convenu), l'entreposage temporaire des composants (si cela a été convenu), l'installation sur le nouveau site et la mise en service du produit. Ce service n'inclut pas la correction des défauts, ni le remplacement des pièces d'usure, qui exigent tous deux la passation d'une commande distincte à un tarif distinct, et doivent être exécutés et gérés indépendamment du service de relocalisation. Si la nouvelle localisation se trouve dans un autre pays que l'ancienne, le client est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires au transport vers cet autre pays et à l'exploitation dans cet autre pays. Le client supporte tous les coûts découlant de ce contexte de modification nécessaire du produit, douane, frais de dédouanement, etc.). Les modifications nécessaires du produit exigent une commande distincte de services individuels (à un tarif distinct). Le client doit retirer tous les contenus (biens entreposés) du produit avant la relocalisation.

1.5. Les services de formation ont vocation à permettre au personnel du client d'exploiter le système selon son usage voulu, pour augmenter l'adhésion à des méthodes de travail sûres et influencer positivement la disponibilité et le rendement globaux du système.

1.6. L'entretien et les tests de sécurité visent à conserver la fiabilité du système, à prévenir les pannes inattendues, à assurer régulièrement et professionnellement les tests des équipements de sécurité, ainsi qu'à réduire la perte prématurée de la valeur du système.

1.7. Les services de modification visent à adapter le système aux changements impliqués par l'opération commerciale du client au niveau de la mécanique et des logiciels, pour veiller à ce qu'ils répondent aux changements des exigences opérationnelles.

1.8. Les services de mise à niveau et de rattrapage visent à mettre le système au niveau des dernières avancées technologiques dans les domaines de la mécanique et des logiciels.

1.9. Le service de livraison de pièces de rechange vise à permettre au client d'acquérir des pièces individuelles à agencer dans ses systèmes ou des paquets de pièces de rechange proposant un assortiment de pièces sélectionnées avec soin, entreposés dans ses locaux pour assurer leur disponibilité en cas d'intervention sur le site.

2. Recours à des sous-traitants tiers

Pour remplir ses obligations au titre des services individuels, KARDEX peut recourir aux services de tiers. KARDEX n'est pas tenu d'exécuter lui-même le service individuel. Si KARDEX recourt à un tiers, KARDEX s'assurera par des clauses contractuelles appropriées convenues avec ce tiers qu'il remplit les obligations de KARDEX au titre du service individuel.

3. Intervention non autorisée sur les systèmes de KARDEX

Le client est tenu d'informer KARDEX, avant que KARDEX n'entreprenne son travail, de tout travail externe ou interne, ou du renouvellement de pièces apportées au produit par le client ou des tiers, auquel cas KARDEX pourra demander une inspection complète facturable du produit ainsi modifié ou renouvelé, ou refuser d'exécuter le service individuel.

4. Assistance technique du client

Le client est tenu de fournir à ses frais à KARDEX l'assistance technique liée à l'exécution du service individuel. La section B.10 s'applique donc dans le cas d'une commande d'installation ou de relocalisation.

5. Réception

5.1. Dès que KARDEX avise le client de l'achèvement du service individuel, ce dernier doit procéder à une inspection de réception des services exécutés et, ou des produits livrés. Les résultats de cette inspection, incluant un rapport circonstancié des défauts, doivent être enregistrés par écrit dans un certificat de réception du client, dont une copie signée sera immédiatement donnée ou envoyée à KARDEX. Si le client ne remplit pas cette obligation de notification de plainte, les droits de garantie respectifs deviennent caducs.

5.2. Si la réception est reportée pour des raisons indépendantes de la volonté de KARDEX, les produits seront réputés reçus 14 jours après la notification de l'achèvement par KARDEX. KARDEX peut facturer le coût engagé par ces retards.

5.3. Si le produit ne présente que des défauts insignifiants lors de l'inspection de réception, le client ne peut refuser la réception. Dans ce cas, le service individuel est réputé reçu.

5.4. La réception décharge KARDEX de toute responsabilité quant aux défauts qui auraient pu être découverts au cours d'une inspection normale et qui ne sont pas listés dans le certificat de réception du client.

6. Garantie

6.1. KARDEX garantit que les services sont fournis sans défaut, conformément aux règlements légaux, aux normes et directives en vigueur et aux règles de technologie admises.

6.2. Dans l'hypothèse d'un manquement à la garantie de la part de KARDEX, KARDEX est dans l'obligation de corriger le défaut (*Nachbesserung*) dans un délai raisonnable. Si la première tentative de KARDEX pour corriger le défaut est infructueuse, ou si KARDEX ne prend aucune mesure, le client doit lui accorder un second délai raisonnable pour corriger le défaut. Si cette seconde tentative est également infructueuse ou si KARDEX a laissé expirer ce second délai raisonnable sans prendre aucune mesure, le client peut demander une réduction de la rémunération (*Minderung*). Il peut également demander cette réduction si KARDEX refuse dès le départ, sérieusement et définitivement, de procéder à la correction. Toutefois, le client ne peut se retirer du contrat que si les services réalisés par KARDEX présentent régulièrement de graves défauts ou que KARDEX ne remédie pas aux manquements répétés à la garantie, dans le respect de la présente clause.

6.3. Les droits de garantie du client s'éteignent 6 mois après la réception.

6.4. La garantie est annulée en cas de : (a) usage impropre ou involontaire, (b) mauvaise installation ou mise en service par le client ou un tiers, (c) modification, entretien, réparation ou relocalisation des produits par le client ou un tiers, (d) usure excessive due à des circonstances dépendantes de la volonté du client, (e) mauvaise exploitation ou mauvais traitement des produits, (f) utilisation de liquides de services ou d'équipement de réparation inadaptés, (g) mauvaise construction ou sol inadapté dans les locaux du client, (h) effets chimiques ou électroniques ne résultant pas d'un manquement de KARDEX, (i) indications erronées du client ou de ses conseillers concernant les conditions opérationnelles et techniques d'utilisation des produits et (j) cas de force majeure, comme les catastrophes naturelles, des actes de guerre ou de terrorisme.

7. Rémunération

7.1. La rémunération pour les services individuels sera facturée sur une base horaire et matérielle d'après la liste des prix courants de KARDEX, sauf si un tarif forfaitaire a été expressément convenu.

7.2. KARDEX peut facturer au client des frais de déplacement inutiles ou pour l'impossibilité d'exécuter le service individuel pour des motifs imputables au client.

7.3. Toute attente due au manque d'assistance de la part client peut être facturée à ce dernier par KARDEX.

C3 Clauses spécifiques relatives contrats de service

1. Paquets de services

1.1. Les services proposés par KARDEX dans le cadre de contrats de services sont déterminés par les descriptions des produits et des services fournies par le contrat de service, par les exigences techniques, les intervalles précisés pour l'entretien, ainsi que par les définitions des mises à niveau des logiciels, les publications de service et les mises à jour des logiciels. Ces services peuvent inclure tous les produits livrés au titre de la partie B. Sauf indication contraire, le champ du service n'inclut pas l'exécution de tout le travail ni l'installation des pièces de rechange exigées pour la restauration de l'état opérationnel normal du produit selon une estimation professionnelle et le code de pratique admis.

1.2. En général, KARDEX réalise les travaux d'entretien pendant les heures de bureau habituelles. Pour accéder aux services en dehors de ces heures, le client peut opter pour les paquets de service « FLEX » ou « COMPLET », qui doivent faire l'objet d'une commande distincte.

1.3. Sous réserve de la garantie prévue par les contrats de livraison, KARDEX ne garantit aucunement que le produit restera exempt de défaut, ni qu'il fonctionnera sans interruption pendant la durée du contrat de service. La garantie des services fournis par KARDEX se base sur la section C3.4.

1.4. L'inclusion d'un produit dans un contrat de service exige que ce produit et ses composants soient dans un parfait état technique, et que le client ait acquis le droit d'utilisation de la dernière version du logiciel. Les produits dont la garantie qui court à compter de la livraison a déjà expiré ne seront inclus dans le contrat de service qu'après avoir été soumis à une inspection par KARDEX. Les coûts de cette inspection et toute dépense engagée pour réinclure le produit dans un bon état seront à la charge du client, suivant les listes des tarifs et des prix en vigueur.

1.5. Le portail d'assistance à distance de KARDEX (« Assistance à distance de KARDEX ») permet de contrôler l'état du produit suivant l'évaluation des données techniques fournies par l'unité de contrôle. Toutes les données à caractère personnel et celles concernant le client, échangées dans le cadre des services, seront exploitées aux fins définies dans les présentes conditions d'utilisation. Une connexion à l'assistance à distance de KARDEX ne garantit pas que ce dernier puisse diagnostiquer les mauvaises fonctions ni les éliminer. Si la mauvaise fonction ne peut être résolue par l'assistance à distance de KARDEX, KARDEX enverra un technicien de service s'occuper du produit concerné, pour éliminer cette mauvaise fonction et facturera à part ses services, suivant les listes de tarifs et de prix en vigueur.

2. Obligations du client

2.1. Le client devra traiter et utiliser le produit conformément aux recommandations d'exploitation de KARDEX. Il devra, à ses frais, permettre à KARDEX d'éliminer les mauvaises fonctions résultant d'une exploitation incorrecte.

2.2. Les défauts ne doivent être signalés au technicien de service en poste que par la personne autorisée par le client à exploiter la machine conformément au manuel de l'exploitant fourni par KARDEX. Le rapport de panne doit être soumis depuis le site du produit concerné, en utilisant un moyen de communication approprié, en précisant le nom du produit, le modèle et la série ou le numéro de licence, et en décrivant la panne du mieux possible. La communication à des tiers des coordonnées de KARDEX ou des codes d'accès aux locaux est formellement interdite dans l'intérêt d'une facilité d'accès. Le client est tenu de laisser son matériel technique à disposition de manière à permettre l'assistance de KARDEX par téléphone ou via son portail d'assistance. Les frais de connexion sont à la charge du client.

2.3. Par la conclusion d'un contrat de service à distance avec KARDEX, le client s'engage à fournir un appareil de transmission de données fonctionnel (connexion à distance pour l'assistance à distance de KARDEX), suffisamment protégé contre l'accès non autorisé de tiers, pour permettre à KARDEX l'accès approprié au système du client pour les tâches d'assistance. Comme condition préalable, le client doit fournir à KARDEX les autorisations exigées. L'assistance à distance est conduite via une application logicielle de service à distance appropriée distincte, comme l'application de l'assistance à distance de KARDEX, ou, dans des cas exceptionnels, TeamViewer. Tous les frais de transmission de données engagés et tous les frais découlant d'un service à distance sont à la charge du client. De plus amples détails à ce sujet peuvent être fournis dans le contrat d'assistance. Si le client ne possède pas d'installations de transmission de données disponibles comme celles définies ci-dessus, il rembourse à KARDEX les frais supplémentaires afférents. KARDEX est libéré de son devoir d'exécution de service à distance si - pour des raisons indépendantes de sa volonté - aucune connexion ne peut être établie depuis le système.

2.4. Si cela est exigé, le client assistera le technicien de service de KARDEX sur le site avec son propre personnel, au mieux de sa capacité, et dans une mesure raisonnable ; cela vaut en particulier si le travail à exécuter dépasse ce que l'on peut raisonnablement attendre d'une seule personne, ou ce qu'elle peut faire en toute sécurité. Cela ne saurait donner lieu à une demande de remboursement à l'encontre de KARDEX. Le client confirmera par la signature du rapport de travail du technicien l'exécution des travaux par le service technique de KARDEX, ce qui servira de base à la facture.

2.5. Le client doit s'assurer que les produits ne sont exclusivement disponibles pour le technicien de service de KARDEX qui exécute le service qu'au moment convenu et qu'à cette fin leur exploitation peut être interrompue.

2.6. Pendant la durée du contrat de service, le client est tenu de faire réaliser tout l'entretien et toutes les réparations des produits uniquement par KARDEX ou l'un de ses sous-traitants autorisés. Le cas échéant, avant le début des travaux, il doit informer KARDEX de tous travaux préalables réalisés par ses soins ou par des tiers sur le produit lui-même ou pour des remplacements de pièces. Dans ce cas, KARDEX peut exiger une vérification complète du produit concerné ou refuser d'exécuter le service.

2.7. Le client ne modifiera pas l'emplacement du produit sans en aviser au préalable KARDEX par écrit. Sur demande, et aux frais du client, KARDEX réalisera ou supervisera la relocalisation. Si le client ne fait pas réaliser ou superviser la relocalisation par KARDEX, les services de KARDEX au titre du contrat de service seront suspendus pour la durée de la relocalisation, et KARDEX réalisera un audit de performance pour s'assurer du bon fonctionnement et de la sécurité des produits avant de reprendre les services. Cet audit du système sera facturé séparément suivant les listes de tarifs et de prix en vigueur. Aucun dommage dû à une mauvaise relocalisation ne sera couvert par les paquets de services.

2.8. Le client s'engage à accompagner et à assister activement KARDEX en cas de problème d'entretien, de diagnostic et d'élimination d'une panne dans le cadre de l'assistance à distance de KARDEX. Le client notifie par écrit à KARDEX les contacts parmi les membres du personnel qualifiés formés par KARDEX autorisés à exécuter une tâche et à prendre pour le client les mesures et les décisions nécessaires dans le cadre d'une utilisation normale. Le contact reste près du produit pendant toute la durée du service à distance, prêt à intervenir, le cas échéant, par exemple en opérant une interruption d'urgence. Le client a l'entière responsabilité de prendre les précautions de sécurité nécessaires pour veiller à ce que les personnes et les biens ne courent aucun danger pendant les travaux d'entretien.

2.9. Les salariés du client exigent un mot de passe pour l'utilisation de l'assistance à distance de KARDEX. Toute personne qui s'identifie par un mot de passe est réputée autorisée du côté de KARDEX, et toutes les entrées et instructions basées sur une identification formellement exempte d'erreur seront délivrées au client.

3. Rémunération des contrats de service

3.1. Une redevance annuelle est facturée pour les services indiqués dans le contrat de service, dont le montant dépend des paquets de services choisis (DE BASE, FLEX, ou COMPLET).

3.2. La première redevance annuelle est facturée à la signature du contrat de service, puis avant le début de chaque année de contrat.

3.3. KARDEX se réserve le droit d'augmenter ou de diminuer la redevance annuelle. Si l'augmentation est supérieure à 5 % de la redevance annuelle convenue, le client a un droit extraordinaire de résilier le contrat pour motif grave. Le client peut encore résilier le contrat avant expiration, sous un mois à compter de la réception de la facture, au motif de l'augmentation de la redevance annuelle, résiliation qui prendra effet à compter de la première année de contrat à laquelle s'applique l'augmentation.

3.4. KARDEX peut facturer au client des déplacements inutiles sur son site, ou les frais engagés si le service ou un élément de ce dernier ne peut être exécuté sur le site, si le client est responsable de cet empêchement. Si le client, au titre du contrat de service, s'est engagé à conserver certaines pièces en stock ou s'il n'a pas commandé à KARDEX les pièces nécessaires au service indiquées par KARDEX, il peut se voir facturer tout temps d'attente entraîné par l'absence sur le site des pièces de service exigées.

3.5. Des inspections supplémentaires suite à la réparation des produits, ou le remplacement de documents techniques ou d'opuscules de services manquants, ne sont pas inclus dans la redevance annuelle et feront l'objet d'une facture distincte, au tarif horaire du service client de KARDEX en vigueur.

4. Garantie

4.1. KARDEX garantit que les services sont fournis sans défaut, conformément aux règlements légaux applicables, aux normes et règlements en vigueur et aux règles de technologie admises.

4.2. Dans l'hypothèse d'un manquement à la garantie de la part de KARDEX, KARDEX est dans l'obligation de corriger le défaut (*Nachbesserung*) dans un délai raisonnable. Si la première tentative de KARDEX pour corriger le défaut est infructueuse, ou si KARDEX ne prend aucune mesure, le client doit lui accorder un second délai raisonnable pour corriger le défaut. Si cette seconde tentative est également infructueuse ou si KARDEX a laissé expirer ce second délai raisonnable sans prendre aucune mesure, le client peut demander une réduction de la rémunération pour mauvais service rendu (*Minderung*). Il peut également demander cette réduction si KARDEX refuse dès le départ, sérieusement et définitivement, de procéder à la correction. Le client ne peut se retirer du contrat que si les services réalisés par KARDEX présentent régulièrement de graves défauts ou que KARDEX ne remédie pas aux manquements répétés à la garantie, dans le respect de la présente clause.

4.3. La garantie prend effet dès la réception du service. Le client est tenu d'inspecter immédiatement et de recevoir tout service exécuté pour rechercher des défauts et le cas échéant le notifier sans délai par écrit à KARDEX. Les demandes de garantie du client sont caduques dans la mesure où il ne remplit pas ses obligations de formulation d'une plainte.

4.4. Les droits de garantie du client s'éteignent 6 mois après la réception.

4.5. La garantie est exclue si les travaux, ou les tentatives de réparation, ont été réalisés sur les produits par des sociétés de maintenance non agréées par KARDEX, sauf si KARDEX a véritablement et définitivement refusé de remédier au défaut en question.

4.6. Sauf convention expresse contraire, KARDEX ne garantit en aucun cas que la maintenance et les inspections soient effectuées selon un calendrier particulier. En outre, KARDEX ne garantit pas, dans le cas d'une télémaintenance, qu'un tiers ne puisse obtenir un accès non autorisé aux produits.

5. Termes et résiliation du contrat de service

5.1. Le contrat de service entre en vigueur à la date spécifiée dans le contrat de service pour une durée initiale de 2 ans.

5.2. Il sera prolongé par périodes d'un an, sauf s'il est résilié par écrit par l'une ou l'autre des parties avec un préavis d'au moins 3 mois avant la fin de la période contractuelle prévue.

5.3. Le contrat de service peut être résilié par écrit avec effet immédiat par l'une ou l'autre des parties si l'une des parties contractantes a manqué à ses obligations contractuelles de façon manifeste et a omis de remédier à cette violation, malgré une demande de mise en conformité de l'autre partie dans un délai de 2 semaines. La section C3.4 s'applique à toutes les violations d'obligations en lien avec les droits à la garantie.

5.4. KARDEX est susceptible de demander que certains produits soient exclus du contrat de service après une période de préavis de 3 mois, si le produit en question ne peut plus être correctement entretenu en raison d'une usure et d'une détérioration excessives, du déploiement de mesures d'entretien excessives, d'un manque de disponibilité des pièces détachées ou de l'obsolescence du produit lui-même (section B.9.).