

## **CGV de services relatives aux services MAN ServiceCare S et MAN ServiceCare M**

*(les « CGV de services »)*

### **1 Objet**

- 1.1** Les présentes CGV de services de MAN Truck & Bus SE (« **MAN T&B** ») régissent la fourniture des services, visés au point 2, par MAN T&B à l'Utilisateur via la plateforme RIO exploitée par TB Digital Services GmbH (« **TBDS** »), Oskar-Schlemmer, 19-21, 80807 Munich. Elles constituent un accord unique en complément des CGV de la plateforme RIO déjà conclues entre l'Utilisateur et TBDS.
- 1.2** Sauf disposition expresse contraire des présentes CGV de services, les dispositions des CGV de la plateforme RIO déjà conclues entre l'Utilisateur et TBDS sont applicables aux présentes CGV de services. Les termes définis dans les CGV de la plateforme RIO s'appliquent également aux présentes CGV de services.
- 1.3** Les CGV de services sont acceptées via la plateforme RIO conformément aux dispositions du point 2.2 des CGV de la plateforme RIO.
- 1.4** Le service MAN ServiceCare est proposé aux niveaux « S » et « M ». Les deux produits se complètent, c'est-à-dire que l'étendue des fonctionnalités de ces produits augmente à chaque niveau.
- 1.5** Une fois le(s) véhicule(s) ajouté(s) dans l'interface d'administration de la plateforme RIO, l'Utilisateur doit cliquer sur le bouton correspondant de la Marketplace de la plateforme RIO pour acquérir le MAN ServiceCare S ou M. Dans le cadre de l'activation du produit, l'Utilisateur doit valider les présentes CGV de services incluant le descriptif de la prestation. Pour que le service MAN ServiceCare puisse être exécuté, il est par ailleurs impératif dans le cadre du processus d'activation que l'Utilisateur attribue également à chaque véhicule sélectionné pour le service un interlocuteur avec ses coordonnées (du côté de l'Utilisateur), ainsi qu'un atelier MAN autorisé (un atelier faisant partie du réseau MAN After Sales) qui généralement effectue les travaux d'entretien en tant qu'atelier d'origine. Un véhicule ne peut être attribué qu'à un atelier d'origine. Cet atelier d'origine doit se trouver dans le pays où le MAN ServiceCare est activé. À ce propos, se reporter à la description des prestations MAN ServiceCare S ou M. En fonction du type de véhicule, le choix d'ateliers d'origine peut être restreint. Le contrat pour le service MAN ServiceCare S ou M entre uniquement en vigueur lorsque MAN T&B a confirmé son acceptation (en prévenant l'Utilisateur par écrit, par e-mail ou via la plateforme RIO). De plus, après la soumission de l'offre de l'Utilisateur et avant de l'accepter, MAN T&B se réserve le droit de contrôler la solvabilité de l'Utilisateur, sa présence sur des listes de sanctions ainsi que son numéro d'identification à la T.V.A. Même après avoir accepté l'offre, MAN T&B se réserve le droit d'entreprendre à intervalles réguliers un contrôle du numéro d'identification à la T.V.A., de la solvabilité et de la présence sur des listes de sanctions.



## MAN Truck & Bus SE

L'utilisation du service est conditionnée à l'absence d'obstacle découlant de réglementations nationales ou internationales, en particulier de réglementations sur les exportations ainsi que d'embargos ou d'autres restrictions légales, s'y opposant. L'Utilisateur s'engage à fournir l'ensemble des informations et documents nécessaires à l'utilisation du service. Les retards causés par des contrôles sur les exportations ou des procédures d'autorisation suspendent temporairement la prestation du service. Si les autorisations nécessaires ne sont pas délivrées, les CGV de services sont considérées comme non avenues. Dans ce contexte et en raison des dépassements de délai évoqués plus haut, tout recours en dommages et intérêts est exclu.

- 1.6** Ce service est exclusivement fourni à des entreprises ayant leur siège social dans l'un des pays cités dans le descriptif de la prestation et exclusivement à des entreprises au sens de l'art. 14 du Code civil allemand.
- 1.7** L'art. 312i, par. 1, phrase 1, points 1 à 3 et phrase 2 du Code civil allemand ne s'applique pas à la conclusion des présentes CGV de services.

## 2 Services et exigences techniques

- 2.1** Pendant toute la durée des présentes CGV de services, MAN T&B fournit l'un des services MAN T&B suivants à l'Utilisateur :

Désignation des services	Description succincte des services	Rémunération en euros (net)
MAN ServiceCare S	MAN ServiceCare S informe à titre indicatif l'Utilisateur des prochaines visites d'entretien concernant ses véhicules MAN enregistrés dans le ServiceCare et apporte son aide pour convenir des visites d'entretien avec un atelier MAN partenaire sélectionné par l'Utilisateur et différent de l'atelier d'origine. Les prestations de l'atelier MAN partenaire ne font pas partie de ces CGV de services.	gratuit
MAN ServiceCare M	Outre les fonctionnalités de MAN ServiceCare S, MAN ServiceCare M offre à l'Utilisateur la possibilité de décider de l'étendue de la maintenance gérée et fournie par l'atelier MAN partenaire sélectionné. En même temps, des informations relatives à l'état d'entretien actuel de son véhicule sont affichées pour l'Utilisateur, ce qui permet de planifier de manière indépendante les rendez-vous dans les ateliers.	voir la Marketplace de la plateforme RIO

Les descriptifs détaillés des deux services MAN ServiceCare S et M, ainsi que les tarifs en vigueur, sont consultables dans leur version actuelle sur la Marketplace de la plateforme RIO à l'adresse <https://rio.cloud> et peuvent y être téléchargés.

- 2.2** La disponibilité de la plateforme RIO pour les services à fournir sur cette plateforme dépend du point 3.2 des CGV de la plateforme RIO.



- 2.3 Remarque importante : s'agissant des exigences en matière de protection des données, nous renvoyons aux dispositions visées au point 8 des CGV de la plateforme. L'Utilisateur reste légalement responsable du traitement des données effectué dans le cadre du traitement des données de commande par TBDS et garantit la légitimité du traitement des données à caractère personnel des individus concernés (chauffeurs et, le cas échéant, autres personnes). Cela inclut le devoir étendu d'information de l'Utilisateur à l'encontre des personnes concernées, ainsi que la création d'une base légale relevant du droit sur la protection des données.**
- 2.4** Outre les dispositions relatives au traitement des données de commande convenu dans les CGV de la plateforme RIO s'ajoutent les dispositions suivantes aux fins des présentes CGV de services : L'Utilisateur autorise MAN T&B ainsi que TBDS à transmettre les données nécessaires à la fourniture du service MAN ServiceCare S ou M et à l'entretien du véhicule de l'Utilisateur à l'atelier d'origine sélectionné par l'Utilisateur et à tout autre atelier MAN partenaire sélectionné par l'Utilisateur pour fournir les prestations de services au cas par cas, ainsi qu'à la société de distribution MAN nationale compétente, pour assurer la qualité du service MAN ServiceCare. Il s'agit ici de données nécessaires au prochain entretien telles que les coordonnées du client, le n° d'identification du véhicule, les données d'entretien, le niveau de remplissage, la pression des pneus, les plaquettes de frein, etc. Selon le type et la configuration du véhicule ainsi que le module embarqué de télématique (« TBM »), les données peuvent ne pas être signalées ou être uniquement signalées de façon limitée. Par « TBM », on entend soit la RIO Box, soit le TBM2. Le TBM2 envoie les données à la plateforme T-Systems (désignation du produit : Logiweb/MAN TeleMatics). La plateforme T-Systems transmet les informations provenant du véhicule à la plateforme RIO. Une partie des données doit pour cela être enregistrée/traitée sur la plateforme T-Systems.
- 2.5 Remarque importante pour les clients avec des véhicules équipés d'un TBM2 : si un véhicule est équipé d'un TBM2, l'Utilisateur doit contrôler les raccordements actuels de ses interfaces (API) avant d'acheter le produit. Des systèmes externes / tiers, tels que des logiciels de logistique ou des développements propres à la plateforme MAN TeleMatics, sont raccordés via l'API. En cas d'interface API non compatible, la connexion aux systèmes externes / tiers risque de ne plus pouvoir être établie. MAN T&B n'assume aucune responsabilité ni aucun frais s'il est nécessaire d'adapter les interfaces côté client.**

### **3 Rémunération**

- 3.1** La rémunération à verser pour les Services dépend des indications figurant sur la plateforme à l'adresse <https://rio.cloud> et s'entend hors T.V.A. Pour les mois où un Service est contracté pour une partie seulement du mois, la facturation se fait au prorata temporis.
- 3.2** Une fois la facture émise par MAN T&B, l'Utilisateur doit verser la rémunération au prestataire de services de paiement indiqué au point 4.2 des CGV de la plateforme RIO. Ce versement a un effet libératoire vis-à-vis de MAN T&B.
- 3.3** Si, même après un rappel écrit préalable de la part de MAN T&B, l'Utilisateur est en retard de paiement, MAN T&B peut, après avoir accordé un nouveau délai d'une (1) semaine minimum, suspendre

## **MAN Truck & Bus SE**

la fourniture des services tels que décrits dans les présentes CGV de services jusqu'à réception du paiement.



- 3.4** Les prix et les rémunérations indiquées s'entendent hors taxe légale sur la valeur ajoutée ou autre taxe similaire. Ces taxes sont facturées à l'Utilisateur par MAN T&B en plus de la rémunération convenue.

Si un mécanisme d'autoliquidation ou une méthode de simplification similaire devait être employé (obligeant le destinataire ou le bénéficiaire à procéder à une autodéclaration ou à une déduction de la T.V.A. ou d'une taxe similaire), l'Utilisateur doit procéder à l'autodéclaration ou à la retenue auprès des autorités fiscales compétentes dans les délais prescrits par la loi. Si le recours à un tel mécanisme est facultatif, les Parties conviennent de son utilisation. Indépendamment de cela, les prix et rémunérations sont, dans les deux cas, facturés hors T.V.A. ni autre impôt similaire et l'Utilisateur doit payer à MAN T&B l'ensemble des coûts convenus contractuellement sans aucune déduction.

- 3.5** L'Utilisateur et MAN T&B sont chacun responsables des impôts sur leurs revenus.

Les prix et les rémunérations indiquées s'entendent hors impôt retenu à la source ou autre impôt similaire. Si la rémunération est soumise à un impôt retenu à la source, l'Utilisateur ne peut déduire du paiement à MAN T&B aucun montant de retenue à la source en vertu du droit national de son État de résidence. En plus de la rémunération convenue à payer à MAN T&B, l'Utilisateur doit prendre à sa charge de tels impôts auprès des autorités compétentes au nom de MAN T&B.

Si une convention en matière de double imposition (« Convention fiscale ») existe entre l'État de résidence de MAN T&B et celui de l'Utilisateur, ce dernier peut s'acquitter auprès des autorités fiscales compétentes du montant maximum de l'impôt retenu à la source prévu par la Convention fiscale en vigueur, dans la mesure où les conditions pour une réduction de l'impôt à la source sont remplies (jusqu'à un total de zéro, le cas échéant). Il incombe à l'Utilisateur de remplir les conditions formelles pour une réduction de l'impôt retenu à la source (jusqu'à un total de zéro, le cas échéant). Avec la signature du contrat, MAN T&B met à disposition de l'Utilisateur une attestation de résidence.

L'Utilisateur s'engage à présenter spontanément et immédiatement à MAN T&B une preuve officielle de l'impôt versé pour le compte de MAN T&B. Dans le cas où un justificatif officiel n'est pas présenté ou est présenté en retard, l'Utilisateur doit tenir MAN T&B indemne de tout dommage découlant de l'absence ou du retard de présentation d'un tel justificatif.

## **4 Modifications**

- 4.1** Toute modification des CGV de services nécessite l'accord des deux parties, sauf stipulation contraire contenue dans le présent article 4.

- 4.2** Dans le cadre de la fourniture de services, MAN T&B peut procéder à des modifications techniques adaptées, notamment dans la mesure où ces modifications sont nécessaires pour améliorer leur fonctionnement ou se conformer à des exigences légales.



## **MAN Truck & Bus SE**

**4.3** Dans le cadre de la fourniture de services, MAN T&B peut également procéder à des modifications de fond, pour autant qu'elles ne réduisent pas l'offre proposée à l'Utilisateur dans le cadre de l'utilisation du service et que l'Utilisateur ne se soit pas opposé à ces modifications conformément à l'article 4.4 ci-après.

**4.4** Les modifications raisonnables de la prestation dans le cadre de la fourniture du Service et les augmentations de prix raisonnables sont signalées par écrit à l'Utilisateur. Celui-ci peut alors s'y opposer dans un délai de six (6) semaines. L'absence de contestation (par écrit ou par e-mail) d'une modification de prestation / d'une augmentation de prix raisonnable dans un délai de six (6) semaines vaut acceptation de la modification de la prestation / de l'augmentation de prix dans la mesure où l'Utilisateur a été informé des conséquences juridiques dans le cadre de l'avis de modification / d'augmentation. Si l'Utilisateur s'oppose à une modification de la prestation/à une augmentation de la rémunération, MAN T&B dispose d'un droit de résiliation immédiat des CGV de services vis-à-vis de l'Utilisateur ; d'autre part, l'Utilisateur peut également résilier à tout moment de façon ordinaire les présentes CGV de services ou désactiver son inscription au service MAN ServiceCare sur la plateforme RIO.

## **5 Garantie et responsabilité**

### **5.1 Garantie**

**5.1.1** L'Utilisateur doit communiquer immédiatement à MAN T&B tout défaut relatif aux services. MAN T&B doit corriger tout défaut des services dans un délai raisonnable. Lorsque la correction d'un défaut échoue par deux (2) fois dans un délai raisonnable, l'Utilisateur est en droit de procéder à une résiliation extraordinaire des présentes CGV de services.

Les autres prétentions de l'Utilisateur sont définies par le point 5.2.

**5.1.2** Toute réclamation basée sur un défaut est irrecevable si ledit défaut a été causé par l'Utilisateur personnellement ou par l'un de ses préposés.

### **5.2 Responsabilité**

MAN T&B est responsable de toutes pertes ou de tous dommages causés par une faute intentionnelle et/ou une négligence grave de MAN T&B ou de ses préposés.

Pour les dommages causés par une négligence simple de MAN T&B ou de ses auxiliaires d'exécution, MAN T&B n'est responsable que dans les cas où une obligation majeure a été enfreinte. Les obligations majeures sont des obligations contractuelles essentielles à l'exécution en bonne et due forme du contrat, et au respect desquelles l'Utilisateur pouvait légitimement s'attendre.

Dans le cas d'une négligence simple liée à l'infraction d'une obligation majeure, la responsabilité de TBDS est limitée aux dommages généralement prévisibles, sans toutefois être supérieure à 100 % de la rémunération annuelle.

La responsabilité de MAN T&B est par ailleurs exclue pour tout autre cas de négligence simple.

Dans la mesure où un service TBDS est fourni gratuitement, la disposition suivante s'applique : en cas de négligence simple concernant la violation de ces obligations majeures, MAN T&B n'est responsable, compte tenu de la gratuité, que du soin que MAN T&B apporterait à ses propres affaires.



## 5.3 Autres exceptions

MAN T&B n'est pas responsable de l'état convenable des véhicules de l'Utilisateur pour lesquels les services sont fournis. Les services ont uniquement pour vocation d'aider l'Utilisateur ; l'Utilisateur ou le chauffeur restent responsables de la conformité légale, de l'utilisation et de l'état du véhicule. La mise à disposition de RIO Box et/ou d'unités émettrices RIO et/ou de TBM2 ne fait pas partie des présentes CGV de services. Conformément aux présentes CGV de services, MAN T&B n'assume aucune garantie et/ou responsabilité à ce sujet.

- 5.3.1 En conséquence, en vertu des présentes CGV de services, aucune garantie et/ou responsabilité n'est endossée par MAN T&B en cas de défaillance des (notamment en cas de données manquantes ou inexactes) et/ou de dommages découlant d'un dysfonctionnement et/ou d'une panne des véhicules, des RIO Box et/ou des unités émettrices RIO et/ou des TBM2 et/ou d'une saisie incorrecte des données par l'Utilisateur.
- 5.3.2 En conséquence, en vertu des présentes CGV de services, MAN T&B décline toute garantie et/ou toute responsabilité si l'Utilisateur fait face à un dommage alors qu'il avait été informé de l'échéance d'un entretien ou de la possible survenue d'un sinistre et qu'il n'en a pas tenu compte, et ce, pour quelque raison que ce soit.

## 6 Durée du contrat et résiliation

### 6.1 Durée

Les présentes CGV de services sont conclues pour une durée indéterminée.

### 6.2 Résiliation

- 6.2.1 L'Utilisateur peut résilier à tout moment de façon ordinaire les présentes CGV de services sans respecter un délai vis-à-vis de MAN T&B ; la résiliation peut également être effectuée par le biais d'une désactivation par l'Utilisateur sur la plateforme RIO.
- 6.2.2 Remarque importante pour les clients avec des véhicules équipés d'un TBM2 : après avoir désactivé MAN ServiceCare sur le portail RIO, il n'est pas possible de réactiver MAN TeleMatics sur ce même véhicule.
- 6.2.3 MAN T&B peut résilier de façon ordinaire les CGV de services en respectant un délai de trois (3) mois fin de mois.
- 6.2.4 Chacune des parties bénéficie en outre d'un droit de résiliation extraordinaire pour motif grave.
- 6.2.5 Une résiliation des présentes CGV de services, quel qu'en soit le motif, n'affecte en aucun cas les CGV de la plateforme RIO et, le cas échéant, les autres CGV de services conclues



## MAN Truck & Bus SE

sur d'autres services. En revanche, une résiliation des CGV de la plateforme RIO, quel qu'en soit le motif, met également fin au même moment aux présentes CGV de services.

La fourniture des services selon les présentes CGV de services dépend de la conclusion et du maintien des autres CGV de services suivantes (avec MAN T&B ou des tiers) : **dans le cas présent les CGV de la plateforme RIO**. La résiliation de ces autres CGV de services, quel qu'en soit le motif, met également fin au même moment aux présentes CGV de services.

Remarque importante pour les clients avec des véhicules équipés d'un TBM2 : pour le service MAN ServiceCare M, la conclusion et le maintien des CGV de services MAN Bridge, en plus des CGV de la plateforme RIO, sont nécessaires.

- 6.2.6 La fourniture des autres Services et/ou des services de tiers suivants dépend de la conclusion et du maintien des présentes CGV de services : **dans le cas présent aucun**. La résiliation des présentes CGV de services, quel qu'en soit le motif, met également fin au même moment aux autres Services et/ou services de tiers ainsi qu'aux CGV de services conclues à ce sujet.

## 7 Confidentialité

- 7.1 MAN T&B et l'Utilisateur s'engagent à garder secrètes toutes les informations confidentielles concernant l'autre partie et à ne les utiliser que dans le but d'assurer l'exécution des présentes CGV de services et d'atteindre les objectifs qui en découlent. Cette obligation persiste pour une durée de trois (3) ans après la fin du Contrat.
- 7.2 La disposition de confidentialité découlant du point 7 ci-dessus ne s'applique pas lorsque les informations confidentielles (i) étaient déjà connues de l'autre partie de façon démontrable à la conclusion des CGV de services ou sont divulguées par la suite à l'autre partie par un tiers, sans qu'un accord de confidentialité ait été enfreint ; (ii) sont publiquement connues à la conclusion des CGV de services, ou sont rendues publiques par la suite sans que cela ne repose sur une violation des présentes CGV de services ; (iii) peuvent être utilisées par une partie à d'autres fins que celles des présentes CGV de services avec l'accord préalable de l'autre partie ; ou (iv) doivent être divulguées en raison d'une obligation légale ou d'un ordre émanant d'un tribunal ou d'une autorité. Si possible et si autorisé, la partie contrainte à la divulgation des données avertit l'autre partie et lui donne la possibilité d'entamer des démarches pour contester la divulgation.

## 8 Autres conditions

- 8.1 **Remarque importante pour les clients avec des véhicules équipés d'un TBM2 : l'achat des produits « MAN ServiceCare S » ou « MAN ServiceCare M » en lien avec le produit « MAN Bridge » met automatiquement fin à tout contrat MAN TeleMatics existant.**

Dans la mesure où la mise à disposition des services est impossible en raison d'un cas de force majeure, MAN T&B est déchargée de l'obligation de mise à disposition des services pour la durée et l'étendue du cas de force majeure, pour autant que MAN T&B ait pris les mesures appropriées pour en éviter les conséquences. Par cas de force majeure, on entend tout événement hors du contrôle de MAN T&B par lequel MAN T&B est dans l'impossibilité totale ou partielle de remplir ses obliga-



## **MAN Truck & Bus SE**

tions, ce qui comprend les incendies, inondations, grèves et lock-out légaux ainsi que les perturbations ou décisions des autorités dont MAN T&B n'est pas responsable. Une panne de la plateforme RIO en raison d'un cas de force majeure en fait également partie.

MAN T&B informera immédiatement l'Utilisateur de la survenance ainsi que de la disparition d'un cas de force majeure et s'efforcera de faire disparaître le cas de force majeure et de limiter ses répercussions autant que possible.

- 8.2** Dans le cas où certaines dispositions des présentes CGV de services seraient invalides en tout ou en partie, la validité des autres dispositions ne s'en trouverait pas affectée. En remplacement de la condition invalide, les parties s'accordent sur une condition valide et qui s'approche le plus possible du sens et du but de la condition invalide. Les éventuelles lacunes dans les présentes CGV de services sont comblées de façon analogue.
- 8.3** MAN T&B est autorisée à céder totalement ou partiellement des droits et/ou des obligations issus des présentes CGV de services à des entreprises liées à MAN T&B au sens des art. 15 et suivants de la loi allemande sur les sociétés par actions (AktG). En cas de cession totale de l'ensemble des droits et obligations, l'Utilisateur est autorisé à résilier les présentes CGV de services.
- 8.4** L'Utilisateur n'est pas autorisé à céder totalement ou partiellement à des tiers des droits et/ou des obligations issus des présentes CGV de services sans l'autorisation écrite préalable de MAN T&B.
- 8.5** Toute modification et tout complément apportés aux présentes CGV de services nécessitent la forme écrite. Cela s'applique également à tout accord pour la suppression de ladite exigence de forme écrite.
- 8.6** Les présentes CGV de services sont disponibles dans d'autres versions linguistiques spécifiques aux pays, la version allemande prévalant en cas de divergence.
- 8.7** Les présentes CGV de services sont soumises au droit de la République fédérale d'Allemagne (à l'exclusion du droit des conflits de lois). La juridiction exclusivement compétente pour les litiges résultant des ou dans le cadre des présentes CGV de services est Munich.

\* \* \*