

## 1. Conditions d'utilisation

1.1 Les conditions d'utilisation suivantes s'appliquent à l'utilisation de la fourniture payante de prestations de service par ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Strasse, 72290 Lossburg (« ARBURG »), et, le cas échéant - la société associée locale (filiale) - concernant le système d'ordinateur pilote ARBURG installé chez le client.

1.2 Ces conditions d'utilisation ne s'appliquent qu'aux entreprises et personnes morales de droit public ainsi qu'à un fonds spécial de droit public. Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs.

1.3 L'objet de ces conditions d'utilisation est la mise à disposition payante par ARBURG de prestations de service relatives au système d'ordinateur pilote ARBURG installé chez le client, pouvant être identifié concrètement et au moyen d'un numéro de série - ci-après dénommé « logiciel ALS » ou « logiciel ».

1.4 Outre les présentes conditions d'utilisation, les dispositions découlant des conditions générales de vente et de livraison relatives au service après-vente et aux pièces de rechange, disponibles en ligne sur [https://www.arburg.com/media/daten/terms/Terms\\_and\\_Conditions\\_Service\\_de\\_DE.pdf](https://www.arburg.com/media/daten/terms/Terms_and_Conditions_Service_de_DE.pdf), sont également applicables.

1.5 Toute condition contraire du client, non contenue dans les présentes conditions d'utilisation, n'est pas reconnue, même si ARBURG, en connaissance de telles conditions, effectue des livraisons ou fournit des prestations au client sans réserve.

1.6 Les descriptions de produits, les représentations, les programmes de test, etc. sont des descriptions de prestations, en aucun cas des garanties. Les divergences commerciales courantes sont autorisées dans la mesure où l'objectif prévu contractuellement n'est pas affecté de manière notable.

## 2. Étendue des prestations

2.1 Le client bénéficie des prestations suivantes de la part d'ARBURG jusqu'à la résiliation selon le point 7.2 :

a) Livraison de la version mise à jour du logiciel (service de mise à jour).

Le service de mise à jour a pour objectif d'améliorer et de corriger en permanence les éventuelles erreurs du logiciel livré. Dans le cadre du service de mise à jour, le client reçoit toutes les nouveautés et extensions du logiciel, dans la mesure où elles font partie de la livraison standard ou de l'étendue du logiciel acquis par le client et dans la mesure où le client a maintenu le logiciel à jour. Les mises à jour majeures (changement de version principale, par exemple pour l'adaptation à de nouvelles versions de systèmes d'exploitation, des fonctions fondamentalement nouvelles, etc.) font partie de l'étendue des services. Les notes de mise à jour sont accessibles sur le portail client arburgXworld via le système ALS. Les mises à jour de la version sont effectuées exclusivement sur demande et à une date convenue avec le client, dans la mesure où il ne s'agit pas d'une mesure de correction d'erreurs graves. Il s'agit en particulier d'une mesure de réparation d'erreurs graves pour toutes les interventions effectuées dans le cadre de l'utilisation du service d'assistance téléphonique conformément au point b) ci-dessous.

b) Prestations de conseil et d'assistance téléphoniques en rapport avec les fonctions du système d'ordinateur pilote ARBURG ainsi que le traitement des erreurs en cas de problèmes techniques graves survenus pendant l'utilisation correcte du système d'ordinateur pilote ARBURG (service d'assistance téléphonique). Le service d'assistance téléphonique est en principe limité à une conversation téléphonique de 15 minutes par demande. L'assistance suppose que l'on dispose de connaissances de base et ne remplace pas la formation.

Une première réponse aux demandes de service du service d'assistance téléphonique mis en place dans le cadre des présentes conditions d'utilisation sera donnée au plus tard le jour ouvrable suivant la demande.

c) Remplacement des supports de données endommagés du logiciel.

2.2 La correction de l'erreur au sens des présentes conditions d'utilisation comprend la détermination de la cause de l'erreur, le diagnostic de l'erreur ainsi que les prestations visant à corriger l'erreur. ARBURG n'assume aucune responsabilité liée à la correction de l'erreur. Il n'y a notamment pas de garantie ou d'assurance de la part d'ARBURG quant au fonctionnement permanent du système d'ordinateur pilote ARBURG. Il incombe en particulier au client de vérifier et de faire en sorte que les conditions techniques nécessaires au bon fonctionnement du système d'ordinateur pilote ARBURG soient remplies. Les prestations relatives à la correction des erreurs peuvent également être fournies, au choix d'ARBURG, par une solution de contournement (workaround), une livraison de mise à jour ou de mise à niveau et, après accord avec le client, par la livraison d'une nouvelle version.

2.3 Dans la mesure où ARBURG met à disposition du client, sur la base des présentes conditions d'utilisation, des programmes informatiques (notamment des mises à jour) ou d'autres œuvres protégées par le droit d'auteur, ces programmes informatiques ainsi que les droits d'utilisation accordés au client sur ceux-ci sont soumis au contrat de licence relatif au système d'ordinateur pilote ARBURG, dans la mesure où un contrat de licence a été conclu entre les parties.

2.4 Ne sont pas compris dans les présentes conditions d'utilisation les prestations suivantes :

a) Prestations de service relatives aux programmes qui ne font pas partie du système d'ordinateur pilote ARBURG.

b) Prestations de service relatives aux programmes qui ne sont pas utilisés dans les conditions d'utilisation prévues.

c) Prestations de service relatives aux programmes modifiés par des travaux de programmation non entrepris par ARBURG.

d) Prestations de service en dehors des heures de disponibilité du service d'assistance convenu.

f) Prestations de service relatives aux programmes dans le cas où les mises à jour mises à disposition par ARBURG n'ont pas été installées et que l'erreur signalée y a déjà été corrigée.

g) Les prestations de service sur le lieu d'installation.

h) Le prix ne comprend pas les prestations de service rendues nécessaires par le non-respect du mode d'emploi contenu dans la documentation d'application du système d'ordinateur pilote ARBURG, ou par d'autres formes d'erreurs de manipulation, ou par la détérioration ou l'altération, par négligence au moins, des programmes de traitement des données ou des supports de données sur lesquels ils sont enregistrés. De tels types de services sont facturés en fonction de la durée, sur la base du tableau des frais (point 1.4).

i) Mise en service du système d'ordinateur pilote ARBURG et des mises à jour.

j) Formations à l'utilisation et à l'installation du système d'ordinateur pilote ARBURG et des mises à jour.

k) Services de maintenance dans le cas où le logiciel n'est pas à jour.

## 3. Obligations de collaboration

3.1 Dans le cas où le client fait appel aux prestations de service d'ARBURG, il est tenu de sauvegarder régulièrement sa base de données avec précaution. Il doit en particulier effectuer une sauvegarde complète de toutes les données du système et des applications immédiatement avant chaque installation (surtout de mises à jour) ou d'autres interven-

tions par ARBURG. Les sauvegardes de données doivent être conservées de manière à ce qu'une restauration des données sauvegardées soit possible à tout moment. ARBURG n'assume aucune responsabilité pour les dommages résultant d'une sauvegarde insuffisante des données.

3.2 Préalablement au message d'erreur, le client est tenu d'effectuer, dans la mesure du possible, une analyse de l'environnement du système afin de s'assurer que l'erreur n'est pas due à des composants du système qui ne font pas l'objet des présentes conditions d'utilisation. En outre, le client doit prendre en compte la documentation d'utilisation du système d'ordinateur pilote ARBURG ainsi que les indications d'ARBURG avant de signaler l'erreur.

3.3 Le client est tenu d'installer ou d'effectuer immédiatement les mises à jour fournies par ARBURG ou d'autres mesures de correction d'erreurs. Si le client ne maintient pas le logiciel à jour grâce aux mises à jour fournies, une prestation de service ne peut plus être effectuée par ARBURG (point 2.4 point I)).

3.4 Le client doit consulter régulièrement les informations sur les versions disponibles en ligne afin de prendre connaissance des nouvelles mises à jour. ARBURG n'est pas tenue d'informer le client des nouvelles mises à jour.

3.5 Le client est tenu d'accorder à ARBURG un accès à distance permanent au serveur ALS, au plus tard à partir du moment où le client signale un problème. L'accès à distance doit être maintenu en permanence jusqu'à la résolution complète du problème signalé.

3.6 Le client est tenu de mettre à disposition, à tout moment et en quantité suffisante, les ressources mentionnées dans la « Configuration système requise (ALS) ». En particulier, le client est responsable de la surveillance continue de ces ressources. De plus, le client doit s'assurer que le concept d'exploitation du serveur est fiable. Cela inclut, entre autres, l'arrêt correct du serveur en cas de besoin et l'arrêt préalable de l'application ALS. En cas de non-respect de cette obligation, ARBURG n'assume aucune responsabilité pour les dommages ou les pertes de données potentielles qui pourraient en résulter.

#### 4. Rémunération

4.1 Concernant la fourniture de prestations de service selon le point 2 au client, le client doit payer les frais de service correspondants au début de chaque année contractuelle (sous réserve d'une adaptation des prix selon le point 4.3 ci-après). Les prestations dépassant le cadre des prestations convenues doivent être payées séparément par le client.

4.2 Sauf disposition contraire expresse, tous les montants nets, c'est-à-dire qu'elles sont majorées de la TVA légale. Les factures sont payables sans déduction dans les 14 jours suivant la date de facturation.

4.3 ARBURG se réserve le droit de procéder à des adaptations annuelles des prix, en exerçant son pouvoir d'appréciation en toute équité, au début d'une nouvelle année contractuelle. En cas d'adaptation des prix, un tableau des tarifs actualisé sera communiqué au client avant le début de la nouvelle année contractuelle. En cas d'augmentation des prix par rapport aux prix de l'année précédente, le client a le droit de résilier le contrat à la date d'entrée en vigueur de l'augmentation des prix (droit de résiliation spéciale). Le droit de résiliation spéciale expire 30 jours après la réception de la notification de la modification des prix. Le droit de résiliation spéciale n'existe pas si le client réserve des modules ou des prestations supplémentaires et qu'une adaptation des prix a lieu en conséquence. Ces adaptations de prix sont facturées pour l'année contractuelle en cours immédiatement après la mise à disposition des modules ou des prestations supplémentaires.

#### 5. Garantie

5.1 Dans la mesure où, dans le cadre de ces conditions d'utilisation, des mises à jour, des mises à niveau, de nouvelles versions de programmes ou d'autres objets de vente ou prestations de travail sont livrés ou fournis au client, ARBURG garantit, en ce qui concerne les nouveautés qu'ils contiennent et qui ne constituent pas une simple élimination d'erreurs, la qualité convenue (conformément au point 5.7) ainsi que le fait que le client puisse utiliser le logiciel sans violation des droits de tiers. Il n'y a pas de droits pour défauts en cas d'écart insignifiant par rapport à la qualité convenue ou supposée et en cas d'atteinte insignifiante à l'aptitude à l'utilisation. Sauf accord exprès écrit, les descriptions de produits ne sont pas considérées comme des garanties.

5.2 En cas de défaut, le client peut exiger, à la convenance d'ARBURG, soit l'élimination du défaut (réparation), soit la livraison d'une contrepartie sans défaut (livraison de remplacement), soit une nouvelle fabrication ou une prestation de remplacement. Si, après un premier délai écoulé sans résultat, le client a fixé à ARBURG un nouveau délai supplémentaire raisonnable et que celui-ci s'est également écoulé sans résultat, ou si deux tentatives de réparation, de livraison de remplacement ou de prestation de remplacement sont restées stériles, le client peut, dans les conditions légales, à son gré, résilier le contrat ou réduire le prix et exiger des dommages et intérêts ou le remboursement des dépenses. L'exécution ultérieure peut également être effectuée par la remise ou l'installation d'une nouvelle version du programme ou une solution de contournement. Si le défaut n'affecte pas la fonctionnalité ou ne l'affecte que de manière insignifiante, ARBURG est en droit, à l'exclusion de toute autre revendication pour défaut, de remédier au défaut en livrant une nouvelle version ou une mise à jour dans le cadre de sa prévision de versions, de mises à jour et de mises à niveau. En cas de vices juridiques, ARBURG éliminera, à son choix, au moyen de mesures légales, les droits de tiers qui entravent l'utilisation contractuelle du logiciel ou leur revendication et procurera ainsi au client une possibilité d'utilisation juridiquement irréprochable du logiciel ou le modifiera ou le remplacera de manière à ce qu'aucun droit de tiers ne soit plus violé, si et dans la mesure où la fonctionnalité due du logiciel n'en est pas considérablement affectée. ARBURG remboursera au client les frais de poursuite judiciaire nécessaires et remboursables. Si des tiers font valoir des droits sur le logiciel, ARBURG fera tout ce qui est en son pouvoir pour défendre à ses frais le logiciel contre les droits de tiers invoqués. Le client informera immédiatement ARBURG par écrit de la revendication de tels droits de tiers et accordera à ARBURG tous les pouvoirs et autorisations nécessaires pour défendre le logiciel contre les droits de tiers revendiqués. Si cette exemption échoue en ce qui concerne les vices de droit dans un délai supplémentaire raisonnable fixé par le client, le client a le droit, dans les conditions légales, de résilier le contrat ou de le réduire à son choix et de demander des dommages et intérêts.

5.3 Le client est tenu de signaler les défauts par écrit en décrivant de manière précise les caractéristiques du défaut, dans la mesure du possible au moyen de notes écrites, de copies papier ou de tout autre document illustrant le défaut. La réclamation doit permettre de reproduire le défaut. Les obligations légales d'examen et de réclamation du client restent inchangées. Le client est tenu d'inspecter immédiatement les objets livrés pour détecter d'éventuels dommages dus au transport ou d'autres défauts extérieurs, de conserver les preuves correspondantes et de céder à ARBURG les éventuels droits de recours en lui remettant les documents.

5.4 Si le client procède lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers à des modifications ou à des extensions des mises à jour, mises à niveau ou nouvelles versions livrées, les droits du client en cas de défaut

sont annulés, à moins que le client ne prouve que la modification ou l'extension n'est pas à l'origine du défaut. ARBURG n'est pas non plus responsable des défauts dus à une manipulation et à des conditions d'exploitation non conformes ou à l'utilisation de moyens d'exploitation inappropriés par le client.

5.5 ARBURG peut refuser l'exécution ultérieure si et tant que le client est en retard de paiement de la rémunération convenue.

5.6 Si le défaut est dû à la défectuosité du produit d'un sous-traitant et que celui-ci n'agit pas en tant qu'auxiliaire d'exécution d'ARBURG, mais qu'ARBURG se contente de transmettre un produit tiers au client, les droits du client en cas de défaut sont d'abord limités à la cession des droits d'ARBURG en cas de défaut contre son sous-traitant. Ceci ne s'applique pas si le défaut est dû à une manipulation inappropriée du produit du sous-traitant, dont ARBURG est responsable. Si le client n'est pas en mesure de faire valoir extrajudiciairement ses droits pour vices contre le sous-traitant, la responsabilité subsidiaire d'ARBURG pour les droits pour vices n'est pas affectée.

5.7 Réclamations pour défauts à soumettre à un délai de prescription de 12 mois. Le délai commence à courir à partir de la fourniture de la mise à jour, de la mise à niveau ou de la nouvelle version du programme.

5.8 ARBURG n'est responsable des dommages dus à la défectuosité de l'objet de la livraison ou des dommages consécutifs au défaut que dans les limites mentionnées au point 6.

## 6. Clause de non-responsabilité

6.1 ARBURG est responsable conformément aux dispositions de la loi sur la responsabilité du fait des produits ainsi que dans les cas d'incapacité et d'impossibilité imputables. En outre, ARBURG est responsable des dommages conformément aux dispositions légales dans les cas de préméditation, de négligence grave, de prise en charge d'une garantie ainsi qu'en cas d'atteinte à la vie, au corps ou à la santé imputable à ARBURG. Si, par ailleurs, ARBURG viole par simple négligence une obligation essentielle (dite obligation cardinale), c'est-à-dire une obligation dont l'exécution permet la réalisation en bonne et due forme des conditions d'utilisation et sur le respect de laquelle le client peut régulièrement compter, l'obligation d'indemnisation d'ARBURG est limitée aux dommages typiques et prévisibles. Dans tous les autres cas de responsabilité, les demandes de dommages et intérêts pour violation d'une obligation découlant du rapport d'obligation ainsi que pour acte illicite sont exclues, de sorte qu'ARBURG n'est pas responsable dans cette mesure d'un manque à gagner ou d'autres dommages pécuniaires du client.

6.2 Dans la mesure où la responsabilité d'ARBURG est exclue ou limitée en vertu des dispositions précitées, cela s'applique également à la responsabilité personnelle des employés, travailleurs, collaborateurs, représentants et personnes auxiliaires d'ARBURG.

## 7. Durée et résiliation

7.1 Les présentes conditions d'utilisation sont valables pour une durée indéterminée, sauf si une durée de validité a été convenue.

7.2 Dans le cas où une durée est convenue, celle-ci est automatiquement prolongée d'une année supplémentaire à moins qu'elle ne soit résiliée moyennant un préavis de 3 mois avant l'expiration de la durée. Toute résiliation doit au moins revêtir la forme d'un texte.

7.3 Le droit à la résiliation extraordinaire n'est pas affecté.

## 8. Confidentialité

8.1 Les deux parties s'engagent mutuellement à ne pas divulguer à des tiers le savoir-faire, les secrets d'affaires et tout savoir-faire non de

notoriété publique dont elles prennent connaissance dans le cadre de l'exécution des présentes conditions d'utilisation ainsi qu'à imposer à leurs collaborateurs le respect de cette obligation.

8.2 La présente clause de confidentialité reste en vigueur pendant une période de deux ans après la résiliation des présentes conditions d'utilisation.

## 9. Utilisation et protection des données

9.1 ARBURG informe le client que les données à caractère personnel – tant que et dans la mesure où elles sont nécessaires à l'activité et autorisées dans le cadre du règlement de base sur la protection des données – sont stockées électroniquement par ARBURG et traitées dans le but d'exécuter le contrat. La base juridique du stockage des données est l'article 6, paragraphe 1, point b) du RGPD.

9.2 Le responsable conformément à l'article 4, paragraphe 7 du RGPD est ARBURG GmbH + Co KG, Arthur-Hehl-Strasse, 72290 Lossburg, Allemagne, e-mail : [contact@arburg.com](mailto:contact@arburg.com), téléphone : +49 7446 33-0, (voir nos mentions légales). Vous pouvez contacter le responsable de la protection des données d'ARBURG à l'adresse e-mail [datenschutzbeauftragter@arburg.com](mailto:datenschutzbeauftragter@arburg.com) ou à l'adresse postale susmentionnée avec la mention « le responsable de la protection des données ».

9.3 Pour plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel par ARBURG, y compris sur vos droits, veuillez consulter le site <https://www.arburg.com/de/datenschutz/>.

## 10. Dispositions finales

10.1 Le droit de la République fédérale d'Allemagne s'applique exclusivement à toutes les dispositions juridiques entre ARBURG et le client, à l'exclusion de l'application des dispositions relatives à la vente internationale de marchandises (CISG, Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises).

10.2 Le tribunal compétent et le lieu d'exécution au regard de l'ensemble des droits et obligations des parties découlant des présentes conditions d'utilisation et résultant d'opérations commerciales de toute nature - y compris les litiges relatifs aux lettres de change et aux chèques - est Freudenstadt (République fédérale d'Allemagne). Cependant, ARBURG est également en droit de poursuivre le client devant la juridiction générale de ce dernier.

10.3 Dans le cas où l'une des conditions susmentionnées serait ou deviendrait invalide ou inexécutable, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Dans ce cas, la disposition invalide ou inexécutable doit être remplacée par une disposition valide et exécutable qui se rapproche le plus possible des objectifs réglementaires poursuivis par la disposition invalide ou inexécutable. Il en va de même pour le comblement des éventuelles lacunes des présentes conditions d'utilisation.