

Conditions Générales Sharp Business Systems France

I - CONDITIONS GENERALES APPLICABLES A TOUS LES CONTRATS

1. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

Les présentes conditions générales et additionnelles spécifiques au type d'opération conclue (ci-après, ensemble, les « CG ») s'appliquent à toute vente, location de Matériels ou prestation de services conclue par la société SHARP BUSINESS SYSTEMS FRANCE (ci-après « SBSF ») et le Client. Le fait de passer une commande implique l'adhésion pleine et entière du Client aux CG. Sauf dérogation écrite de SBSF, les CG et le bon de commande prévalent sur toute autre condition stipulée par le Client. Les dérogations acceptées par SBSF à l'occasion d'une commande n'engagent SBSF que pour cette commande. SBSF se réserve le droit de modifier à tout moment les CG sous réserve d'en informer le Client préalablement par courrier postal ou électronique.

2. DEFINITIONS

Conditions Particulières : désignent le bon de commande

Durée : désigne la durée mentionnée sur le bon de commande et qui débute à la date d'entrée en vigueur du présent contrat.

Incident : désigne toute panne du Matériel/Logiciel, qu'elle soit due à un problème interne du Matériel/Logiciel ou à une cause étrangère dans l'Environnement Technique du Client et, notamment, une erreur d'utilisation par le Client.

Environnement Technique : désigne l'infrastructure informatique du Client.

Heures ouvrées : désignent les horaires compris entre 9 heures et 17heures30 (heure de Paris) durant les Jours ouvrés.

Jours ouvrés : désignent les jours du lundi au vendredi inclus, à l'exclusion des jours fériés légaux, en France.

Logiciel : désigne toute solution Logicielle commercialisée par SBSF à destination de tout Client selon les termes et conditions du contrat de licence applicable.

Matériel : désigne tout Matériel commercialisé par SBSF à destination de tout Client selon les termes et conditions du contrat applicable.

Prestataire : désigne SBSF.

Prestation(s) : désigne(nt) l'ensemble des prestations de maintenance, d'assistance et de

support réalisées en application du présent contrat.

Référent(s) Client : vise(nt) la/les personne(s) désignée(s) par le Client comme étant le/les interlocuteur(s) privilégié(s) du Prestataire.

Site d'Exploitation : désigne le(s) site(s) sur lesquels le Matériel/Logiciel sont physiquement présents.

3. DELAIS

Les délais de livraison, d'installation et de mise en marche sont donnés à titre purement indicatif. Les retards éventuels ne pourront donner lieu ni à résolution du contrat, ni à pénalités ou indemnités.

4. DUREE

Le contrat est conclu pour une durée équivalente au nombre de trimestres indiqué dans le bon de commande à laquelle peut s'ajouter une période supplémentaire située entre la date de livraison du Matériel et la fin du trimestre calendaire en cours.

Le contrat prend effet à compter de la date de livraison de l'équipement. Si le Matériel fait l'objet de livraisons partielles et échelonnées, la date de départ du contrat sera fixée à la date de réception du dernier Matériel livré.

5. TACITE RECONDUCTION

Au terme de la durée irrévocable prévue aux conditions particulières, le contrat se poursuit par tacite reconduction et par périodes successives de douze (12) mois, aux conditions en vigueur à la date d'expiration initialement prévue sauf si le Client notifie à SBSF, par courrier recommandé avec accusé de réception au moins six (6) mois avant le terme de cette durée irrévocable, sa décision de ne pas poursuivre le contrat et restitue le Matériel, ses accessoires et logiciels conformément aux stipulations de l'article *fin de contrat - restitution*. Au-delà la période initiale, SBSF se réserve la possibilité de résilier le contrat, moyennant un préavis de 3 mois, en raison d'un degré d'usure normal du Matériel ou si elle en juge la maintenance trop aléatoire.

6. FORMATION DU CONTRAT

Les commandes doivent être faites par écrit sur le bon de commande. SBSF peut refuser toute commande et demander au Client toutes garanties

qu'elle jugera nécessaire pour établir que la personne physique représentant le Client et signataire du contrat est dûment habilitée par le Client à procéder à cet engagement de dépenses. Toute prestation non incluse aux termes du bon de commande et des présentes conditions générales fera l'objet d'une facturation distincte.

7. INFORMATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir à SBSF, préalablement à tout engagement, les documents ci-dessous :

- un extrait Kbis original, de moins de trois mois ;
- une copie d'un justificatif d'identité en cours de validité (CNI UE, passeport, carte de résident, carte de séjour) en cas de location adossée ou location avec un bailleur tiers ;
- une copie des statuts, un procès-verbal de nomination ou des pouvoirs du signataire du contrat, le cas échéant ;

L'entrée en vigueur du contrat est subordonnée à la remise à SBSF des documents mentionnés ci-dessus.

Le Client communique immédiatement à SBSF tout changement d'identité, de domiciliation bancaire, modification de la date de prélèvement, de lieu d'exploitation, de contacts ou de siège social. Pour couvrir les frais administratifs, chaque modification sera facturée 40 euros HT au Client et 100 euros HT lorsque celle-ci est notifiée moins de 15 jours calendaires avant la plus proche facture.

8. PRIX – LIVRAISON/REPRISE – MISE EN SERVICE

Les prix des Matériels s'entendent hors taxes.

La livraison est incluse dans les prix des Matériels lorsqu'elle est planifiée au jour et au créneau horaire proposés par SBSF. Les créneaux horaires d'intervention sont les suivants : 8H30-12H30 ou 13H30-17H30, sans engagement d'horaire précis. Toute livraison/reprise est réalisée par roulage, sans portage ni levage et en France métropolitaine. En cas d'annulation du rendez-vous 5 jours avant la date convenue ou en cas d'absence constatée le jour même, le déplacement est facturé 150 € HT.

En cas de reprise de Matériels SHARP, l'opération est, sauf exception, concomitante à la livraison du(des) nouveau(x) Matériel(s). En l'absence de

Matériel nécessitant une reprise, les dispositions de l'article *Fin de contrat- restitution* s'appliquent.

La mise en service du(des) Matériel(s) inclut :

- soit un transfert de compétences auprès du Réfèrent Client qui procèdera par la suite à l'installation du (des) Matériel(s),
- soit, et pour chaque site, l'installation d'un seul pilote d'impression sur un serveur ou un poste de travail utilisateur.

Une session d'accompagnement à la prise en main, pouvant inclure jusqu'à cinq utilisateurs, est proposée au Client au cours de la mise en service.

9. FACTURATION – RETARD DE PAIEMENT

Les factures sont payables à l'adresse de paiement indiquée, par mandat SEPA, dans un délai maximal de quarante-cinq (45) jours fin de mois, date de facture.

Une majoration de 10 euros HT sera ajoutée, par facture, en cas de mode de paiement différent. Aucun escompte pour paiement anticipé n'est accordé.

Tout retard de paiement donne lieu, de plein droit, à l'application d'un intérêt de retard du premier jour de retard jusqu'au complet paiement, sans qu'un rappel ne soit nécessaire, au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne majoré de 10 points, étant entendu que (i) le taux applicable pendant le premier semestre de l'année concernée est le taux en vigueur au 1er janvier de l'année en question et (ii) pour le second semestre de l'année concernée, il est le taux en vigueur au 1er juillet de l'année en question.

En outre, en cas de retard de paiement ou d'impossibilité de collecte d'un mandat SEPA, pour quelque raison que ce soit, le Client est tenu de plein droit envers SBSF au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant minimum de quarante (40) euros. Lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire de 40 euros, SBSF aura la possibilité de demander au Client une indemnisation complémentaire.

10. LIMITATION DE RESPONSABILITE

La responsabilité de SBSF relative à toute réclamation quelle qu'elle soit, pour toute perte ou dommage survenant à l'occasion de, ou en rapport avec le contrat ou l'utilisation de tout ou partie du Matériel, est limitée au montant de la commande à l'origine du dommage. En aucun cas SBSF ne saurait être tenue responsable des dommages directs ou indirects, ni des dommages immatériels, y compris des dommages environnementaux,

pertes de profit, manque à gagner ou perte de marché. Le Client sera responsable et devra indemniser SBSF de toute action, poursuite, réclamation, demande, coût, taxe et frais survenant à l'occasion de ou en lien avec (i) le décès ou les dommages corporels causés à un de ses employés ou sous contractants et/ou (ii) la perte ou le dommage causé à tout Matériel, propriété de SBSF ou de ses sous contractants, en cas d'intervention sur le site du Client, quelle que soit la personne à l'origine dudit décès, préjudice, perte ou dommage : le Client, ses employés, ses sous contractants ou tout tiers.

En tout état de cause, le Client a pour obligation de s'assurer que la reproduction des documents qu'il effectuera sur le ou les Matériel(s) SBSF (i) est conforme à la législation en vigueur et (ii) respecte les droits des tiers afférents aux documents reproduits.

11. RESILIATION

Le contrat est résilié, si bon semble à SBSF, huit (8) jours calendaires après l'envoi au Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée en tout ou partie sans effet pendant ce délai, et ce en cas de :

- non-respect par le Client de l'une des quelconques obligations mises à sa charge au titre du présent contrat ;
- perte ou diminution des garanties fournies ;
- non-paiement d'au moins une facture à échéance;
- modification de la situation du Client et notamment liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession du fonds de commerce, de parts ou d'actions du locataire, changement de forme sociale.

Dès la résiliation du contrat, le Client doit immédiatement restituer le Matériel tel que prévu à l'article *fin de contrat – restitution*.

En cas d'interruption du contrat avant son échéance ou pendant la période de reconduction à l'initiative du Client, celui-ci devra verser à SBSF, outre les sommes impayées au jour de la résiliation :

1. une indemnité en réparation du préjudice subi égale au montant total du ou à devoir jusqu'à la date d'expiration de la période initiale ou de la période de renouvellement en cours, à la date de la résiliation. Pour les contrats de maintenance, le calcul de ce montant est effectué tel que prévu aux articles 33-2 *rupture anticipée* et 34-2 *Indemnité de résiliation anticipée par le Client* ;

2. une clause pénale de 5% des sommes impayées et du montant total des sommes dues ou à devoir, à la date de résiliation et telles que précisées au point précédent 1.

Ces sommes sont majorées des frais et honoraires éventuels, même irrépétibles, rendus nécessaires pour obtenir la restitution du Matériel et/ou assurer le recouvrement des sommes dues à SBSF.

12. ELIMINATION DES DECHETS D'EQUIPEMENTS ELECTRIQUES ET ELECTRONIQUES (DEEE)

SBSF a mis en place un programme de recyclage des DEEE au travers de l'éco-organisme agréé Ecologic. Le programme ainsi mis en place est décrit sur www.e-dechet.com ; la collecte et l'acheminement de tout DEEE vers les points de regroupement des DEEE est gratuite jusqu'à cinq cent (500) kilogrammes de DEEE, au-delà elle est à la charge du Client concerné. Le Client s'engage, en tant que détenteur propriétaire, à mettre en œuvre les démarches nécessaires à la collecte des DEEE concernés, selon les modalités décrites sur www.e-dechet.com. Pour les contrats de location de Matériel, le Client doit permettre la reprise du Matériel par SBSF ; à défaut, SBSF ne pourrait être en mesure d'assurer sa responsabilité telle que définie à l'article R. 543-195 du Code de l'environnement et le Client sera pleinement responsable du traitement de ses déchets au regard de l'article R. 543-200 du Code de l'environnement.

13. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque partie reste propriétaire de ses connaissances et savoir-faire, susceptibles ou non de faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle, détenus antérieurement à la date de conclusion du présent contrat. Sauf disposition expresse, la signature du présent contrat n'emporte ni un transfert des droits de propriété intellectuelle détenus par les parties antérieurement à la conclusion du contrat ou créé pendant sa durée, y compris dans le cadre de la réalisation des prestations, ni une quelconque restriction de leurs droits existants.

14. FORCE MAJEURE

SBSF se réserve le droit de modifier, suspendre ou résilier tout ou partie du contrat, sans se voir réclamer des pénalités ou toute autre forme d'indemnisation de la part du Client, en cas de force majeure l'empêchant, même partiellement, de remplir ses obligations, en dépit d'efforts raisonnables. Outre les événements présentant

les conditions de la force majeure déterminées par la jurisprudence en vigueur, toute mobilisation, guerre, grève totale ou partielle ou autre conflit du travail, incendie, inondation, changement de normes ou de réglementation, refus d'exportation ou d'importation résultant des décisions de toute autorité publique, pénurie ou interruption de transport, carence ou défaillance de fournisseurs, accident ou tout autre événement non imputable à SBSF, quelle qu'en soit la cause et entravant son activité normale. En cas de survenance d'un événement de force majeure, toute somme déjà versée par le Client demeure acquise à SBSF.

15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

15.1 Base juridique et finalités du traitement

Conformément aux dispositions du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 dit règlement général sur la protection des données et aux dispositions nationales associées dont le décret 2018-687 du 1-8-2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6-1-1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20-6-2018, les données personnelles recueillies auprès du Client à l'occasion du présent contrat pourront faire l'objet de traitements automatisés ou non et être utilisées par SBSF pour les finalités suivantes:

- La mise en place et la gestion du contrat, la gestion des demandes du Client ainsi que des biens et services souscrits,
- La prospection commerciale, la réalisation d'animations commerciales et de campagnes publicitaires, d'enquêtes d'opinion et de satisfaction et d'études statistiques pour l'ensemble des produits ou services proposés par SBSF et/ou ses partenaires et/ou les sociétés du Groupe Sharp Electronics Europe,
- Satisfaire aux obligations contractuelles, légales ou réglementaires.

15.2 Destinataires des données

Pour réaliser les finalités listées ci-dessus, les données collectées sont destinées aux services commerciaux, d'administration des ventes, de comptabilité et marketing de SBSF. La société pourra aussi être amenée à communiquer ces données à toute entité du Groupe Sharp Electronics ou à toute société à laquelle SBSF sous-traite une partie de son activité dans les limites nécessaires à l'exécution des finalités décrites ci-dessus.

15.3 Durée de conservation

Les données personnelles du Client seront conservées pour une durée maximum de cinq (5) ans à compter de la fin de la relation commerciale ou, le cas échéant, à compter de la fin de toute procédure judiciaire.

15.4 Transfert des données hors Union Européenne

En cas de sous-traitance ou en raison de la dimension internationale du Groupe Sharp Electronics, des mesures prises pour assurer l'utilisation d'outils informatiques ainsi que la sécurité des réseaux informatiques ou encore dans le cadre de la mise en commun de moyens, d'opérations de maintenance informatique ou de gestion des opérations, les traitements visés au point 1 ci-dessus sont susceptibles d'impliquer des transferts de données à caractère personnel vers des pays non-membres de l'Espace Économique Européen, dont les législations en matière de protection des données à caractère personnel différent de celles de l'Union Européenne. Dans ce cas, un cadre précis et exigeant, conforme aux modèles adoptés par la Commission européenne, ainsi que des mesures de sécurité appropriées, assurent la protection des données à caractère personnel transférées.

15.5 Droits du signataire

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation de ses données.

Il dispose encore du droit de s'opposer à tout moment pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement de données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime de SBSF.

En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, le responsable de traitement veillera à ne plus traiter les données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf s'il peut démontrer qu'il peut avoir des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs aux intérêts du demandeur et à ses droits et libertés ou le traitement se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Par ailleurs, le demandeur dispose aussi du droit d'adresser à SBSF ses directives particulières concernant le sort de ses données après son décès.

Il est précisé que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner, au cas par cas pour SBSF, l'impossibilité de fournir le produit ou le service attendu.

Le Client peut exercer ses droits ainsi que contacter le délégué à la protection des données personnelles en écrivant par :

- lettre simple à l'adresse suivante : SBSF, à l'attention du Responsable de la Protection des Données, sis 22 avenue des Nations – Bâtiment Le Rostand - CS 52094 – Villepinte, 95948 Roissy Charles de Gaulle

- courriel à l'adresse suivante : protectiondesdonnees.sbsf@sharp.eu

Pour que la demande aboutisse, l'identité de la personne doit néanmoins être suffisamment documentée. En cas de doute sur celle-ci, SBSF se réserve le droit de ne pas donner suite à la demande.

Le Client a également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité en charge du respect des obligations en matière de données à caractère personnel, à l'adresse suivante : 3 place de Fontenoy -TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

16. EFFACEMENT DES DONNEES

A l'issue du contrat et pour toute restitution de Matériel, le Client, en sa qualité de responsable de traitement des données stockées sur l'équipement, devra s'assurer qu'il a procédé à leur effacement total. Il est alors responsable de la bonne exécution de la suppression des données.

Si le responsable de traitement fait le choix de solliciter l'intervention de SBSF pour cette prestation, celle-ci sera facturée au tarif en vigueur et SBSF fournira au Client un certificat d'effacement des données à l'issue de l'opération.

17. CESSION

Le Client s'engage à ne pas transférer ses droits et obligations aux termes du contrat conclu avec SBSF sans l'autorisation préalable et écrite de SBSF. SBSF peut transférer le contrat conclu avec le Client à toute personne morale ou à tout organisme financier.

18. RENONCIATION

Toute renonciation, quelle qu'en soit la durée, à invoquer l'existence ou la violation totale ou partielle d'une quelconque des clauses du contrat ne peut constituer une modification ou une suppression de ladite clause, ou une renonciation à invoquer les violations antérieures, concomitantes ou postérieures de la même ou à d'autres clauses.

Une telle renonciation ne peut qu'être spécifique au manquement constaté et n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit, signée par la personne dûment habilitée à cet effet.

19. AUTONOMIE DES STIPULATIONS

Pour le cas où une stipulation quelconque du contrat conclu entre SBSF et le Client viendrait à être jugée nulle ou inapplicable par une décision de justice ayant autorité de la chose jugée au principal et passée en force de chose jugée, SBSF et le Client conviennent de tenter de limiter, autant que faire se peut, la portée de cette nullité ou de cette inapplicabilité de sorte que les autres stipulations contractuelles restent en vigueur et que l'équilibre économique du contrat soit respecté. Dans cette hypothèse, SBSF et le Client s'engagent à renégocier de bonne foi, la rédaction d'une nouvelle clause se substituant à la clause ainsi déclarée nulle ou inapplicable.

20. ANNULATION OU MODIFICATION DES COMMANDES

Les commandes prises en compte ne sont ni modifiables ni susceptibles d'annulation, sauf autorisation préalable et écrite de SBSF. Les modifications ou annulations acceptées par SBSF peuvent donner lieu, selon le cas, à perception d'un complément de prix ou à des frais d'annulation dont le montant applicable sera communiqué au Client à l'occasion de toute autorisation de modification ou d'annulation d'une commande prise en compte par SBSF ; le Client dispose d'un délai de sept (7) jours à compter de la réception de l'autorisation de SBSF pour infirmer sa demande de modification ou d'annulation s'il n'accepte pas la proposition financière ainsi faite.

21. JURIDICTION

Tout litige entre les parties concernant notamment l'interprétation ou l'exécution des présentes sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris. Le présent contrat est régi par le droit français.

II - CONDITIONS ADDITIONNELLES APPLICABLES A LA LOCATION

22. LOCATION FINANCEE

Dans le cas où le ou les Matériels désignés sur le bon de commande sont financés par un bailleur tiers avec lequel le Client a souscrit un contrat

parallèle de financement de type location financière, le Client devra se soumettre aux conditions générales de location souscrites avec ce bailleur tiers.

23. UTILISATION – ENTRETIEN

Le Client doit utiliser le matériel selon les indications de SBSF. Il lui incombe de s'assurer que l'équipement loué est en bon état général de fonctionnement. L'entretien, la maintenance et la réparation des équipements sont à sa charge. D'une manière générale, le Client doit respecter les législations et réglementations française et européenne en vigueur et doit s'acquitter du paiement de tous droits, taxes et redevances. Le Client ne peut prétendre à aucune remise, prorogation ou diminution de loyers, ni à résiliation ou à dommages-intérêts de la part de SBSF, en cas de défaut de rendement ou d'insuffisance technique du Matériel. Il en est de même en cas de non-utilisation partielle ou totale du Matériel pour quelque cause que ce soit, ou en cas d'arrêt nécessité par l'entretien ou les réparations.

24. PROPRIETE DU MATERIEL

Le Matériel loué est la propriété entière et exclusive de SBSF. Le prêt ou toute cession des droits dont bénéficie le Client au titre de la location sont subordonnés à l'autorisation préalable et écrite de SBSF.

Le Client doit s'assurer par tous moyens que le droit de propriété de SBSF ne puisse être ni méconnu des tiers, ni attaqué par eux pendant toute la durée de la location. Si le local dans lequel le Matériel est installé n'appartient pas au Client, ce dernier doit notifier au propriétaire que le Matériel appartient à SBSF.

En cas de tentative de saisie, de réquisition ou de confiscation du Matériel, le Client doit faire respecter le droit de propriété de SBSF, en obtenir le cas échéant la mainlevée à ses frais exclusifs et en aviser immédiatement SBSF.

Toute modification du Matériel et de son emplacement est soumise à l'accord préalable et écrit de SBSF. Toute pièce incorporée au matériel en cours de location devient immédiatement et de plein droit propriété de SBSF sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés. Les déménagements de Matériel sont organisés par SBSF au tarif en vigueur. Tout rendez-vous non honoré ou annulé dans un délai inférieur à cinq jours ouvrés sera facturé 150 euros HT.

Le Client doit, s'il cède ou donne en nantissement son fonds de commerce, informer par écrit le bénéficiaire de la cession ou du nantissement de ce que le matériel n'est pas sa propriété et en

aviser SBSF, par écrit, préalablement à la cession ou au nantissement.

25. FIN DE CONTRAT – RESTITUTION

Dès la fin du contrat de location, le Client restitue le Matériel en tout lieu désigné par SBSF. Cette restitution a lieu aux frais du Client. En tout état de cause, le Matériel restitué doit être en bon état de fonctionnement. Les frais éventuels de remise en état en cas de détérioration du Matériel, sont exigibles auprès du Client.

A l'échéance du contrat ou en cas de résiliation du contrat de location entraînant la restitution du ou des Matériels, le Client devra (i) communiquer, par tous moyens, le relevé du compteur du Matériel, (ii) certifier par écrit, à SBSF, dans un délai de huit (8) jours, qu'il a cessé toute utilisation des programmes concernés et qu'il a effacé ou détruit les programmes et les copies de programmes, ainsi que (iii) restituer la documentation accompagnant les programmes.

Tout retard dans la restitution du Matériel, soit au terme du contrat de location, soit à la date de la résiliation, entraîne l'exigibilité d'une indemnité d'utilisation correspondant au terme locatif moyen calculé sur une base mensuelle (toute période commencée étant due en totalité), sans préjudice des poursuites que SBSF pourrait engager à l'encontre du Client. En cas de résiliation, le règlement de cette indemnité d'utilisation est déduite de l'indemnité de résiliation prévue à l'article *résiliation*.

Si, pour quelque cause que ce soit, le locataire est dans l'incapacité de restituer l'équipement à l'expiration du contrat, il est redevable d'une indemnité correspondant au montant de la valeur estimée de l'équipement en état d'entretien normal à la date des événements engendrant l'obligation de restitution ou si une expertise est nécessaire de sa valeur à dire d'expert majorée de 5 %. Cette indemnité est exigible à la date de l'évènement engendrant l'obligation de restitution.

III - CONDITIONS ADDITIONNELLES APPLICABLES A TOUS LES CONTRATS DE VENTE

26. RESERVE DE PROPRIETE

SBSF conserve la propriété des Matériels et leurs accessoires livrés jusqu'au complet paiement de leur prix. En cas de non-paiement total ou partiel du prix et de ses accessoires à l'échéance prévue, pour quelque cause et à quelque titre que ce soit, SBSF peut exiger, de plein droit et sans formalité,

la restitution des Matériels et leurs accessoires, aux frais du Client.

Si les Matériels et leurs accessoires font l'objet d'une saisie opérée par des tiers, le Client s'engage à informer l'huissier instrumentaire, de la réserve de propriété et à prévenir SBSF dans les vingt-quatre (24) heures à compter de cette saisie. En cas de procédure collective, le Client doit en aviser sans délai SBSF afin que celle-ci puisse revendiquer les Matériels et leurs accessoires auprès de l'autorité compétente, conformément aux dispositions de l'article L. 624-16 du Code de commerce. En tout état de cause, SBSF se réserve la possibilité d'exercer son droit de suite.

27. RECLAMATIONS

Toute réclamation concernant un défaut apparent ou une expédition non conforme ne peut être prise en considération que si elle est reçue par SBSF au plus tard le jour suivant la livraison au lieu d'installation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par courriel, en joignant une copie du bon de livraison et la facture correspondante.

Il appartient au Client d'opérer les réclamations contre le transporteur selon les formes et dans les délais prescrits par le code de commerce.

A défaut de respecter les délais ou formes requis, la livraison sera réputée conforme aux Matériels et leurs accessoires commandés.

IV - CONDITIONS ADDITIONNELLES APPLICABLES A TOUS LES CONTRATS DE MAINTENANCE DE MATERIELS

28. DISPOSITIONS GENERALES

SBSF assure la maintenance du Matériel désigné dans le bon de commande, dans le cadre d'une utilisation normale dudit Matériel. Sauf stipulations contraires du bon de commande, la maintenance comprend les déplacements, la main d'œuvre et les pièces détachées nécessaires aux interventions préventives et curatives ainsi que la fourniture des consommables inclus et précisés au contrat. Sont exclues des opérations de maintenance, les interventions liées à la connectique, l'environnement informatique et aux solutions Logicielles du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Matériel dans des conditions normales d'utilisation et en respectant les consignes fournies par SBSF avec le Matériel. Les dommages volontaires ou résultant d'un mauvais usage du Matériel feront l'objet d'une facturation distincte.

Le Client s'engage également à permettre l'accès au Matériel à SBSF pendant les heures ouvrées, du lundi au vendredi inclus, pour lui permettre d'effectuer ses interventions.

Le prix du contrat de maintenance est défini aux termes du bon de commande. Il est révisable semestriellement au 1er janvier et au 1er juillet de chaque année selon les obligations légales, l'augmentation du coût des Matériels ou de leurs accessoires, du taux de change, des matières premières et de la main d'œuvre.

29. DEMANDES DE MAINTENANCE PREVENTIVE ET CURATIVE

Les alertes de maintenance sont automatiquement transmises à SBSF par un système d'alerte de maintenance intégré dans les Matériels. A défaut de disponibilité du système d'alerte automatique dans le Matériel du Client, ce dernier peut procéder à une demande d'intervention technique :

- Soit sur le portail Clients,
- Soit auprès du centre de services Clients, joignable aux horaires ouvrés, soit par téléphone : 0825 850 950 (numéro indigo).

Les pièces changées en raison d'une mauvaise utilisation seront facturées au tarif en vigueur. Les pièces reprises deviennent la propriété de SBSF. Le photoconducteur (tambour) demeure la propriété de SBSF. A l'expiration ou lors de la résiliation du contrat, qu'elle qu'en soit la cause, il devra être restitué dans les trois (3) jours au siège de SBSF. A défaut, le photoconducteur sera facturé sur la base du tarif en vigueur.

30. CONSOMMABLES

Les consommables sont toutes pièces d'un Matériel dont le Client procède seul au remplacement sans l'intervention d'un technicien SBSF ; les consommables sont définis par référence aux Matériels comme suit:

- Pour les multifonctions et imprimantes N&B, les consommables comprennent le toner noir et le bac de récupération du toner usagé ;
- Pour les multifonctions et imprimantes couleur, les consommables comprennent le toner couleur (noir, cyan, magenta et jaune) et le bac de récupération du toner usagé ;
- Pour les Matériels de la marque BROTHER, commercialisés par SBSF, les consommables comprennent le toner noir et le photoconducteur.

Pour tous les Matériels, sont exclus de la liste des consommables, l'ensemble des fournitures suivantes : éléments de reliure, agrafes, papier tirage, papier calque, intercalaires, étiquettes, etc. sans que cette liste ne soit exhaustive.

Les commandes de réapprovisionnement de consommables sont automatiquement transmises à SBSF par un système d'alerte de demande intégré dans les Matériels. A défaut de disponibilité du système de commande automatique intégré dans le Matériel du Client, ce dernier peut commander :

- Soit sur le portail Clients,
- Soit auprès du centre de services Clients, joignable aux horaires ouverts (8H/18H) par téléphone : 0825 850 950 (numéro indigo).

SBSF fournit gracieusement dans le cadre de tout contrat de maintenance les consommables à hauteur maximum d'un nombre de cartouches établi sur la base des « toner » calculée compte tenu d'un taux de couverture par couleur pour un format A4 et rapprochée de la position compteur. Au-delà de cette consommation qualifiée de standard, SBSF se réserve le droit à tout instant de facturer au Client les consommables supplémentaires commandés par celui-ci.

31. EXCLUSIONS

Sont exclues du champ d'application du contrat, ne sauraient engager la responsabilité de SBSF et donneront lieu à une facturation en sus du contrat, les interventions et pièces détachées nécessaires à la remise en état du Matériel consécutivement :

- aux dommages liés à la défaillance ou à l'insuffisance de l'installation électrique, du courant fourni (variation ou défaillance de l'alimentation), de l'installation ou de l'équipement des bureaux ;
- aux dommages causés par le feu, l'eau, les chocs ou accidents survenus sur le lieu d'installation ou durant le transport, et d'une façon générale, les détériorations qui ne sont pas exclusivement imputables au fonctionnement normal du Matériel, ni à SBSF ;
- à de fausses manœuvres des utilisateurs et, plus généralement, à tout défaut ou panne ayant pour origine une manipulation des utilisateurs non conforme aux manuels d'emploi, aux notices techniques et aux formations dispensées ;
- à l'emploi de pièces ou consommables non fournies ou homologuées par SBSF ;
- à des modifications de spécifications du Matériel et aux dommages consécutifs à des interventions réalisées sur l'appareil par du personnel extérieur à SBSF ;
- à la modification du lieu d'installation du Matériel.

32. TRANSMISSION DES COMPTEURS DE PAGES

Les relevés des compteurs sont nécessaires pour établir une facture basée sur des volumes réels d'impression. C'est pourquoi le Client doit transmettre à SBSF les compteurs de pages. A cet effet, SBSF met à disposition du Client un outil permettant un relevé automatique et à distance des compteurs de pages.

En l'absence de relevé des compteurs de copies avant le dernier jour de chaque mois, y compris en cas d'impossibilité matérielle du Client de disposer d'une connexion réseau, SBSF procédera exceptionnellement à une estimation du nombre de copies afin de pouvoir émettre sa facture. Néanmoins, il ne peut être réalisé deux facturations successives sur la base d'une estimation. Si, consécutivement à une estimation pour la facturation du dernier trimestre calendaire, le relevé des compteurs de copies devait à nouveau faire défaut, et ce malgré une relance émise par SBSF restée infructueuse sous un délai de dix jours calendaires, SBSF mandatera l'intervention d'un technicien pour procéder au dernier relevé manquant. Le coût de son intervention sera facturé en sus et au prix forfaitaire de 250 euros HT, par équipement.

33. CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX CONTRATS DE MAINTENANCE DE TYPE FORFAIT

33.1 Prix

Les factures seront émises terme à échoir au début de chaque période de facturation, avec une première facturation *pro rata temporis* pour permettre l'alignement sur un trimestre civil.

S'il s'avère au 31 décembre ou au terme du contrat que le nombre de copies réalisées depuis le 1er janvier est supérieur au cumul des forfaits périodiques depuis cette date, pour un même modèle, les copies supplémentaires sont facturées au prix indiqué dans les conditions particulières.

En outre, si le dépassement est supérieur à 10 %, le contrat pourra être automatiquement réajusté pour l'année à venir au nombre réel de copies de l'année échue et sur les mêmes bases de prix unitaire de la copie que celle définie au moment de la signature du contrat.

Le prix est exprimé à la page (noir et blanc et/ou couleurs), pour les fonctions copies, fax, impression et au format A4 (21x29,7) étant précisé que les recto-verso A4 et formats A3 seront comptabilisés comme équivalents à deux pages A4.

En l'absence de relevé automatique, quel qu'en soit le motif, y compris en cas d'impossibilité matérielle du Client de disposer d'une connexion internet, SBSF pourra utiliser les relevés effectués par les techniciens et/ou réaliser des estimations qui serviront à la facturation des réajustements tel

que précisé à l'article *Transmission des relevés de pages*.

33.2 Rupture anticipée

Le Client reconnaît que la durée du contrat de maintenance et la volumétrie de pages est une clause essentielle en contrepartie de laquelle SBSF a consenti une grille tarifaire adaptée et qui a entraîné pour SBSF l'obligation de maintenir un stock de pièces détachées et de consommables, ainsi que la nécessité de maintenir un personnel hautement qualifié au sein de son effectif. Toute rupture anticipée entraînerait de fait un déséquilibre de l'économie générale du contrat au détriment de SBSF.

En cas de résiliation anticipée par le Client ou par SBSF pour une des raisons évoquées à l'article *Résiliation* des présentes conditions, le Client sera immédiatement redevable de toutes les sommes dues au titre du contrat et des sommes qui auraient été facturées si le contrat s'était poursuivi jusqu'à son terme.

34. CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX CONTRATS DE MAINTENANCE DE TYPE RELEVÉ COMPTEURS

34.1 Prix

Le prix est payable trimestriellement, terme échu et par prélèvement automatique. Il est exprimé à la page (noir et blanc et/ou couleurs), pour les fonctions copies, fax, impression et au format A4 (21x29,7) étant précisé que les recto-verso A4 et formats A3 seront comptabilisés comme équivalents à deux pages A4.

Il appartient au Client de transmettre à SBSF le relevé des compteurs des Matériels mis à disposition par celle-ci, le 1^{er} jour du mois suivant la fin de chaque trimestre calendaire et en tout état de cause avant le 5 de ce même mois. Ces relevés servent à la facturation des copies réalisées périodiquement.

34.2 Indemnité de résiliation anticipée par le Client

En cas de résiliation anticipée du contrat de maintenance par le Client, une indemnité de résiliation est due par ce dernier. L'indemnité de résiliation est calculée sur la base de la moyenne mensuelle des pages noir et blanc et/ou couleurs réalisées entre la date d'effet du contrat et la date d'effet de la fin du contrat indiquée dans la notification de résiliation, ou, à défaut, à la date du dernier relevé compteur. Cette moyenne de pages

sera ensuite multipliée par le nombre de mois restant à courir jusqu'au terme du contrat puis par le prix unitaire de la page noir et blanc et/ou couleurs en vigueur au jour de la résiliation.

34.3 Baisse substantielle du nombre de pages réalisées

Eu égard à l'économie générale du contrat, dans le cas où, le nombre de pages réalisé par le Client connaîtrait une baisse, sur une période de douze (12) mois, de plus de cinquante pour cent (50 %) par rapport au nombre de pages réalisé par le Client lors des douze (12) premiers mois du contrat, SBSF serait en droit de facturer les pages manquantes jusqu'à l'atteinte de la différence ainsi constatée au prix alors en vigueur.

V - CONDITIONS ADDITIONNELLES APPLICABLES AUX CONTRATS DE LICENCE D'UTILISATION DE LOGICIELS

35. FOURNITURE DE SOLUTIONS

Une « Solution » est un ensemble constitué de logiciels, des Matériels nécessaires à l'utilisation de ces logiciels et des prestations de services qui y sont associées.

En contrepartie du prix payé par le Client, SBSF lui consent une licence non exclusive et non cessible d'utilisation des logiciels identifiés dans le bon de commande, limitée à l'usage couvert par le contrat et pour la durée du contrat du Matériel loué ou vendu par SBSF concomitamment. La licence est consentie pour le nombre de Matériels et/ou d'utilisateurs, selon le cas, spécifié dans le bon de commande.

Le Client n'est pas autorisé à :

- copier, imprimer, transférer, transmettre ou afficher tout ou partie du logiciel ;
- vendre, louer, sous-licencier ou distribuer de quelque façon que ce soit le logiciel ;
- utiliser le logiciel à des fins autres que l'usage auquel il est destiné ;
- modifier le logiciel et/ou fusionner tout ou partie du logiciel dans d'autres programmes informatiques ;
- compiler le logiciel, le décompiler, le désassembler, le traduire, l'analyser, procéder au reverse engineering ou tenter d'y procéder, sauf dans les limites autorisées par la loi.

Pour chaque Solution commercialisée, SBSF fournit au Client une fiche produit comprenant les prérequis obligatoires que doit remplir son environnement technique ; les différentes fiches produits sont par ailleurs disponibles sur le site internet de SBSF ou sur demande du Client.

Le Client conserve la responsabilité du choix de la Solution, de l'adéquation de la Solution à ses besoins, de la connexion et de la déconnexion de la Solution à ses propres équipements ainsi que de la protection de ses équipements, programmes et données du fait de la chose ou des interventions du personnel de SBSF.

Le Client pourra demander à SBSF une évolution de la Solution en place. Il établira à cet effet un cahier des charges de nature à permettre à SBSF d'étudier la faisabilité de la demande d'évolution et de proposer la Solution la mieux adaptée. La mise en place de la nouvelle Solution sera précédée de la conclusion d'un avenant au contrat ou d'un nouveau contrat, au choix de SBSF.

SBSF ne souscrit aucun engagement en termes de réversibilité ou d'évolution du système d'information du Client mais s'engage simplement à faire ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes de ce dernier.

36. CODES D'ACCES

Les éventuels codes d'accès, certificats etc. afférents à tout logiciel et Solution sont remis au Client à l'occasion de la remise par SBSF du procès-verbal de recette d'installation au Client. Le Client garantit la confidentialité des éventuels codes d'accès, certificats, etc. ainsi mis à sa disposition ainsi que le niveau de sécurisation souhaité tel que défini dans la licence de logiciel applicable.

37. GARANTIE CONTRACTUELLE

SBSF garantit exclusivement la conformité du logiciel considéré aux caractéristiques fonctionnelles et techniques figurant dans les spécifications du logiciel comprises dans la documentation remise au Client.

VI - CONDITIONS ADDITIONNELLES APPLICABLES A TOUS LES CONTRATS DE MAINTENANCE DES LOGICIELS

38. DISPOSITIONS GENERALES

Le Client peut souscrire à une prestation de maintenance sur tous les Logiciels commercialisés et développés par SBSF ou par des éditeurs tiers dans des conditions normales d'utilisation par le Client.

Ainsi, les Logiciels acquis par le Client pourront faire l'objet de mises à jour correctives. Une mise à jour corrective implique la correction d'un

Logiciel qui conservera toutefois les mêmes fonctionnalités.

Les mises à jour évolutives impliquant une modification substantielle des fonctionnalités du Logiciel par rapport à sa version précédente, sont des prestations distinctes qui feront l'objet d'un devis par SBSF.

Eu égard aux caractéristiques techniques spécifiques des Matériels SHARP, les mises à jour correctives ne seront pas disponibles directement dans l'environnement technique du Client tant que SBSF ne les aura pas testées et sous réserve de leur validation, pour les Matériels similaires à ceux dont dispose le Client. SBSF procédera au déploiement de ces mises à jour dans l'environnement technique du Client sous réserve de cette validation et après en avoir informé le Client. En tout état de cause, le Client ne pourra pas installer seul une mise à jour corrective.

VII - CONDITIONS ADDITIONNELLES APPLICABLES A TOUS LES CONTRATS D'ASSISTANCE ET DE SUPPORT UTILISATEUR

39. OBJET

Le présent contrat d'assistance et de support a pour objet de déterminer les conditions selon lesquelles SBSF fournit au Client une prestation d'assistance et de support à l'usage des Logiciels ou Matériels (ci-après les « Produits ») commercialisés par SBSF.

Le contrat d'assistance permet au Client de bénéficier d'une gestion prioritaire des Incidents décrits par téléphone ou par email au centre de services.

Le périmètre du support couvre le paramétrage réalisé en application du bon de commande et validé par le procès-verbal d'intervention.

Il est entendu entre les parties que la mise en œuvre des prestations d'assistance et de support est soumise à la souscription préalable au contrat d'assistance et de support, de l'équipement par le Client d'au moins un Matériel et/ ou Logiciel et à la signature du procès-verbal d'intervention. Il est précisé que le contrat d'assistance s'entend par « Produit », c'est-à-dire par numéro de série unique.

40. DUREE

Par exception à l'article 4 des présentes CG, le contrat d'assistance et de support prend effet soit à l'issue de la mise en service du Produit (et ne peut s'y substituer), qu'elle ait été réalisée par SBSF ou par un administrateur ayant bénéficié d'un transfert de compétences telle qu'actée par le

procès-verbal de mise en service, soit postérieurement à la mise en service du produit et dès la souscription au contrat d'assistance et de support. Le contrat d'assistance et de support restera en vigueur pour une durée minimum de 1 an (ci-après la « Durée Initiale »). A l'issue de la Durée Initiale, le présent contrat d'assistance sera reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an sauf dénonciation par l'une des parties moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours adressé à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception avant le terme de la période annuelle en cours.

41. PRESTATIONS

Les prestations consistent en des prestations d'assistance et de support réalisées par le Prestataire dans l'Environnement Technique du Client en vue de la résolution des éventuels difficultés d'usage concernant les Matériels/Logiciels.

L'assistance sera dans un premier temps effectuée sur appel téléphonique du client ou par télé assistance. Si nécessaire, une intervention sur un Site d'Exploitation du client pourra être déclenchée dans la limite de :

- Parc de 1 à 19 équipements : 1 intervention maximum par an si nécessaire.
- Parc de 20 à 49 équipements : 2 interventions maximum par an si nécessaire.
- Parc de 50 à 199 équipements : 3 interventions maximum par an si nécessaire.
- Parc de plus de 200 équipements : 4 interventions maximum par an si nécessaire.

42. PERIMETRE DES PRESTATIONS

Nous assistons et supportons l'ensemble des éléments présents dans le procès-verbal de mise en service et dans l'architecture informatique initiale :

- Assistance à l'utilisation du matériel et/ou du logiciel
- Assistance au paramétrage des fonctions du matériel et/ou du logiciel
- Assistance à l'installation de pilotes par le client (fourniture du ou des pilotes, du mode opératoire et accompagnement à l'installation du premier pilote, dans la limite de trois installations de pilotes d'impression par an)
- Assistance à l'installation de mises à jour des logiciels dans le cadre de la maintenance

43. EXCLUSIONS

Sont expressément exclus du cadre des prestations d'assistance et de support :

- Le développement de nouveaux programmes, ainsi que les ajouts ou modifications sur les programmes existants ;
- La formation du personnel du Client qui peut être nécessaire en fonction des configurations utilisées ;
- La reconstitution des fichiers en cas de destruction, ou de détérioration accidentelle par une mauvaise utilisation de la configuration, par quelque Incident que ce soit du Matériel sur lequel les Logiciels sont installés par suite d'une détérioration ou d'une mauvaise utilisation ou par erreur de configuration ou d'installation de ce même Matériel s'il n'a pas été installé et vérifié par SBSF ;

➤ L'installation de nouveaux Matériels et/ou Logiciels ; et

➤ Les conséquences liées à l'infection par un virus.

En outre, SBSF ne sera pas tenue de fournir les prestations d'assistance et de support dans les cas ci-dessous :

- Les Matériels/Logiciels ne sont pas utilisés dans des conditions normales d'utilisation et conformément à leurs spécifications et aux instructions de SBSF ;
- Les mises à jour évolutives et correctives portant sur les Logiciels ;
- L'Incident est dû à l'utilisation d'un produit Logiciel ou Matériel non couvert par le présent contrat d'assistance et de support ;
- Une personne extérieure à SBSF est intervenue sur le Matériel/Logiciel sans l'accord préalable de SBSF ;
- L'Incident est dû à une panne du Matériel/Logiciel relevant de la maintenance du constructeur/éditeur ou à l'utilisation non conforme aux prescriptions du constructeur/éditeur ;
- L'Incident est dû à un non-respect des instructions d'installation du Matériel/Logiciel ;
- L'Incident est dû à une installation électrique inadéquate (qualité du courant, défektivité de l'installation ou des prises de terre) ;
- L'Incident est dû à une utilisation anormale du Matériel/Logiciel ou de l'un de ses sous-ensembles, à des actes de malveillance ou de négligence, à des accidents ou à des sinistres, à la présence ou à la chute de corps étrangers, ou encore consécutifs à des défauts d'alimentation électrique (tension, fréquence, prise de terre) ou de climatisation ;
- L'Incident est dû à l'installation par le Client de Logiciels non conformes aux règles d'exploitation des Logiciels acquis auprès d'un éditeur ; et

➤ D'une façon générale, le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat d'assistance et de support.

Toute diligence réalisée par SBSF dans l'un des cas visés à l'article 39 fait l'objet d'une facturation supplémentaire au Client au tarif en vigueur au jour de l'intervention. Le compte rendu d'intervention détermine le temps passé par le technicien SBSF afin qu'en découle une facturation au temps réel passé.

44. CONDITIONS FINANCIERES

44.1 Prix des Prestations

La rémunération due au Prestataire correspond à une redevance unitaire facturée trimestriellement pour chaque Matériel pour lequel le Client souhaite bénéficier d'une assistance. Le prix de la redevance est défini dans le bon de commande.

Le paiement de la redevance donne accès au Client à une assistance illimitée dans l'Environnement Technique du Client pour le Matériel/Logiciel concerné pendant toute la durée du présent contrat d'assistance et de support.

Seuls les Matériels/Logiciels ayant fait l'objet d'une souscription et listés dans les Conditions Particulières feront l'objet d'une assistance et de support par le Prestataire au titre du présent contrat d'assistance et de support.

Pour toute intervention hors du territoire de la France métropolitaine, les frais de déplacements sont à la charge du Client. Dans un tel cas, pour les frais de déplacements en train ou en avion, ainsi que pour les frais d'hébergement et de restaurant, les montants réels des frais seront facturés sur présentation de justificatifs, joints à la facturation trimestrielle.

Toute prestation non prévue au présent contrat d'assistance et de support fera également l'objet d'une facturation séparée au tarif en vigueur au jour de la prestation pour les pièces, la main d'œuvre et les frais de déplacement.

44.2 Révision du prix des Prestations

Les prix des prestations d'assistance et de support sont révisés chaque année, à la date anniversaire de l'entrée en vigueur du présent contrat d'assistance et de support, selon l'indice SYNTEC par l'application de la formule suivante : $P_n = P_o (S_n/S_o)$

Dans laquelle :

- P_n = Représente les prix révisés et applicables pour l'année
- P_o = Représente les prix initiaux
- S_n = Le dernier indice SYNTEC connu au jour de la révision des prix

➤ S_o = Le dernier indice SYNTEC connu au jour de l'entrée en vigueur du présent contrat d'assistance et de support.

VIII - MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

45. DISPOSITIONS GENERALES

Les prestations de maintenance et de support ou d'assistance (ci-après les « Prestations ») seront réalisées par SBSF par la mise à disposition d'un centre de service d'appels, joignable aux Horaires ouvrés par téléphone :

- Contrat de maintenance 0825 850 950 (numéro indigo).

- Contrat d'assistance et de support 01 49 38 09 16

Les Prestations sont assurées en langue française. SBSF pourra librement sous-traiter tout ou partie des Prestations sans qu'aucun accord préalable du Client ne soit nécessaire. En cas de sous-traitance, SBSF reste en tout état de cause responsable vis-à-vis du Client pour la part des Prestations sous-traitées.

L'assistance ou la maintenance sera dans un premier temps effectuée sur appel téléphonique du Client ou par télé assistance. Si nécessaire, une intervention sur le Site d'Exploitation du Client pourra être déclenchée.

Le déroulement de la Prestation est organisé comme suit :

➤ Elle débutera par une assistance téléphonique, après vérification de la souscription au présent contrat. La mise en relation de l'utilisateur avec l'un des techniciens du centre de service se fera à la suite de l'ouverture d'un ticket après l'enregistrement de l'appel de l'utilisateur. Ce dernier sera rappelé dans les meilleurs délais par un technicien de SBSF.

➤ La demande du Référént Client sera prise en charge par SBSF et donnera lieu à l'ouverture d'un ticket précisant :

- (i) les coordonnées du Référént Client ;
- (ii) la date d'appel ;
- (iii) l'heure d'appel et de prise en compte ;
- (iv) la description de la demande ou de l'Incident ;
- et
- (v) les conditions détaillées d'apparition des anomalies s'il y a lieu.

➤ Le centre de service procédera à la qualification du ticket (maintenance ou support/assistance) par application des processus internes de SBSF. Dans la mesure du possible, le Prestataire tentera de remédier à distance au(x) demande(s) signalée(s) par le Référént Client par le biais d'une assistance téléphonique du Client et/ou par une prise en main à distance.

- Pour ce faire, le Client autorise et fera le nécessaire pour permettre à SBSF de prendre la main à distance et, le cas échéant, pour accéder aux Matériels/Logiciels.
- Lorsque l'assistance téléphonique et la prise en main à distance ne permettent pas de résoudre la demande posée dans de bonnes conditions, une intervention sur le Site d'Exploitation du Client pourra être proposée à l'utilisateur par SBSF.
- Si SBSF estime qu'une intervention sur le Site d'Exploitation est nécessaire, l'intervention pourra avoir lieu sur le Site d'Exploitation du Client ou, le cas échéant, dans les locaux où se trouve le Matériel sur lequel sont installés les Logiciels.
- Ces interventions sont incluses dans les Prestations. A l'issue de son intervention, le technicien remplit un compte rendu d'intervention précisant le motif, la durée et les solutions apportées. Le compte rendu d'intervention devra être signé par un collaborateur de SBSF ainsi que par le Client. Une copie dudit compte rendu sera remise au Client et à SBSF. Il est entendu entre les parties que lors d'une intervention, SBSF pourra être amenée à réinstaller une machine en utilisant les Logiciels originaux et les données fournis par le Client.

46. RELEVÉ D'ACTIVITÉ

A la demande du Client, le Prestataire peut lui adresser un compte rendu après chaque intervention réalisée, précisant pour chacune la date, la nature et le temps d'intervention.

Ce document permettra au Client de conserver une visibilité optimale sur l'utilisation de son contrat d'assistance et de support ou de maintenance.

47. OBLIGATIONS DE SBSF

Le Prestataire, du fait de sa connaissance technique, de son savoir-faire, s'engage à exercer son devoir de conseil. En conséquence, préalablement à toute intervention susceptible d'avoir des répercussions sur l'Environnement Technique du Client, le Prestataire s'engage à l'informer sur la nature de son intervention, sur les choix techniques qu'il effectue, sur les conséquences de ces choix et sur les risques qui peuvent en résulter. Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations conformément au présent contrat d'assistance et de support ou de maintenance dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Prestataire s'engage à affecter et maintenir les ressources humaines nécessaires à la bonne réalisation des Prestations pendant la durée de leur exécution, présentant les compétences

adaptées à leurs tâches et formées régulièrement sur l'ensemble des Matériels / Logiciels. Les intervenants du Prestataire demeureront en toute hypothèse sous son autorité hiérarchique et disciplinaire, celui-ci assurant en conséquence la gestion administrative, comptable et financière dudit personnel affecté à l'exécution des Prestations. Le Prestataire mettra en œuvre les moyens nécessaires afin d'assurer le bon déroulement des Prestations et d'exécuter ses obligations contractuelles selon les règles de l'art et dans le respect des dispositions du présent contrat d'assistance et de support. Le Prestataire s'engage à exécuter les Prestations dans le respect des niveaux de qualité de service.

48. OBLIGATIONS DU CLIENT

La réalisation des Prestations par le Prestataire est subordonnée au respect, par le Client, de l'ensemble des obligations mises à sa charge par son contrat avec SBSF. A cet égard, les parties conviennent expressément que l'obligation de paiement de la redevance constitue une obligation essentielle du Client.

En outre, et aux fins de permettre au Prestataire de remplir ses obligations, le Client s'engage à collaborer de manière active et régulière tout au long de la réalisation des Prestations. Le Client s'engage notamment à communiquer au Prestataire et à mettre à sa disposition tous les moyens et tout élément, information et/ou document le cas échéant demandés par le Prestataire et nécessaires à l'exécution des Prestations. Le Client doit par ailleurs s'assurer de la disponibilité de son personnel et en particulier du/des Référent(s) Client afin que SBSF puisse réaliser les Prestations.

Pour la bonne exécution des Prestations, le Client s'engage à faciliter l'accès du personnel du Prestataire à ses locaux. Dans le cas des traitements d'Incidents à distance, le Client s'engage à fournir au Prestataire et à son personnel les moyens de prendre la main à distance sur le Matériel et l'Environnement Technique. Le Client devra, avant toute intervention ou mise en œuvre des préconisations du Prestataire, exécuter les procédures de sauvegarde des données, fichiers, programmes, destinées à éviter toute perte, destruction, altération, sauf à dégager la responsabilité du Prestataire.

Le Client désignera parmi son personnel, une ou deux personnes qui seront nommées dans les Conditions Particulières en tant que Référents Client et qui seront les interlocuteurs privilégiés de SBSF. Le Client avertira SBSF par écrit, dans les meilleurs délais, en cas de changement de Référents Client.

Le(s) Référent(s) Client est (sont) seul(s) autorisé(s) à formuler une demande d'intervention. Le Client procédera à la sauvegarde de ses fichiers, données et configurations régulièrement et avant toute intervention de SBSF. Le Client procédera à la mise à jour régulièrement de ses outils anti-virus.