

Dispositions - Expert Services

Les présentes conditions générales d'Expert Services (les "Conditions") s'appliquent en complément des "Conditions générales" de SKIDATA et prévalent sur celles-ci en cas de conflit.

1. Objet du contrat

1.1. Le client utilise chez lui des produits (matériel et/ou logiciels) de SKIDATA (produits SKIDATA) qu'il a achetés ou se procure conformément à des dispositions distinctes. SKIDATA fournit pour ces produits des prestations de service (Expert Services) sur la base des présentes dispositions et du contrat Expert Services dans le cadre de l'étendue choisie par le client.

1.2. SKIDATA fournit les services Expert uniquement pour les produits SKIDATA mentionnés dans le contrat de services Expert et non pour les produits de tiers, sauf accord contraire explicite. Si le client achète d'autres produits SKIDATA, ceux-ci ne sont inclus dans les services Expert que dans la mesure où cela a été expressément convenu et stipulé dans le contrat de services Expert.

1.3. Si un système contient des composants qui ne sont plus couverts par la garantie, SKIDATA se réserve le droit d'effectuer une réparation payante du système avant de conclure un contrat Expert Services.

1.4. La Mobility Suite as a Service (MSaaS) comprend les modules Expert Services Upgrade.Care - EXTENDED et Maintenance.Care - PREMIUM sous forme de services DSD (Digital Software Delivery) automatisés. SKIDATA fournit ces prestations conformément à la description des prestations figurant dans le contrat MSaaS.

2. Lieu d'exécution

2.1. SKIDATA fournit les services d'expertise selon les besoins et conformément aux présentes dispositions, sur place ou à distance. Cela n'affecte toutefois en aucun cas le lieu d'exécution défini dans les dispositions générales.

2.2. Les prestations sont fournies sur place, à l'adresse indiquée dans le contrat Expert Services (lieu d'intervention). En cas de modification du lieu d'intervention sans l'accord explicite de SKIDATA, SKIDATA est libérée de son obligation de fournir la prestation, mais le client n'est pas libéré de son obligation de paiement.

2.3. En cas de changement du lieu d'utilisation, SKIDATA se réserve le droit d'ajuster les frais de service dans une mesure raisonnable, par exemple pour tenir compte des nouveaux itinéraires, ou de résilier le présent contrat de service avec effet immédiat.

3. Obligation de coopération du client

3.1. Le client s'engage à,

- a) Assister SKIDATA au mieux dans la fourniture des services d'expertise et créer les conditions techniques nécessaires à la fourniture des prestations. Le client doit notamment fournir à SKIDATA les informations nécessaires et demandées et lui donner accès à tous les réseaux, bases de données, programmes, appareils et services de tiers dans la mesure où ceux-ci peuvent être utiles au dépannage;
- b) mettre à disposition, dans la mesure nécessaire, les collaborateurs susceptibles d'apporter leur aide dans la fourniture des services d'expertise ou expressément demandés par SKIDATA. Ces collaborateurs doivent apporter leur soutien à SKIDATA en conséquence;
- c) établir le contact avec des tiers, dans la mesure où cela est nécessaire à la mise en œuvre des Expert Services ou expressément demandé par SKIDATA, et effectuer les communications nécessaires ou assister SKIDATA dans cette tâche;
- d) dans la mesure du possible et si prévu, effectuer une sauvegarde régulière et conforme des données. Cette obligation s'étend à la fois à une sauvegarde générale des données dans les limites habituelles du secteur et à une sauvegarde spéciale des données stockées sur des ordinateurs ou des serveurs avant la fourniture de services;
- e) sous réserve des présentes dispositions, assurer l'entretien, la maintenance et le nettoyage des appareils, y compris le remplacement des pièces de rechange, des pièces d'usure et des composants mécaniques. Ces travaux doivent être effectués régulièrement et à titre préventif, conformément aux spécifications fournies par SKIDATA, ainsi qu'aux éventuelles informations de formation, manuels, consignes de maintenance ou informations similaires;
- f) de se procurer à ses frais les conditions système requises pour la fourniture des services d'expertise ou l'environnement d'utilisation nécessaire et de les maintenir en état de fonctionnement. Si le client refuse les services d'expertise de SKIDATA pour les logiciels ou le matériel informatique, il perd tout droit à la garantie pour les produits SKIDATA concernés;
- g) fournir à SKIDATA les clés pour l'équipement, l'utilisation de l'électricité, les toilettes et, de manière générale, un environnement de travail sûr.

3.2. Ces obligations de coopération s'appliquent en complément des obligations de coopération du client à remplir dans le cadre des différentes prestations de services.

3.3. Tous les frais supplémentaires occasionnés à SKIDATA dans le cadre de la fourniture des prestations en raison du non-respect des présentes dispositions seront facturés séparément au client aux conditions en vigueur.

4. Prestations individuelles non comprises dans le contrat

4.1. Les prestations individuelles désignent les prestations de service qui ne sont pas couvertes par les prestations définies dans le contrat Expert Service et qui font l'objet d'un accord séparé entre SKIDATA et le client dans le cadre des présentes dispositions ou ailleurs par écrit.

4.2. Les dispositions générales de SKIDATA s'appliquent dans tous les cas, les dispositions relatives au service contenues dans les présentes doivent être appliquées par analogie.

4.3. Les prestations suivantes sont facturées séparément par SKIDATA aux conditions actuellement en vigueur:

- a) Accessoires et consommables (tickets, piles, UPS, lampes, appareils d'autres fabricants);
- b) Le premier contrôle et toute réparation nécessaire lors de la prise en charge de la maintenance d'une installation déjà en service;
- c) Les coûts consécutifs à l'utilisation de consommables (en particulier les tickets), d'accessoires, de pièces de rechange, de produits de nettoyage, de modules ou d'autres appareils non autorisés ou non recommandés par le fabricant;
- d) Élimination des dysfonctionnements et des dommages qui ne sont pas dus à l'usure naturelle, mais à une manipulation inappropriée, une erreur de manipulation, une négligence, le non-respect des conditions environnementales requises par le fabricant (climat, saleté, alimentation, etc.), un incendie, une explosion, une inondation, une surtension, etc;
- e) Réparation des défauts préexistants;
- f) Temps d'attente non imputables à SKIDATA;
- g) Modifications techniques, ajouts et remontages;
- h) Prestations en dehors des horaires contractuellement convenus dans le module Hotline.Care;
- i) Assistance locale pour les mises à niveau ou mises à jour logicielles en dehors des prestations définies dans les modules Maintenance.Care et Upgrade.Care;
- j) Enregistrement/sauvegarde des données de travail;
- k) Coûts de remplacement/réparation/mise à jour des vérificateurs de billets, des terminaux de cartes de crédit et des périphériques (claviers);
- l) Coûts liés au remplacement/à la réparation de pièces d'usure telles que la tête d'impression thermique, le lecteur de codes-barres, etc. (liste non exhaustive);
- m) Mises à jour matérielles et logicielles rendues nécessaires par les spécifications de tiers (par exemple, société de carte de crédit, Microsoft);
- n) Réparation du boîtier ou réparation des dommages causés à la peinture (actes de vandalisme);
- o) Réparation et restauration de bases de données;
- p) Tâches classiques de l'exploitant, telles que la suppression des bouchons de tickets, le réapprovisionnement en tickets, la vidange des caisses, etc. (liste non exhaustive);

5. Module Hotline.Care

5.1. Le module Hotline.Care définit la disponibilité du service d'assistance téléphonique local. L'étendue détaillée des prestations est décrite dans l'annexe du contrat Expert Service.

5.2. Le service d'assistance téléphonique mis en place par SKIDATA est uniquement joignable au numéro de téléphone et à l'adresse e-mail indiqués dans le contrat de service expert. SKIDATA se réserve le droit d'exploiter elle-même ce service d'assistance téléphonique ou de le confier à un sous-traitant. Une prise de contact par d'autres moyens que ceux indiqués (numéro de téléphone et adresse e-mail) n'engage pas SKIDATA à remplir les obligations mentionnées dans le présent accord, en particulier à fournir des prestations dans le cadre de l'assistance téléphonique et du dépannage, et ne déclenche aucun délai de réaction ou de dépannage.

5.3. La hotline ne doit pas être utilisée à des fins de formation ou d'apprentissage.

5.4. La hotline ne peut être utilisée que par les collaborateurs du client formés à l'utilisation du système SKIDATA.

5.5. À la demande de SKIDATA, le client ou ses collaborateurs doivent communiquer les coordonnées détaillées d'une personne à contacter dans chaque cas particulier afin de garantir, dans l'intérêt de SKIDATA, la joignabilité du client ou de ses collaborateurs dans la mesure où cela est nécessaire pour remédier à une panne.

6. Module Prioritization.Care

6.1. Le module Prioritization.Care définit les délais de priorisation pour les interventions de service réactives. L'étendue détaillée des prestations est décrite dans l'annexe du contrat Expert Service.

6.2. SKIDATA s'engage à respecter les délais de priorité tels que décrits dans l'annexe du contrat Expert Service. Ceux-ci dépendent de la classification des dysfonctionnements effectuée par SKIDATA sur la base de la description fournie par le client.

6.3. Au cours du processus de dépannage, si les caractéristiques correspondantes s'appliquent, l'erreur peut être classée dans une autre catégorie d'erreurs moins critique, auquel cas le délai de réaction ou de dépannage correspondant plus long s'applique.

6.4. Le client accorde à SKIDATA le droit d'accéder à distance aux installations du client à l'aide d'outils de maintenance à distance afin de résoudre les problèmes et de fournir une assistance, et soutient SKIDATA dans cette démarche.

7. Module Troubleshooting.Care

7.1. Le module "Troubleshooting.Care" définit la prise en charge des frais liés au dépannage, tant par téléassistance que par assistance sur site, ainsi que les frais de déplacement associés, sous forme de forfait.

7.2. Si les travaux de dépannage ne sont pas compris dans les frais de service, les heures de travail et les coûts de main-d'œuvre seront facturés sur la base du temps et du matériel utilisés, conformément aux tarifs en vigueur de SKIDATA.

7.3. SKIDATA s'engage uniquement à fournir les services de dépannage définis dans les descriptions de prestations et conformément au module convenu "Troubleshooting.Care".

7.4. SKIDATA se réserve le droit d'effectuer le dépannage à distance, dans la mesure du possible.

7.5. La facturation et le traitement des pièces de rechange et d'usure nécessaires à la réparation sont effectués conformément au module "SpareParts.Care".

8. Module Maintenance.Care

8.1. Le module Maintenance.Care définit l'étendue des prestations et la fréquence des opérations de maintenance préventive. L'étendue détaillée des prestations est décrite dans l'annexe du contrat Expert Service.

8.2. Le client reconnaît et accepte que les travaux de maintenance ne soient effectués que pendant les heures d'ouverture normales de SKIDATA (heures d'ouverture habituelles). Le client reconnaît en outre que les heures d'ouverture habituelles n'incluent pas les jours fériés et que les services de maintenance de SKIDATA ne sont donc pas fournis en dehors des heures d'ouverture habituelles.

8.3. Les pièces d'usure et de rechange n'étant pas comprises dans la maintenance, leur facturation s'effectue conformément au module SpareParts.Care.

8.4. Le module Maintenance.Care comprend exclusivement des prestations de maintenance préventive et aucune maintenance réactive (dépannage).

8.5. La date exacte de la maintenance du matériel est fixée en temps utile à l'avance, d'un commun accord entre le client et SKIDATA, en tenant compte des intérêts légitimes des deux parties.

8.6. Si aucun forfait de frais de déplacement n'est convenu, le client prend en charge les frais de déplacement ou de transport des collaborateurs de SKIDATA à hauteur des frais réellement engagés.

8.7. Dans le cadre de la maintenance logicielle, le client reçoit les mises à jour actuelles du logiciel SKIDATA couvert par les prestations de service, dans la mesure où ces mises à jour sont réalisées par SKIDATA. Les mises à jour au sens des présentes dispositions comprennent les modifications mineures apportées au logiciel existant qui servent à éliminer les erreurs logicielles (bugs) et à apporter des améliorations mineures. Toutes les mises à jour fournies sont soumises aux mêmes conditions d'utilisation et de licence que le logiciel d'origine dans sa version actuelle.

8.8. Les mises à jour sont effectuées par SKIDATA en fonction des exigences légales ou techniques et à sa seule discrétion. Il n'existe toutefois aucun droit à la création et à la publication de mises à jour par SKIDATA. SKIDATA se réserve le droit de déterminer elle-même le contenu et la date de publication des mises à jour.

8.9. SKIDATA se réserve le droit de déterminer dans quel environnement les mises à jour peuvent être utilisées et, le cas échéant, de modifier la configuration système requise pour les mises à jour, y compris la configuration matérielle et logicielle. La modification de la configuration système requise ou de l'environnement d'utilisation des mises à jour est généralement nécessaire dans le cadre de l'adaptation aux évolutions technologiques afin de maintenir le logiciel SKIDATA à jour. Le client est responsable de la mise en place des conditions système requises pour l'installation et l'utilisation des mises à jour. Si le client ne s'acquitte pas de cette tâche, SKIDATA ne garantit pas le bon fonctionnement du logiciel.

8.10. La création et la publication de mises à jour pour un logiciel donné sont supprimées à compter de la date d'arrêt de commercialisation du produit SKIDATA concerné.

8.11. La maintenance logicielle ne peut être fournie que pour la version actuelle et les deux versions précédentes.

9. Module Upgrade.Care

9.1. Le module Upgrade.Care définit les prestations d'assistance fournies par SKIDATA en matière d'installation de mises à niveau sur les logiciels et le matériel SKIDATA. Au sens des présentes dispositions, une mise à niveau désigne le passage d'une version majeure à la suivante. Une mise à niveau comprend généralement de nouvelles fonctionnalités importantes ainsi que des améliorations fondamentales qui étendent les fonctionnalités du logiciel ou du matériel. L'étendue détaillée des prestations est décrite dans l'annexe du contrat Expert Service.

9.2. Afin de garantir le bon fonctionnement du système du client, SKIDATA vérifiera et testera soigneusement les mises à niveau avant leur installation. Après l'installation, SKIDATA s'assurera que le système du client est en parfait état avant sa mise en service.

9.3. Les mises à jour logicielles sont livrées ou mises à disposition sous forme électronique. Le module Upgrade.Care comprend une mise à jour uniquement pour les fonctions logicielles et les modules pour lesquels le client

a acquis une licence logicielle. Les mises à jour ne sont installées que sur les sites et les appareils mentionnés dans le contrat Expert Service.

9.4. Les mises à niveau peuvent modifier la configuration système requise et il peut être nécessaire que le client installe les mises à jour, mises à niveau, composants tiers et/ou matériel supplémentaire ou modifié précédents. Les produits et services correspondants ne sont pas inclus dans le module Upgrade.Care et les coûts correspondants sont à la charge du client.

9.5. Les pièces de rechange et d'usure nécessaires à l'installation d'une mise à niveau ne sont pas comprises dans le module Upgrade.Care. La facturation des pièces de rechange et d'usure nécessaires s'effectue sur la base de l'option choisie dans le module SpareParts.Care.

9.6. Après l'arrêt de commercialisation d'un produit SKIDATA donné, SKIDATA n'est plus tenue de fournir des mises à niveau pour le produit concerné.

10. Module Protect.Care

10.1. Le module Protect.Care définit les prestations d'assistance et l'utilisation du logiciel antivirus de McAfee ou d'un fournisseur comparable („logiciel antivirus“). L'étendue détaillée des prestations est décrite dans l'annexe du contrat Expert Service.

10.2. Le contrat de licence utilisateur final de McAfee (le „CLUF“) relatif au logiciel antivirus est contraignant pour le client. Le client s'engage donc à respecter le CLUF, qui est modifié de temps à autre par McAfee. Le CLUF actuel peut être téléchargé à l'adresse suivante: www.mcafee.com/eula

10.3. SKIDATA offre la garantie suivante pour le logiciel antivirus:

- a) SKIDATA ne fournit pour le logiciel antivirus qu'une garantie dans la mesure où McAfee fournit également une garantie. SKIDATA ne fournit en aucun cas de garantie pour les erreurs et dysfonctionnements du logiciel antivirus résultant d'une utilisation abusive, d'une installation incorrecte, d'une utilisation erronée, d'une négligence ou d'un accident. SKIDATA ne garantit pas au client que le logiciel antivirus protège contre toutes les menaces de sécurité existantes (par exemple, en raison d'un dommage intentionnel causé par des tiers). SKIDATA ne garantit pas non plus que, malgré l'installation du logiciel antivirus, aucun dysfonctionnement dû à des virus, des vers informatiques ou d'autres codes malveillants ne puisse se produire.
- b) Si le client constate des dysfonctionnements ou des erreurs dans le logiciel antivirus, il doit en informer SKIDATA immédiatement par écrit. Dans le cadre de la garantie, SKIDATA mettra en œuvre tous les moyens économiquement raisonnables pour corriger ou faire corriger ces erreurs et dysfonctionnements dans les meilleurs délais. SKIDATA ne garantit toutefois pas que tous les dysfonctionnements et erreurs seront corrigés.
- c) Le logiciel antivirus n'a pas été développé pour être utilisé dans des zones à haut risque. L'utilisation du logiciel antivirus dans une zone à haut risque se fait donc aux risques et périls du client. De plus, SKIDATA décline toute garantie pour l'utilisation dans des zones à haut risque. Le client renonce à toute réclamation à l'encontre de SKIDATA et McAfee concernant l'utilisation du logiciel antivirus dans un domaine à haut risque.

10.4. L'utilisation du logiciel antivirus est soumise aux limitations de responsabilité suivantes:

- a) SKIDATA n'est responsable du logiciel antivirus que dans la mesure où McAfee est également responsable. SKIDATA n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, des dommages consécutifs, du manque à gagner, de la perte d'utilisation, de la perte ou de l'endommagement de données ou de l'interruption de l'activité commerciale, même si SKIDATA a été informée de la possibilité de tels dommages. SKIDATA n'est pas responsable des déclarations ou garanties faites par le client à des tiers.
- b) La responsabilité totale de SKIDATA est limitée au montant total des paiements effectués par le client à SKIDATA dans le cadre du module SKIDATA Protect.Care au cours des 6 (six) derniers mois précédant la revendication d'un droit, qu'il s'agisse d'un droit contractuel ou délictuel.

10.5. L'utilisation du logiciel antivirus est soumise aux dispositions suivantes en matière de protection des données:

- a) SKIDATA et McAfee sont autorisés à traiter et à transmettre les données personnelles et techniques du client dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat, à des fins de facturation et pour la mise à disposition des fonctionnalités logicielles, des prestations d'assistance et de service ainsi que des mises à jour convenues contractuellement. SKIDATA et McAfee sont autorisés à transmettre ces données à des entreprises liées ou à des tiers chargés du traitement des données de SKIDATA ou de McAfee, dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des prestations.
- b) En commençant à utiliser le logiciel antivirus, le client accepte expressément la politique de confidentialité de McAfee (McAfee Privacy Policy). Celle-ci peut être téléchargée à l'adresse suivante:

<https://www.mcafee.com/de-de/consumer-support/policy/legal.html>

10.6. Si le logiciel antivirus enfreint les droits d'auteur, les droits des marques ou les brevets de tiers, SKIDATA s'efforcera de faire en sorte que McAfee indemnise et dégage le client de toute responsabilité à cet égard. Cela ne s'applique toutefois qu'à condition que le client informe immédiatement SKIDATA dès qu'il a connaissance de la violation des droits de tiers. Le client s'engage à indemniser et à dégage SKIDATA et/ou McAfee de toute responsabilité en cas de réclamations de tiers dont le client serait responsable.

10.7. Le processus de fin de vie du logiciel antivirus est défini par McAfee. SKIDATA se réserve le droit d'imposer ces spécifications au client, qui accepte d'être lié par celles-ci.

11. Module SpareParts.Care

11.1. Le module SpareParts.Care définit la facturation optionnelle des coûts liés au remplacement anticipé, aux appareils de prêt, aux pièces de rechange et à la réparation centralisée des composants afin d'assurer le bon fonctionnement du système SKIDATA dans le cadre d'un forfait.

11.2. Les pièces de rechange (Spare Parts) désignent les composants qui remplacent les pièces défectueuses d'un produit SKIDATA. Les pièces d'usure sont des pièces de rechange qui remplacent les pièces d'un système devenues défectueuses en raison de l'usure. L'usure est la perte progressive de matière d'un corps solide, provoquée par des causes mécaniques (frottement, roulement, choc, rayure, contrainte chimique ou thermique, etc.). Les pièces de réparation (Refurbished Part) sont des pièces de rechange qui sont remises dans leur état de fonctionnement d'origine grâce à une réparation. Les pièces de réparation sont disponibles dans le cadre d'un échange (pièce défectueuse contre pièce de réparation).

11.3. SKIDATA s'engage à fournir les pièces de rechange nécessaires au remplacement des appareils couverts par le contrat Expert Service et à effectuer les réparations des composants électriques et mécaniques au siège de SKIDATA.

11.4. Les pièces d'usure et de rechange SKIDATA doivent être installées par les techniciens de maintenance SKIDATA. Toute autre procédure doit être convenue avec SKIDATA.

11.5. Les pièces de rechange au sens des présentes dispositions sont les composants figurant dans le catalogue de pièces de rechange de SKIDATA. La version actuelle de ce catalogue est à la disposition du client à tout moment sur simple demande. Ne sont pas concernés par ces dispositions les consommables (Consumable Products), tels que les rubans encreurs ou les tickets, ainsi que les pièces de boîtier détruites par des dommages mécaniques, les PC ou les composants associés, les palettes, les socles et les tourniquets.

11.6. Les pièces de rechange fournies par SKIDATA dans le cadre des présentes dispositions doivent être en état de fonctionner dans la mesure nécessaire pour remplacer la pièce à remplacer et peuvent être neuves ou remises à neuf. Le client n'a toutefois pas droit à la livraison de pièces neuves.

11.7. SKIDATA assure la fourniture de pièces de rechange tant que les pièces/composants nécessaires sont disponibles sur le marché. SKIDATA adaptera les frais de service en conséquence.

11.8. Les frais de service à payer comprennent, compte tenu des éléments exclus des présentes dispositions, le coût de toutes les pièces de rechange.

11.9. L'achat de pièces de rechange dans le cadre des présentes dispositions est exclu si

- a) les pièces défectueuses ou non entièrement fonctionnelles ont été endommagées par des actes négligents ou intentionnels du donneur d'ordre ou de ses collaborateurs, ou par des actes similaires d'un tiers;
- b) le défaut ou le dysfonctionnement de pièces est dû à un entretien, une maintenance ou un nettoyage incorrects des appareils ou à un remplacement incorrect de pièces de rechange par le client ou ses employés;
- c) un remplacement de pièces est nécessaire en raison de modifications des normes ou recommandations légales ou techniques;
- d) le donneur d'ordre enfreint d'autres obligations de coopération dans le cadre des présentes dispositions ainsi que des dispositions générales.

11.10. Si l'échange ou la commande d'une pièce de rechange est effectué(e) contrairement ou en dehors des présentes dispositions, tous les frais occasionnés seront facturés au client par SKIDATA.

11.11. L'échange d'une pièce de rechange s'effectue comme suit:

- a) La prestation de services par SKIDATA est subordonnée à la survenance d'un dysfonctionnement dans le cadre d'une utilisation conforme. SKIDATA informe le client que chaque produit SKIDATA est enregistré auprès de SKIDATA avec un numéro de série. Les autocollants de garantie permettent de déterminer la durée de la garantie. Si ces autocollants sont retirés des produits ou composants SKIDATA, SKIDATA ne peut reconnaître aucune garantie.
- b) Afin d'obtenir les pièces de rechange correspondantes, le client doit, après la survenue d'un dysfonctionnement, envoyer les composants défectueux dans un emballage adapté à ces composants, à ses propres risques et frais, en joignant une description du défaut, à l'adresse de retour de SKIDATA indiquée dans le contrat Expert Service. Après réception des composants, SKIDATA les réparera dans un délai de 14 (quatorze) jours et les renverra au client. Si une réparation n'est plus possible, le client recevra une autre pièce de rechange appropriée dans un délai raisonnable.
- c) Sauf accord contraire, le montage des pièces de rechange est effectué aux risques et aux frais du client, par celui-ci ou par ses collaborateurs.

11.12. Traitement d'un paiement anticipé:

- a) Ces dispositions relatives au remboursement anticipé s'appliquent en complément des dispositions précédentes relatives aux modalités d'échange et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.
- b) Si l'option « remplacement anticipé » est convenue, l'expédition de la pièce de rechange intervient après une commande écrite par fax, e-mail ou courrier du donneur d'ordre, mais avant la réception de la pièce à remplacer.
- c) Les pièces de rechange commandées sont expédiées, dans la mesure où elles sont en stock chez SKIDATA, dans un délai de 3 (trois) jours ouvrables à compter de la réception de la commande par SKIDATA, sinon dans

un délai raisonnable. Les heures d'ouverture habituelles de SKIDATA font foi pour la date de réception de la commande.

- d) Les pièces de rechange livrées au client doivent être remplacées dans un délai de 10 (dix) jours à compter de leur réception. Si aucun remplacement n'est effectué, la pièce de rechange non utilisée doit être renvoyée à SKIDATA aux frais et aux risques du client, accompagnée d'une description du défaut. Si le renvoi n'est pas effectué ou n'est pas effectué dans les délais, la pièce de rechange sera facturée au prix actuel indiqué dans la liste de prix de SKIDATA. Dans ce cas, les dispositions de SKIDATA relatives à l'achat de matériel informatique s'appliquent.

11.13. Expédition et emballage:

- a) L'expédition des pièces de rechange et le retour des pièces s'effectuent par voie postale aux frais de la personne qui procède à l'expédition. Si, en raison d'un accord contraire, par exemple dans le cadre du module Maintenance.Care, le montage des pièces de rechange est effectué par des collaborateurs de SKIDATA, SKIDATA est en droit de livrer les pièces de rechange dans le cadre de ce montage.
- b) Sur demande écrite du donneur d'ordre, l'expédition peut être effectuée par train express ou par service de messagerie dans les cas urgents. Les frais supplémentaires qui en résultent sont à la charge du donneur d'ordre.
- c) L'expédition des pièces de rechange par SKIDATA ainsi que le renvoi des pièces remplacées ou non utilisées par le client s'effectuent dans l'emballage d'origine ou dans un autre emballage approprié. L'emballage doit notamment être résistant aux déchirures et aux chocs. De plus, des sacs antistatiques ou des pièces en mousse rigide doivent être utilisés. Les bons de livraison et une description détaillée des défauts constatés doivent être joints.

11.14. Forfait pièces de rechange:

- a) Le service forfaitaire de pièces de rechange comprend la réparation et le remplacement des pièces défectueuses. Cela ne s'applique toutefois pas si le défaut a été causé par un acte de vandalisme, une influence malveillante et violente ou un accident.
- b) Ce service nécessite un contrat de maintenance valide entre le client et SKIDATA ou, le cas échéant, un partenaire SKIDATA, ainsi que l'utilisation de tickets SKIDATA originaux et de matériel de nettoyage.

12. Produits de nettoyage et consommables

12.1. SKIDATA recommande l'utilisation de matériel de nettoyage certifié SKIDATA, en particulier pour les appareils de codage. L'utilisation de matériel de nettoyage non recommandé peut entraîner des erreurs et des dommages.

12.2. SKIDATA recommande l'utilisation de consommables SKIDATA (Consumable Products). Les produits non recommandés peuvent entraîner des erreurs et des détérioration.

13. Autres dispositions

13.1. Dispositions contractuelles du client: Les conditions générales de vente et d'achat du client ne font pas partie intégrante du contrat Expert Service.

13.2. Propriété des pièces de rechange: Si, dans le cadre de ces dispositions, des pièces de rechange ou d'autres pièces sont remplacées par le client ou ses employés ou par SKIDATA ou ses employés, les pièces retirées de l'appareil deviennent la propriété de SKIDATA dès leur retrait. Les nouvelles pièces installées deviennent la propriété du propriétaire de l'appareil sur lequel elles sont installées dès leur installation.