

CONDITIONS GENERALES DE SERVICE

1. Objet du Contrat

- 1.1 Les conditions générales de service s'appliquent à tout service rendu par la Städtler Logistik auprès du client.
Des termes et conditions divergentes ou supplémentaires ou contradictoires stipulées par le client ne font pas partie intégrante du contrat ; ne sont exclusivement appliquées ici que les dispositions établies ici par Städtler Logistik.
- 1.2 Le transfert de produits logiciels standard est réglé par les conditions standards de Städtler Logistik concernée pour le transfert de ce logiciel.
Au cas où les produits standard Städtler Logistik seraient modifiés ou adaptés par le client, les droits d'utilisation concernant de telles modifications et adaptation doivent être conformes à l'accord établi entre le client et Städtler Logistik.
Les ventes de matériel sont régies par les conditions standards de Städtler Logistik pour les ventes de matériel.
La maintenance du logiciel est régie par les conditions générales de maintenance et de support concernées de Städtler Logistik pour le support logiciel.
- 1.3 Le type et le contenu du service doit être accordé dans un Contrat de Service.
Les spécifications détaillées du service telles que les ébauches de concepts, les concepts détaillés et les spécifications des exigences peuvent y faire référence.
- 1.4 Städtler Logistik est seulement obligée à fournir un certain résultat de service si un tel résultat a été spécifié expressément lors de la rédaction du Contrat de Service.

2. Paiement

- 2.1 Coûts
Le paiement sera effectué en prenant comme base le temps et l'effort selon les barèmes de service de Städtler Logistik lors de la commande, à moins que d'autres conditions de paiement n'aient été accordées
- 2.2 Facturation
Un jour-homme équivaut à huit heures de travail.
Chaque heure entamée est comptée comme une heure entière.
- 2.3 Paiement – cas spécifiques
- 2.3.1 Abjuration de Contrat
En cas d'abjuration du contrat sans faute de Städtler-Logistik, le client a l'obligation de payer le nombre minimum de jours-homme mentionné

dans l'offre et convenu dans le contrat. La charge de la preuve pour une faute par Städtler Logistik repose sur le client.

2.3.2 Prestations Supplémentaires

Si des heures de prestation supplémentaires sont nécessaires en surplus aux heures contractuellement convenues et dénommées dans le Contrat de Service, Städtler Logistik est obligé d'informer le client des exigences supplémentaires. L'information doit être présentée au client sous forme écrite dans un délai approprié par rapport au projet.

Des jours-hommes supplémentaires seront seulement effectués et facturés après validation par le responsable projet/l'interlocuteur désigné chez le client. En cas de validation, le tarif journalier défini dans le contrat servira de base de facturation au client.

2.3.3 Temps réduit

Si les services offerts et contractuellement convenus peuvent être rendus complètement par Städtler Logistik dans moins d'heures que convenues, Städtler Logistik facturera seulement le client pour des heures travail / des services prestées au tarif convenu dans le contrat.

2.4 Frais de déplacement/ Durée de déplacement

Les frais de déplacement sont calculés sur la base du temps réel et de l'effort (en train : 1ère classe ; en avion : classe economy). Pour les déplacements en voiture, 0,65€ par kilomètre sont appliqués. Les frais de déplacement sont toujours calculés à partir de la situation géographique de Städtler Logistik Nuremberg (Allemagne) ou, si applicable, à partir de celle de Städtler Logistik Anvers (Belgique).
Le temps de déplacement est considéré comme étant temps de travail, et ainsi Städtler Logistik facture 75% du tarif horaire qui a été accordé.
Les frais de logement sont établis sur une base de coût réel, les tarifs pour les indemnités journalières (per diem) sont établis selon le barème concernant les taxes locales.

2.5 Taxe sur la valeur ajoutée

Les prix n'incluent pas la taxe sur la valeur ajoutée.

2.6 Feuille d'enregistrement des heures de travail

Städtler Logistik établit les dépenses en fonction du temps et de l'effort basées sur des registres de temps et facture les frais supportés sur une base mensuelle, sauf stipulation contraire.

2.7 Date de règlement

Le règlement doit être effectué à Städtler Logistik sur présentation d'une facture, sauf stipulation contraire.

2.8 Retard de paiement

En cas de retard de paiement, Städtler Logistik Line appliquera un taux d'intérêt majoré de huit points de pourcentage par rapport au taux de base pour la période de retard. Le droit de réclamer une compensation pour les dommages dus au retard reste inchangé.

2.9 Paiement par avance

Städtler Logistik se réserve la possibilité de réclamer le paiement par avance dans le cas d'une demande d'arrangement ou d'une demande de faillite, ou si le client est lourdement endetté ou a du retard dans ses paiements.

3. Coopération des parties

3.1 Personne de Contact

Au début du travail de Städtler Logistik, le client désigne une personne de contact pour Städtler Logistik, qui est autorisée à prendre des décisions concernant les services que doit rendre Städtler Logistik. La personne de contact est en particulier responsable de l'établissement des contacts nécessaires et de la communication avec les départements respectifs de la compagnie du client, de la coordination des emplois du temps, les rendez-vous et plannings pour les services rendus par Städtler Logistik dans les départements respectifs du client.

Vice versa, Städtler Logistik désigne une personne de contact à Städtler Logistik qui coordonne tous les thèmes d'ordre technique et organisationnel dans la mesure où ceux-ci affectent les services rendus par Städtler Logistik.

3.2 Assistance par le client

Le client fournit l'équipement requis pour les services de Städtler Logistik, en particulier la capacité organisationnelle et technique IT et l'infrastructure qui est nécessaire, les données et les données de test et - si les services sont fournis directement chez le client - salles de séminaires ou bureaux.

Le client est obligé d'assister et de supporter Städtler Logistik le mieux possible. Le client est responsable du fait que les exigences du client soient techniquement réalisables sous des conditions raisonnables avec les outils nécessaires et le matériel fourni par le client.

3.3 Obligation de coopération

A la demande de Städtler Logistik, le client est obligé d'exécuter des tests appropriés et suffisants des logiciels et, où applicable, des composants supplémentaires développés/livrés par Städtler Logistik, comme contractuellement convenu, avant de les mettre en production. Ces tests doivent être exécutés indépendamment et sur la seule autorité du client. Le client est obligé de communiquer les résultats des tests à Städtler Logistik par écrit, une fois les opérations de test terminées.

4. Octroi des droits

En ce qui concerne les résultats de travail qui sont

objet aux droits de propriété, Städtler Logistik concède un droit d'utilisation non-exclusive, non-cessible et ouvert (temps) au client. La licence prend effet à la date à laquelle le compte de service est entièrement réglé. Tant que la totalité du paiement n'a pas été versée, Städtler Logistik aura le droit de suspendre la licence d'utilisation.

5. Confidentialité

5.1 Clause de confidentialité

Les parties contractantes doivent traiter des informations confidentielles ainsi que des dossiers d'autres parties contractantes comme secrets d'entreprise. Le client, plus qu'aucun autre, est obligé de classer toute information et dossier comme confidentiel si ceux-ci ne peuvent pas d'entrée être reconnus comme tels.

5.2 Fidélité

Si une partie contractante embauche ou essaie d'embaucher un employé de l'autre partie, en utilisant des techniques peu respectueuses de la concurrence entre entreprises (p.ex. pendant l'exécution du contrat ou pendant 1 ans après la résiliation du contrat), l'amende contractuelle s'élèvera à 50% des revenus annuels bruts de l'employé concerné.

6. Responsabilité

La responsabilité de Städtler Logistik – quelle que soit la cause légale non-incluse dans la garantie – s'applique exclusivement conformément aux dispositions suivantes :

6.1 Responsabilité illimitée

Städtler Logistik est entièrement responsable

6.1.1 en cas d'intention, de négligence grave et négligence organisationnelle.

6.1.2 en cas de dommages résultant de faits portant atteinte à la vie, au corps et à la santé, quel que soit le degré de gravité de la faute.

6.1.3 au cas où Städtler Logistik aurait assumé une garantie.

6.2 Dommege prévisible et contractuel

La responsabilité de Städtler Logistik pour des dommages résultant de la violation des obligations contractuelles principales est limitée à un dommege prévisible typique pour ce contrat, si aucun cas couvert par la sous-section 6.1 n'existe.

6.3 Autres cas

Dans d'autres cas, la responsabilité de Städtler Logistik se limite à la compensation contractuelle par cas.

6.4 La responsabilité sans faute

par Städtler Logistik est exclue.

6.5 Négligence contributoire et copie de sécurité

Au cas où le dommage serait attribuable à la négligence de la part de Städtler Logistik ainsi que de celle du client, la négligence contributoire est prise en compte.

Le client est obligé de créer des copies régulières de sauvegarde de ses données, au moins quotidiennement. En cas de perte de données pour lesquelles Städtler Logistik est responsable, Städtler Logistik peut uniquement être tenue pour responsable pour couvrir les coûts de la reproduction des données des copies de sécurité, que le client devra fournir.

6.6 Loi de la responsabilité du produit

La responsabilité des fournisseurs de logiciel sous les lois respectives du produit en question demeure inchangée.

6.7 Droits de propriété des tierces parties

Au cas où un service rendu par Städtler Logistik violerait les droits d'auteur ou tout autre droit de propriété de tierces parties, Städtler Logistik indemniserait le client contre toute réclamation ou demande résultant de la violation du droit de propriété, à condition que le client informe immédiatement Städtler Logistik de toute réclamation ou demande résultant des violations du droit de la propriété et inclut activement Städtler Logistik dans les négociations avec la tierce partie, lui offrant le plus de confiance possible pour ces négociations et soutenant Städtler Logistik dans une mesure raisonnable.

7. Dispositions spéciales pour les engagements de service

7.1 Si Städtler Logistik est coupable de mauvaise exécution des prestations à l'égard des services rendus et dans la mesure où les dispositions contractuelles ou ces Conditions générales de service ne stipulent pas autrement, les conséquences légales sont déterminées par la législation.

7.2 Le client doit informer Städtler Logistik par écrit de la mauvaise exécution des prestations.

7.3 En tout cas, Städtler Logistik a droit à deux tentatives de rectification des défauts, dans la mesure des possibilités selon la nature du service rendu et dans un délai raisonnable pour le client. La demande de la rectification de défauts doit être présentée par le client par écrit à Städtler Logistik. Seulement après deux tentatives de rectification infructueuses, le client disposera des droits décrits dans la section 7.1 1 disponibles pour le client.

8. Dispositions spéciales pour les engagements de consultation

8.1 Description du projet

Les parties contractantes accorderont les objectifs du projet de consultation, concernant le contenu, l'étendue et la procédure.

8.2 Coûts et dépenses totaux, coûts et dépenses additionnels ou réduits

Les valeurs d'expériences générales de projets similaires donnent la structure de la base à partir de laquelle Städtler Logistik fait une estimation des coûts et dépenses totales, même s'il est possible que des conditions spécifiques du client non encore connues dans les conditions environnementales et opérationnelles de la compagnie ne puissent pas être prises en compte.

Städtler Logistik informe le client à temps de tout service additionnel et coûts et dépenses additionnelles provenant donc du résultat et il les réalisera et les facturera sur consentement préalable et explicite du client.

8.3 Confirmation finale

Le client confirmera la finalisation de chaque étape du projet de consultation stipulé dans le document du projet.

9. Dispositions spéciales pour la programmation et la paramétrisation

9.1 Concept détaillé (cahier des charges)

Dans la structure du travail de programmation et de paramétrisation, le client est obligé à fournir à Städtler Logistik un concept détaillé avant le commencement du travail fait par Städtler Logistik. Le client est entièrement responsable du fait que les spécifications et exigences pour les services rendus par Städtler Logistik sont achevées et ne présentent aucune erreur. Le client doit fournir toutes les données indispensables du système pour la réalisation service. Le client doit prouver l'exhaustivité et la suffisance de ses spécifications – si nécessaire. Städtler Logistik fournit seulement le conseil et assistance pour la planification et le développement de concepts détaillés.

Antérieurement au commencement des services de programmation et de paramétrisation, le client doit vérifier les spécifications en détail et, transférer alors le concept détaillé à Städtler Logistik. On se base donc sur les détails, comme définis ici, et qui sont considérés comme des instructions constituant une obligation.

9.2 Coût total et dépenses, coûts additionnels ou réduits

Les valeurs d'expériences générales de projets similaires donnent la structure de la base à partir de laquelle Städtler Logistik fait une estimation des coûts et dépenses totales, même s'il est possible que des conditions spécifiques du client non encore connues dans les conditions environnementales et opérationnelles de la compagnie ne puissent pas être prises en compte.

Städtler Logistik informe le client à temps de tout service additionnel et coûts et dépenses additionnelles provenant donc du résultat et il les réalisera et les facturera sur consentement préalable et explicite du client.

9.3 Code source

Le logiciel ne sera livré que sous format exécutable (code objet), sauf stipulation contraire. Si Städtler Logistik livre le code source conformément à un

accord séparé, une licence d'utilisation exclusivement pour le développement d'interfaces et l'élimination des erreurs de programme est accordée au client.

9.4 Modifications et adaptations

Le client aura le droit de procéder aux changements et modifications de la programmation afin d'éliminer les erreurs et pour le développement d'interfaces supplémentaires exclusivement conformément aux exigences et l'extension stipulée dans les Lois applicables de Droits d'auteurs.

9.5 Transmission

Dans le cas de transmission ou transfert de programmation et paramétrisation, le client est obligé de céder chaque copie réalisée par le client à l'acheteur ou à l'ayant droit et de supprimer toutes les copies qui ne sont pas transférées.

9.6 Copies de sécurité

Le client est autorisé et obligé de générer des copies de sécurité de chaque travail simple de programmation et paramétrisation et de les sauvegarder.

9.7 Protection de la programmation et paramétrisation

Le client est obligé de protéger la programmation et les paramétrisations contre l'accès non autorisé par des tiers.

9.8 Droits de propriété des tiers

Le client est responsable du fait que rien dans le contexte de la programmation du logiciel par Städtler Logistik et qu'aucune exigence du client conduit à des violations des droits de propriété de tiers.

10. Acceptation, au cas où une redevance particulière serait due

10.1 Description dans le concept détaillé (cahier des charges)

Le concept détaillé stipule les services respectifs de Städtler Logistik pour l'acceptation, les critères d'acceptation et les tests d'acceptation. L'acceptation ne durera pas plus de quatre semaines, test compris.

10.2 Protocole d'acceptation

Les deux parties, Städtler Logistik et le client, sont obligés de signer l'acceptation du protocole après la finalisation des tests stipulés dans le concept détaillé.

10.3 Remèdes

Dans le cas de la détection de divergences substantielles de la description de service dans le Concept Détaillé ou de problèmes majeurs du travail effectué par Städtler Logistik, Städtler Logistik trouvera une solution à ces problèmes dans un temps adéquat. Après avoir remédié aux

problèmes, le test d'acceptation est répété par les deux parties. Si Städtler Logistik échoue lors de la première tentative, le client a le droit de fixer une limite de temps pour trouver la solution. Un autre test d'acceptation est finalement réalisé à l'expiration de la limite de temps.

11. Garantie, au cas où une redevance particulière serait due

11.1 Défauts du matériel ou défauts de titre

Städtler Logistik délivre les résultats respectifs (produit) exempt de défauts du matériel ou de défauts de titre. Il y a défaut du matériel lorsqu'un résultat n'offre pas les caractéristiques contractuelles et habituelles ou si un résultat n'est pas approprié pour une utilisation normale.

11.2 Exclusion de la garantie

Afin d'exécuter la garantie, il est nécessaire que le client n'ait pas modifié le résultat ni qu'il ne l'ait pas utilisé dans un contexte différent à celui prévu. Au cas où le client aurait utilisé ou utiliserait le produit en combinaison avec des produits pour lesquels le logiciel n'a pas été autorisé de la part Städtler Logistik ou qu'il aurait modifié le produit lui-même ou qu'il aurait été modifié par un tiers, la responsabilité de la garantie de Städtler Logistik n'est plus applicable, sauf pour le client prouvant que toutes les erreurs survenues n'ont pas été causées par une telle conduite et que l'analyse du problème de Städtler Logistik et la solution n'ont pas été ainsi affectées.

11.3 Limitation de garantie

La garantie prend effet lors de l'acceptation du client. Conformément aux exigences légales, l'acceptation peut être remplacée par une opinion experte. L'acceptation sera considérée comme étant effective si un client ne refuse pas l'acceptation, en évoquant les raisons de son refus, dans les quatorze jours suivant la finalisation du travail par Städtler Logistik. La réclamation de garantie expire régulièrement après la période de douze mois. Dans le cas d'une intention frauduleuse et de l'acceptation d'une garantie, les dispositions statutaires seront appliquées.

11.4 Notification des problèmes

Les problèmes détectés par le client seront clairement documentés et signalés immédiatement à Städtler Logistik après avoir été repérés.

11.5 Remèdes

11.5.1 Au cas où les problèmes seraient signalés à Städtler Logistik dans la période de garantie, limitation statutaire, Städtler Logistik y remédiera soit en procédant à une correction soit à une substitution. La correction des problèmes peut aussi être effectuée en fournissant au client les instructions par téléphone ou par écrit via transfert électronique de données ou via support de données contenant le logiciel de correction nécessaire. Dans ces différentes situations, le client devra appliquer les instructions reçues du moment qu'il peut être

jugé raisonnable que le client puisse effectuer un transfert électronique de données et puisse importer immédiatement le logiciel de correction à la livraison.

Éviter le problème techniquement est aussi considéré comme une solution, tant que le résultat demeure disponible pour son utilisation courante comme cela est défini par le contrat.

11.5.2 Städtler Logistik a le droit de nommer des tierces parties pour effectuer un service. La responsabilité de Städtler Logistik pour la protection des données et de la sécurité des systèmes demeure inchangée.

11.5.3 Le client supporte les coûts et dépenses résultant d'une prestation réalisée à un endroit autre que celui stipulé dans le Contrat de Transfert de Logiciel.

11.5.4 Au cas où un problème notifié par le client ne pourrait remonter à un problème du produit contractuel, Städtler Logistik aura le droit de facturer des coûts et frais qui encourent pour l'analyse des erreurs et la solution dans le cas d'intention ou négligence importante de la part du client.

11.6 Autres réclamations de garantie

Au cas où Städtler Logistik échouerait pour trouver une solution au problème dans la limite du temps établie par le client, le client aura le droit de

- a) Chercher lui-même une solution au défaut et réclamer les coûts et dépenses engendrées
- b) Résilier le contrat
- c) Baisser le prix d'achat

et

réclamer des dommages au lieu d'un service ou substitution. Les dispositions statutaires sont alors appliquées.

11.7 Compensation en cas d'annulation (Retrait)

En cas d'annulation (retrait), Städtler Logistik a le droit de réclamer une compensation raisonnable pour tout avantage du service dont a bénéficié le client jusqu'au moment d'annulation (retrait). Le montant de la compensation est calculé sur la base d'une période totale de quatre ans d'utilisation en appliquant une réduction en fonction d'extension à laquelle le défaut limitait l'utilisation.

12. **Autres dispositions**

12.1 Transfert des droits et redevances

Tout transfert de droits et redevances stipulé dans ce contrat est sujet au consentement de Städtler Logistik.

12.2 Demandes compensatoires

Le client ne sera pas en mesure de solliciter des demandes compensatoires sauf dans le cas où les demandes ne seraient pas contestées par Städtler Logistik ou que les demandes seraient reconnues par un jugement déclaratoire.

12.3 Loi applicable

Ce contrat est soumis à la loi Allemande. La Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable.

12.4 Lieu du ressort juridique

Le lieu du ressort juridique est Nuremberg (Allemagne).

12.5 Document écrit

Les modifications et les suppléments de ce contrat doivent être accordés par écrit. Ceci s'applique également à cette sous-section du contrat.

12.6 Dispositions sans effet et lacunes

Si une disposition ou partie de celle-ci dans ce contrat est ou devient entièrement ou partiellement sans effet ou invalide, la validité et l'efficacité de tout autre termes ou condition stipulé resteront inchangées. Ceci est aussi valable pour les lacunes. L'inefficacité ou disposition invalide devra être remplacée par une nouvelle disposition qui se rapproche autant que possible du contenu légal et économique auquel les parties contractantes auraient prévu la conclusion du contrat. Les lacunes seront traitées d'une manière semblable.

01.08.2011 Version 5.0