

# Conditions générales complémentaires MAINTENANCE DES PRODUITS (B2B) de Grundig Business Systems GmbH & Co. KG ci-après dénommé "fournisseur"

## 1. L'Objet du contrat Maintenance des logiciels et des équipements

1.1. Le prestataire ne fournit les services de maintenance convenus que pour la version actuelle respective du logiciel standard ("logiciel de maintenance") convenu comme objet de la maintenance (ci-après dénommé "PRODUIT") en contrepartie de la rémunération convenue. Si un logiciel tiers (logiciel standard qui n'a pas été entièrement développé par le fournisseur lui-même) est expressément convenu comme logiciel de maintenance dans le contrat, les restrictions qui y sont décrites s'appliquent.

1.2. Des services de soins peuvent également être convenus pour le matériel. Dans ce cas, les points 3, 4 et 8 ne s'appliquent pas et le point 1.3 ne s'applique que dans une mesure limitée.

1.3. Le prestataire doit fournir les services de maintenance convenus dans l'offre faisant l'objet du contrat en ce qui concerne les PRODUITS faisant l'objet du contrat. Elles peuvent l'être :

- Gestion des pannes (2)
- Service d'assistance téléphonique (5.1)
- Maintenance à distance en ligne (6.1)
- Patches/ Service Packs - Livraison de sous-composants révisés (3.1)
- Mises à jour - Mise à jour du produit (3.1)
- Mises à niveau - nouvelle édition du produit (3.2)
- Accès en ligne au centre de clientèle de GBS
- Service d'échange en cas de réparation (7.1)
- Administrateur de remplacement de vacances (8.1)

1.4. Si la rubrique "Maintenance & Support" est proposée pour les PRODUITS dans l'offre contractuelle, elle comprend tous les services susmentionnés, à l'exception du service de remplacement en cas de réparation.

## 2. Gestion des pannes

2.1. Le prestataire reçoit les rapports de défauts du client par téléphone pendant ses heures d'ouverture normales ou par e-mail à support <https://www.grundig-gbs.com/fr/support/demande-dassistance-technique/>, fournit à chacun un identifiant, les affecte aux catégories de défauts convenues et, sur la base de cette affectation, exécute les mesures convenues pour analyser et rectifier les défauts. Le paragraphe 2.5 des conditions générales du prestataire s'applique en conséquence aux rapports d'erreurs. À la demande du client, le fournisseur doit confirmer la réception d'un rapport d'erreur au client et l'informer de l'identification attribuée.

2.2. Sauf convention contraire, le prestataire de services attribue les rapports d'erreur reçus à l'une des catégories suivantes, après les avoir examinés au préalable :

2.2.1. Le dysfonctionnement est basé sur un défaut du PRODUIT qui rend l'utilisation du PRODUIT impossible ou ne le permet qu'avec de sévères restrictions. Le client ne peut pas raisonnablement contourner ce problème et ne peut donc pas accomplir des tâches qui ne peuvent pas être reportées.

2.2.2. Le dysfonctionnement est basé sur un défaut du PRODUIT qui restreint l'utilisation du PRODUIT par le client de manière plus qu'insignifiante sans qu'il y ait un dysfonctionnement grave.

2.2.3. Les messages de défaut qui n'entrent pas dans les catégories 2.2.1 et 2.2.2 sont affectés aux autres messages. Cela inclut également les dysfonctionnements dus à un mauvais fonctionnement. Les autres messages ne sont traités par le fournisseur que conformément aux accords conclus à cet effet en vertu de la section 2.4.

2.3. Dans le cas de rapports d'anomalie conformément aux sections 2.2.1 et 2.2.2, le fournisseur prend les mesures appropriées sur la base des circonstances communiquées par le client afin de localiser en premier lieu la cause de l'anomalie. Le fournisseur doit alors prendre les mesures appropriées pour poursuivre l'analyse et remédier au dysfonctionnement notifié ou - dans le cas d'un logiciel tiers - transmettre le rapport de dysfonctionnement avec les résultats de son analyse au distributeur ou au fabricant du PRODUIT avec la demande de mesures correctives.

2.4. Si le dysfonctionnement notifié ne s'avère pas être un défaut du PRODUIT après l'analyse initiale ou s'il s'agit d'une notification conformément à l'article 2.2.3, le fournisseur doit en informer le client sans délai et lui offrir une assistance dans la mesure du possible, qui peut être payante.

2.5. Le fournisseur peut choisir d'éliminer les défauts en les corrigeant par programmation, en fournissant ou en installant une nouvelle version du programme - avec correction des défauts - ou en proposant une solution alternative appropriée. En fonction de la situation d'erreur, cela peut se faire par l'envoi d'un patch, par une assistance à distance avec un logiciel de télémaintenance adapté (6.1) ou par le déploiement d'un employé sur place. Dans le cas d'un matériel

convenu en tant que PRODUIT, il peut également s'agir d'un échange de dispositif (voir 7.1).

2.6. Le fournisseur met immédiatement à la disposition du client les mesures dont il dispose pour contourner ou rectifier un défaut du PRODUIT, telles que des instructions d'action ou des corrections du PRODUIT. Le client doit immédiatement prendre les mesures nécessaires pour éviter ou corriger les défauts et signaler immédiatement les défauts restants au fournisseur lors de leur utilisation.

2.7. La gestion des défauts ne comprend pas les services liés à l'utilisation du PRODUIT dans des environnements d'application non approuvés, à des modifications du PRODUIT par le client ou des tiers ou à des exigences qui ne correspondent pas aux spécifications de performance du PRODUIT.

## 3. Mise à disposition de nouvelles versions

3.1. Le prestataire fournira au client certaines nouvelles versions du PRODUIT afin de les maintenir à jour et de prévenir les dysfonctionnements. Il s'agit de mises à jour du PRODUIT avec des modifications techniques, des améliorations, des extensions fonctionnelles plus petites ainsi que des correctifs ou des corrections de bogues avec des corrections du PRODUIT ou d'autres solutions de contournement pour d'éventuels dysfonctionnements.

3.2. En outre, le vendeur peut fournir des mises à niveau pour le PRODUIT. Une mise à niveau est une nouvelle édition du logiciel qui peut contenir des correctifs, des mises à jour précédentes et/ou de nouvelles technologies et/ou des améliorations importantes du produit. Le vendeur fournira au client des mises à niveau du produit, à moins qu'elles ne comprennent des composants technologiques fondamentalement nouveaux. Dans ce cas, le prestataire fournira au client une offre adaptée à ses besoins afin d'obtenir ces nouvelles versions. Ces nouvelles versions du PRODUIT (3.1 et 3.2) sont collectivement appelées "nouvelles versions".

3.3. Le PRODUIT peut contenir des composants logiciels côté client, chacun d'entre eux devant être compatible avec le composant serveur du PRODUIT. Si la composante serveur du produit est fournie et mise à jour par le fournisseur de manière centralisée dans un centre de données, le fournisseur fournira également au client les clients correspondants respectifs du PRODUIT. Le client est tenu d'utiliser les clients respectifs du PRODUIT fourni afin que la compatibilité puisse être assurée.

3.4. Dans le cas des mises à niveau, qui servent en principe aussi à améliorer le produit, il ne peut être garanti, pour des raisons de développement technique, que les données de l'ancien statut du programme puissent être transférées au nouveau statut du programme automatiquement ou du tout. Dans ce cas, il n'y a pas de demande de transfert de données vers le système renouvelé ni de demande éventuelle de remplacement ou de dommages et intérêts.

3.5. Le déploiement ou l'installation de mises à jour ou de mises à niveau ne font pas partie des services de maintenance, sauf accord explicite. Cela s'applique également aux clients prévus au point 3.3. .

3.6. Les mises à jour ou les mises à niveau des logiciels du système sous-jacent ne font pas non plus l'objet des services de maintenance. Même si cela devait être nécessaire pour l'utilisation des nouvelles versions dans le cadre du dépannage, cela comprend notamment les systèmes d'exploitation du serveur de fichiers et des postes de travail, l'interface graphique (Windows), le traitement de texte (Word) ainsi que le remplacement des composants matériels et autres logiciels non expressément définis dans le présent contrat de service.

## 4. Droits et devoirs avec les nouvelles versions

4.1. Le fournisseur met à la disposition du client les nouvelles versions du logiciel. Le client doit examiner immédiatement les nouvelles versions et signaler immédiatement tout défaut reconnaissable, pour lequel le § 377 du Code de commerce allemand (HGB) s'applique en conséquence.

4.2. Les défauts et vices sont traités conformément à la clause 2. Les conditions générales correspondantes du fournisseur s'appliquent en outre. Dans la mesure où le fournisseur a mis une nouvelle version à la disposition du client, il continue également à maintenir la version précédente pendant une période transitoire raisonnable qui, en règle générale, n'excède pas trois mois.

4.3. Si le client a droit à des réclamations pour vices, il n'a d'abord droit qu'à une exécution ultérieure dans un délai raisonnable. L'exécution supplémentaire comprend, au choix du fournisseur, soit la rectification du défaut, soit la livraison d'un logiciel de remplacement. Les intérêts du client doivent être pris en compte de manière adéquate dans le choix.

4.4. Le client doit permettre au fournisseur de monter et de démonter les biens dans le cadre de l'exécution ultérieure, à moins que cela ne soit déraisonnable pour le client. Le client doit consulter le fournisseur avant de prendre ses propres mesures pour remédier au défaut.

4.5. Si le client a un droit au remboursement des frais, celui-ci n'existe que dans une mesure raisonnable, compte tenu de la valeur du service en question dans un état exempt de défaut et de l'importance du défaut.

4.6. Dans le cas de nouvelles versions de logiciels tiers, les dispositions de garantie du contrat de transfert entre le client et le fournisseur de ces logiciels tiers s'appliquent en priorité, sauf convention contraire.

## 5. Personne de contact (Hotline)

5.1. Le prestataire met en place un point de contact pour le client pendant ses heures d'ouverture normales en semaine de 8 h à 18 h (hotline). Ce bureau traite les demandes du client en ce qui concerne les exigences techniques et les conditions d'utilisation du PRODUIT ainsi que les aspects fonctionnels individuels. La clause 2.1 s'applique.

5.2. La hotline ne fournit aucun service en rapport avec l'utilisation de logiciels de maintenance dans des environnements non approuvés ou avec des modifications du PRODUIT par le client ou des tiers. Aucun service d'installation n'est fourni par la ligne d'assistance téléphonique non plus, sauf accord exprès dans des cas particuliers. Ce service d'assistance téléphonique ne sera fourni que pour les produits expressément énumérés dans le contrat.

5.3. Une condition préalable à l'acceptation et au traitement des demandes est que le client désigne au fournisseur un personnel professionnel et technique dûment qualifié qui est affecté en interne chez le client au traitement des demandes des utilisateurs du PRODUIT. Le client est tenu d'adresser ses demandes à la hotline uniquement par l'intermédiaire du personnel désigné par le fournisseur et d'utiliser les formulaires fournis par le fournisseur à cette fin, si de tels formulaires sont fournis. La ligne d'assistance accepte ces demandes par courrier électronique et par téléphone pendant les heures d'ouverture normales du prestataire.

5.4. La ligne d'assistance téléphonique traitera les demandes de renseignements appropriées dans le cours normal des affaires et y répondra dans la mesure du possible. La hotline peut se référer à la documentation et aux autres supports de formation pour le logiciel de maintenance mis à la disposition du client afin de répondre. Dans la mesure où une réponse par la hotline n'est pas possible ou n'est pas possible en temps voulu, le fournisseur transmet - dans la mesure où cela est expressément convenu - la demande pour traitement, en particulier les demandes concernant des logiciels de maintenance non produits par lui.

5.5. D'autres services de la ligne d'assistance, tels que d'autres temps de réponse et délais ainsi que des services de garde ou des opérations sur place du prestataire dans les locaux du client doivent être expressément convenus à l'avance. Toutefois, le fournisseur doit également fournir une ligne d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au numéro de téléphone 0892 47 10 15 (0,80 ct/min à partir du réseau fixe français).

## 6. Maintenance à distance en ligne (Online Remote Service)

6.1. Pour que l'accès via un logiciel de maintenance à distance (par exemple TeamViewer) soit possible, le client doit avoir un accès à Internet et les droits nécessaires pour utiliser le logiciel de maintenance à distance. La téléassistance est facultative et n'est pas une exigence obligatoire pour ce contrat.

## 7. Service d'échange en cas de réparation

7.1. Si le PRODUIT concerné par le contrat est du matériel, il sera remplacé par un dispositif d'échange équivalent en cas de réparation nécessaire et envoyé au client. Le service d'échange ne s'applique qu'aux appareils énumérés dans le contrat (généralement avec une preuve du numéro de série). Les appareils de plus de quatre ans sont exclus du service d'échange. Le service d'échange n'inclut pas l'envoi de l'appareil défectueux au fournisseur.

## 8. Vacances de remplacement administrateur de 1er niveau d'appui

8.1. En cas de vacances ou de maladie de l'administrateur du client responsable des PRODUITS contractuels, le fournisseur assurera le support téléphonique de la hotline (support de 1er niveau) pour les utilisateurs chez le client et pour les PRODUITS contractuels avec un temps de réponse préférentiel de 1 heure. (Lun au Ven 08:00 - 18:00h) pour un maximum de 3 semaines dans une année de contrat. Le fournisseur n'est pas tenu de fournir d'autres tâches de substitution, si elles ne sont pas convenues par écrit. Afin de garantir les capacités du service, le client doit annoncer ces périodes de vacances au fournisseur une semaine à l'avance. Des annonces plus courtes seulement après confirmation par le fournisseur.

## 9. Services complémentaires

9.1. Les services allant au-delà des clauses 1-8 ne sont pas dus au titre du présent contrat, nécessitent un accord séparé et doivent être rémunérés séparément. Il peut s'agir, par exemple, de travaux supplémentaires convenues sur place chez le client, de conseils et d'assistance pour les logiciels modifiés, de clarification des interfaces avec des systèmes tiers, d'assistance à l'installation et à la configuration.

## 10. Durée et rémunération

10.1. Sauf convention contraire, le contrat de maintenance commence à la livraison conformément au contrat de transfert des produits.

10.2. Après l'expiration de la durée minimale de 12 mois, le contrat de soins peut être résilié par écrit avec un préavis de 3 mois à la fin d'une année civile. En outre, le contrat peut être résilié par le fournisseur et le client sans préavis pour un motif valable.

10.3. Les déclarations d'annulation ne sont valables que par écrit. Une résiliation par courrier ou par e-mail nécessite une confirmation du fournisseur pour prendre effet. Une résiliation par courrier recommandé est également effective sans confirmation.

10.4. Le client rémunère les services de soins au moyen d'une somme forfaitaire continue. La rémunération est due à l'avance dans la période de facturation et est facturée par le fournisseur au client au début de la période de facturation. En principe, la période de facturation est l'année civile. Au début du contrat dans une période de facturation, la rémunération est due pro rata temporis et facturée à la conclusion du contrat.

10.5. La fourniture des services prévus par ce contrat, en particulier la maintenance et les mises à jour des produits, nécessite le paiement continu de la rémunération convenue à partir de la date d'achat des produits contractuels. Si le service de maintenance est commandé plus de trois mois après l'achat des produits contractuels, la rémunération est payée rétroactivement à la date d'achat. Si le service de maintenance est interrompu ou suspendu, la rémunération est payée rétroactivement au dernier paiement pour la poursuite des services de maintenance.

10.6. Les prestations supplémentaires non couvertes par la rémunération ou les éventuels frais de déplacement pour les missions sur site sont rémunérées conformément aux sections 1.1 et 1.3 des conditions générales du prestataire.

## 11. Droits d'utilisation

11.1. Le fournisseur se réserve le droit d'augmenter la rémunération pour la première fois après l'expiration de 12 mois et au maximum une fois par an avec un préavis de 3 mois conformément à l'évolution de l'Indice du coût de la main-d'œuvre pour l'industrie manufacturière et le secteur des services". Le prestataire peut répercuter les augmentations de coûts supérieures à ce montant pour les prestations préalables de tiers, sauf s'il en est la cause. Dès que la rémunération annuelle augmente de plus de 5 %, le client a le droit de résilier le contrat de manière extraordinaire au moment où l'augmentation prend effet, avec un préavis de six semaines après réception de la demande d'augmentation. En cas de réduction des coûts correspondants, le client peut également exiger une réduction correspondante de la rémunération pour la première fois après l'expiration des 12 mois.

11.2. Les droits d'utilisation du Client sur les Nouvelles Versions et sur les autres corrections du PRODUIT correspondent aux droits d'utilisation de la version précédente du PRODUIT. En ce qui concerne les droits d'utilisation, les droits relatifs aux nouvelles versions et autres corrections remplacent les droits relatifs aux versions précédentes et autres corrections après une période de transition raisonnable - qui ne dépasse généralement pas un mois. Le client peut archiver une copie.

## 12. Obligations du client et remise

12.1. Le client doit informer le fournisseur sans délai de toute modification de l'environnement de déploiement, également pour permettre au fournisseur de fournir des services de maintenance. En outre, le client doit s'assurer que les produits ne sont utilisés que dans un environnement d'exploitation approuvé et supporté par les produits. Le fournisseur ne doit aucune maintenance pour les produits qui ne sont pas utilisés dans un tel environnement de déploiement.

12.2. Sauf convention contraire, le client doit en outre conserver tous les documents, informations et données remis au fournisseur dans ses locaux de manière à pouvoir les reconstituer en cas d'endommagement ou de perte des supports de données.

12.3. Dans la mesure où le logiciel est remis dans le cadre des présentes conditions générales et où rien de contraire n'est convenu, cela se fait de la même manière que pour le transfert du PRODUIT.

## 13. Protection des données

13.1. Le prestataire doit enregistrer toutes les demandes dans le cadre des services de soins convenus dans un programme d'assistance approprié basé sur une base de données. Il peut également s'agir de données personnelles.

13.2. Si l'accord comprend également des services de support et de mise à jour pour les produits de reconnaissance vocale qui contiennent des modules de Nuance, le fournisseur est tenu de fournir le nom de la société, le siège social de la société, la date d'achat, le numéro de version et le nombre de licences vendues à Nuance Communication Ireland Ltd.

13.3. Dans la mesure où le prestataire peut accéder aux données personnelles du client ou à partir de l'espace client, le prestataire agit exclusivement en tant

que sous-traitant et ne traite et n'utilise ces données qu'aux fins de l'exécution du contrat. Un contrat séparé pour le traitement des commandes (AVV) est conclu à cet effet.

**14. Autres**

14.1. Le prestataire peut fournir le service par l'intermédiaire de tiers.

14.2. En outre, les conditions générales du fournisseur s'appliquent.