

Conditions générales concernant les services de diagnostic et d'entretien à distance de GF Machining Solutions Sales Switzerland SA

1. Portée

- 1.1 Le Client exploite une machine (solution d'usinage) du groupe Georg Fischer. Pour le support des opérations d'usinage, le Client a confié au groupe Georg Fischer (ci-après désigné « GF ») le soin de fournir les services proposés sur le Portail de services rConnect, qui sont détaillés dans l'Accord et dans le présent document. Les services susmentionnés, à délivrer en cas de besoin, doivent être fournis en ligne dans la mesure du possible, via la connexion de la machine au Portail de services rConnect de GF.
- 1.2 Les présentes Conditions générales font partie intégrale de l'Accord et régissent le contenu et la portée de tous les services proposés au Client sur le Portail de services rConnect de GF.
- 1.3 Ni des Conditions générales supplémentaires ou différentes ni les dispositions du Client ne sont applicables et ne sauraient être reconnues, peu importe si GF en a connaissance ou a contesté leur validité et si elles sont contraires aux dispositions des présentes Conditions générales.

2. Caractéristiques de performance

- 2.1 *Portée* : La portée des services et des fonctions proposés sur le Portail des services rConnect est structurée selon une base modulaire. Cela peut varier en fonction de la machine et de l'Accord.
- 2.2 *Module « Assistance à distance en direct » (LRA)* :
 - (a) *Diagnostic à distance* : en cas de dysfonctionnement de la machine et sur envoi préalable d'une demande (ci-après désignée « Demande de service ») par le Client, GF doit, via au moyen de réseaux de télécommunications, : (i) recueillir, selon les données obtenues, le statut actuel de la machine par rapport aux éléments et aux paramètres définis par GF, (ii) analyser tout décalage entre l'état visé et l'état réel des données obtenues et des processus (comme les irrégularités, les dommages et les défaillances) et (iii) analyser la cause des décalages ainsi détectés. L'ampleur du processus de diagnostic dépend du nombre d'appareils de diagnostic installés sur chaque machine.
 - (b) *Réparation et entretien à distance* : Si, au cours de la procédure de diagnostic à distance, GF détermine que des décalages exigent une intervention, GF doit prendre en charge le Client, dans la mesure du possible, au moyen de réseaux de télécommunications précisés dans le présent Accord, en ce qui concerne : (i) la réparation et l'entretien (par exemple, réparation des défaillances et dysfonctionnements via l'installation de nouvelles mises à jour ou versions) et (ii) la configuration des paramètres pertinents (par exemple, la saisie des données requises).

- 2.3 *Modules et fonctions supplémentaires* : L'annexe 1 inclut une liste de fonctions supplémentaires actuellement proposées sur le Portail de services rConnect. GF se réserve le droit de modifier et ou de développer ces fonctions de temps à autre (notamment suite à des développements techniques). L'étendue la plus récente des services fournis par GF sur le Portail de services rConnect doit s'appliquer à chaque fois, comme convenu.
- 2.4 *Mesures de réparation et d'entretien supplémentaires par rapport au module LRA* : Si la machine ne peut pas être réparée, ou si elle ne peut être réparée que partiellement à l'aide de mesures du module LRA, en vertu du paragraphe 2.2, GF devra en informer le Client. À la demande du Client, GF doit proposer des mesures d'entretien et de réparation supplémentaires en mesure de garantir le bon fonctionnement de la machine. Après la signature d'un contrat de service séparé (nouvel Accord), GF devra accompagner le Client en mettant en œuvre ces actions plus vastes. GF propose les services supplémentaires mentionnés ci-dessus contre rétribution selon ses taux de facturation horaire et les conditions de montage et d'expédition applicables au moment donné.
- 2.5 *Exclusions* : Si, au cours de la procédure de diagnostic à distance conformément au paragraphe 2.2 (a), GF détermine que le décalage est dû à des facteurs externes, à d'autres événements non prévisibles, à une mauvaise manipulation ou au non-respect des instructions du fabricant en matière d'installation, d'entretien et d'environnement, le Groupe n'est pas tenu de fournir les services de réparation et d'entretien à distance conformément au paragraphe 2.2 (b) ou toute autre action et tout autre service conformément au paragraphe 2.4. Il en va de même si le Client ou un tiers modifie le logiciel pour les services proposés sur le Portail de services rConnect (ci-après désigné « logiciel GF ») ou l'environnement logiciel, notamment le matériel. En pareille situation, GF propose la réparation à distance, sur demande du Client, contre rétribution séparée, supplémentaire en fonction de ses taux de facturation horaire et des conditions de montage et d'expédition applicables au moment donné.
- 2.6 *Aucune garantie de performance* : GF ne peut garantir en aucune manière que tout dysfonctionnement, dommage et défaut d'usage est tenu d'être diagnostiqué et/ou réparé, ni la fonctionnalité de la machine.
- 2.7 *Documentation* : GF enregistre les principales données d'usage et les statuts obtenus au cours de la procédure de diagnostic à distance, les décalages pertinents, sans oublier les services globaux fournis au-delà de la portée du diagnostic à distance. Le rapport tient compte des fonctionnalités spécifiques du service fourni et de la machine concernée. À l'issue des opérations d'entretien et de réparation, GF informe le Client du travail effectué et transfère tout rapport au Client, à sa demande. Le Client doit vérifier la précision des rapports et notifier immédiatement toute incohérence à GF.

3. Infrastructure informatique, communications en ligne et transmission des données

- 3.1 *Intégration du logiciel et du matériel GF* : La connexion de la machine au Portail de services rConnect exige l'utilisation du logiciel GF et des composants matériels pertinents. Ces derniers sont déjà intégrés dans la nouvelle machine ou peuvent y être intégrés par GF à la demande du Client dans le cadre d'une Commande de remise à neuf. La connexion de la machine au Portail de services rConnect et, dans le cas d'une Commande de remise à

neuf, l'installation du logiciel et du matériel de GF sur la machine, est exécutée par des ingénieurs GF conformément aux conditions définies lors de la Commande.

3.2 *Exigences techniques pour le Client :*

- (a) Étant donné que les services proposés sur le Portail de services rConnect sont accessibles via une connexion Internet, le Client doit acheter et assumer l'entretien, en son propre nom et à ses propres frais, des réseaux de télécommunications et de l'infrastructure nécessaires à son utilisation (une connexion Internet conforme aux spécifications, au réseau et aux ordinateurs de GF, par exemple), ainsi que leur mise à disposition, gratuitement, auprès de GF à tout moment dans le cadre de sa prestation de services.
- (b) D'autres exigences sont le parfait état technique et la réalisation des opérations d'entretien nécessaires du système Portail de services rConnect installé (logiciel et matériel) ainsi que l'absence de toute modification non autorisée du système Portail de services rConnect par le Client ou par un tiers.
- (c) Le Client autorise GF à copier les données du livre-journal nécessaires pour effectuer les diagnostics via un accès en ligne.

3.3 *Initialisation :* Au besoin, le Client peut soumettre une « Demande de service », activer le Portail de services rConnect et ouvrir la ligne de données. GF doit l'utiliser afin de se connecter à la machine en vue de fournir les services convenus par contrat.

3.4 *Octroi de droits :* En installant le logiciel GF et via la « Demande de service » pertinente, le Client autorise GF à accéder à l'enregistrement des données de la machine, ainsi qu'à ses commandes et aux ordinateurs concernés, et à exécuter les activités convenues de manière contractuelle, telles que le diagnostic à distance et la réparation sur la machine et ses commandes.

3.5 *Transmission de données :* Le Client doit garantir que les données requises pour la prestation de service contractuelle de GF sont mises à disposition. Les données prêtes sont transmises au serveur de distribution central des solutions d'usinage de GF sur Internet et stockées dans le système de diagnostic à distance de GF. De la même façon, toute action est retransmise par GF au Client. Les parties sont responsables de l'utilisation et de l'entretien de leurs systèmes respectifs.

En cas de dysfonctionnement de la ligne de communication vers le serveur de rapports central, notamment une erreur due aux perturbations sur la voie de transmission ou aux données manquantes ou insuffisantes sur le serveur de rapports central, GF sera exempt d'obligations de performances contractuelles (notamment pour les services de type LRA conformément au paragraphe 2.2).

4. **Logiciel « Portail de services rConnect »**

4.1 GF doit fournir au Client le droit unique, non exclusif, non transférable et non concessible par une sous-licence d'utiliser le logiciel GF exclusivement en rapport avec les services proposés sur le Portail de services rConnect sur la machine et uniquement pour la durée de l'Accord.

- 4.2 Le Client s'engage à préserver la confidentialité du logiciel GF et à éviter toute transmission ou toute utilisation non autorisée par ses employés, représentants, agents ou tiers. Ce droit d'utilisation ne doit pas inclure, notamment, la modification, la traduction, l'ingénierie inverse, la décompilation ou le démontage du logiciel GF ni la création de travaux dérivés du logiciel GF ; la modification et le retrait d'étiquettes, des avis de droit d'auteur, des informations de propriété et des conditions de licence du fournisseur du programme.
- 4.3 Le Client sait que, conformément aux règles de l'art, des erreurs au niveau des programmes et du matériel associé ne peuvent être exclues. GF ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, par rapport à l'exemption de vices du logiciel GF. Par ailleurs, GF n'a pas connaissance de faits ou de circonstances selon lesquels l'utilisation du logiciel GF pourrait être en infraction avec les droits de propriété industrielle ou des droits d'auteur de tiers.

5. Confidentialité et sécurité des données

- 5.1 Le Client a la possibilité de disposer des droits liés à la gestion des utilisateurs dans le cadre des services proposés sur le Portail de services rConnect faisant l'objet de l'Accord. À cette fin, GF devra fournir les identifiants et mot de passe des utilisateurs requis au Client. Le Client doit garantir que ces informations sont divulguées uniquement aux employés autorisés.
- 5.2 Toutes les données échangées dans le cadre des services proposés sur le Portail de services rConnect (et du module LRA en particulier) ainsi que les autres informations Client concernant les secrets de production, les données de produit pertinentes, etc., doivent être utilisées exclusivement pour les services définis dans le présent Accord. Le marketing de ces informations ou le transfert de connaissances à des tiers n'est pas autorisé. Cependant, GF est autorisé à utiliser les conclusions générales afin d'améliorer ses propres produits et services.
- 5.3 GF et le Client doivent prendre les mesures appropriées, conformément à la technologie de pointe, afin d'éviter que tout logiciel malveillant n'infecte le logiciel du Client et le logiciel de GF. Au cas où un logiciel malveillant pourrait remettre en cause les services proposés sur le Portail de services rConnect ou être transmis aux systèmes de l'autre partie, l'autre partie doit en être immédiatement avisée par écrit.

6. Obligations de coopération du Client

- 6.1 *Exigences techniques* : Le Client doit se conformer, à ses propres frais, aux exigences techniques décrites au paragraphe 3.2.
- 6.2 *Obligation de communication des modifications techniques* : Toutes les modifications que le Client souhaite apporter à l'environnement technique, et qui peuvent avoir un impact sur les services proposés sur le Portail de services rConnect (par exemple, modifications apportées aux conditions d'utilisation ou à l'équipement technique de la machine) doivent faire l'objet d'un accord avec GF dans un délai convenable.
- 6.3 *Assistance en cas de messages d'erreur* : En cas de détermination, mention, signalisation et description d'erreurs, le Client devra suivre les instructions de GF, utiliser les check-lists/instructions de configuration de GF (le cas échéant) et participer à la résolution des

erreurs à ses propres frais. À cette fin, le Client doit disposer du personnel compétent d'un point de vue technique. En cas d'incertitudes, le Client doit fournir à GF les informations et documents supplémentaires nécessaires.

- 6.4 *Obligation de sécurité et de supervision* : Le Client doit prendre les mesures qui s'imposent contre les dommages corporels et les dommages de propriété qui surviennent au cours de l'exécution des services proposés sur le Portail de services rConnect et offrir à GF un feedback écrit (également dans le cadre d'une discussion) selon lequel les mesures prévues peuvent être exécutées de manière sûre (confirmation).
- 6.5 *Entretien de la machine/Formation* : Le Client devra former, à ses propres frais, de manière régulière et appropriée, son personnel spécialisé dans ses locaux de service technique en ce qui concerne les services proposés sur le Portail de services rConnect (terminal de service, instructions de réglage, réglages mécaniques, etc.). En outre, le Client devra effectuer les opérations d'entretien de la machine conformément aux exigences du fabricant et dans les règles de l'art. L'altération du rendu en raison d'une formation insuffisante d'un opérateur et/ou d'opérations d'entretien insuffisante sur la machine par le Client libérera GF de ses obligations contractuelles.

7. Moment de l'exécution

- 7.1 *Disponibilité du Portail de services rConnect*: GF devra mettre à disposition le Portail de services rConnect 24 heures/24, 365 jours/an.
- 7.2 *Disponibilité des services du module LRA* : Sauf stipulation contraire précisée dans l'Accord, les services du module LRA devront être proposés les jours ouvrés (du lundi au vendredi, hormis les jours fériés et lors des congés annuels en vigueur au sein de GF) pendant la durée de service normale de 8 h 00 à 17 h 00, heure locale du site de GF. Les services du module LRA dépendent de la disponibilité des opérateurs spécialisés requis, qui dépend notamment du nombre de clients GF utilisant le service en même temps. Cependant, GF devra s'efforcer d'exécuter l'activité contractuelle dans les 1 (une) heures qui suivent la réception du message d'erreur au cours des heures ouvrées précédemment mentionnées. En dehors de ces horaires, l'échéance démarrera à compter du jour ouvré suivant. L'échéance pour la performance des services contractuels de la part de GF devra être étendue en conséquence : (a) lorsque le Client ne répond pas ou ne répond pas dans les temps à ses obligations de prestation et de coopération conformément au paragraphe 6 ; (b) lorsque GF ne peut respecter le contrat pour cas de *force majeure* (par *force majeure* , on entend également les circonstances imprévisibles non imputables à GF qui rendent la prestation de service par GF difficile ou impossible), ou (c) lorsque le Client tarde à respecter ses propres obligations contractuelles.
- 7.3 GF est responsable de compenser les dommages uniquement conformément aux dispositions du paragraphe 8 (Responsabilité). Toute autre responsabilité est exclue.

8. Frais

- 8.1 Le Client devra payer les frais convenus dans l'Accord en l'échange des services proposés sur le Portail de services rConnect. Le Client devra également indemniser GF pour les dépenses encourues dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles.
- 8.2 Des frais distincts s'appliqueront de temps à autre pour tout service supplémentaire (notamment les services détaillés au paragraphe 2.4).
- 8.3 Les modalités de paiement sont fixées à trente (30) jours à compter de la date de facture.

9. Garantie

GF fournit les services proposés sur le Portail de services rConnect dans les règles de l'art. Si les services ne sont pas complètement ni correctement exécutés, GF doit y remédier gratuitement. Si GF n'est pas en mesure de répondre à son obligation, le Client doit lui accorder une extension raisonnable. Si GF laisse cette période supplémentaire expirer par sa propre faute, le Client est en droit de demander une réduction des frais convenus ou de dénoncer l'Accord avec effet immédiat. La responsabilité de GF pour tout dommage sera exclusivement définie conformément aux clauses du paragraphe 10 (responsabilité).

10. Responsabilité

- 10.1 Tous les droits et recours du Client, peu importe leurs fondements juridiques, sont exclusivement régis par les présentes Conditions générales. Tous les recours qui ne sont pas expressément répertoriés devront être exclus.
- 10.2 GF devra réparer tout dommage dont il est responsable sur les machines dans le cadre du Portail de services rConnect. En aucun cas le Client se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts pour tout dommage à venir, peu importe leur fondement juridique, tels que les recours pour pertes de production, perte de commandes, perte ou dommage de données, erreurs de transmission, perte de profits, réclamations d'indemnisation de tiers, ainsi que tout autre dommage indirect.
- 10.3 La limite de responsabilité ne s'applique pas à l'intention illicite ou à la négligence grave ni à la responsabilité légale obligatoire.

11. Autres dispositions

- 11.1 GF se réserve le droit d'attribuer des droits et obligations conformément à l'Accord et aux présentes Conditions générales à des tiers. Le Client peut attribuer les droits et les obligations conformément à l'Accord et aux présentes Conditions générales à des tiers uniquement avec l'autorisation préalable de GF.
- 11.2 En cas d'invalidité d'une des dispositions des présentes Conditions générales, la validité des autres dispositions demeure. Toute disposition invalide doit être remplacée par une interprétation contractuelle se rapprochant de la signification économique et de l'objectif économique prévus de la disposition invalide.
- 11.3 Les rapports contractuels entre GF et le Client par rapport aux services proposés sur le Portail de services rConnect devront être régis par la loi suisse, à l'exclusion explicite du

droit des conflits de lois et de la Convention des Nations-Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for exclusif pour tout différend résultant de cette prestation ou en rapport avec celle-ci est Schaffhausen, Suisse.

01/2016

Signature pour acceptation:

Maison

Nom du responsable

Date

.....

.....

.....