

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

## MAINTENANCE

### 1. PORTÉE ET APPLICATION

- 1.1 Ces conditions s'appliquent à la maintenance du matériel et des logiciels (logiciels d'exploitation et d'application, logiciels spécifiques au client) fourni par Xerox SA (« Xerox »).
  - 1.2 La fourniture d'autres prestations de service requiert un accord séparé. Les éventuels développements des logiciels ou adaptations requièrent la conclusion d'un contrat de service distinct.
  - 1.3 Les questions de droits d'utilisation, telles que les licences de logiciels et la propriété intellectuelle, sont régies par des conditions générales de Xerox distinctes.
  - 1.4 Sauf disposition contraire de l'accord entre les parties, aucune des parties n'acquiert de droit, titre ou intérêt sur la propriété intellectuelle de l'autre partie ou de ses concédants de licence.
  - 1.5 Les présentes conditions générales sont applicables, sauf accord contraire écrit dans le contrat. Les conditions générales de vente ou de livraison du client ne sont pas applicables, même s'il y est fait référence dans son offre ou dans d'autres documents connexes.
- b) "Logiciel de Base": désigne un logiciel qui permet à l'Équipement du Fournisseur d'exécuter ses opérations élémentaires ;
  - c) "Logiciel de Diagnostic": désigne un logiciel dont Xerox a la propriété exclusive, utilisé pour l'évaluation ou la maintenance de l'Équipement de Xerox ;
  - d) "Élément Optionnel d'Impression" ou "EPI" ou "ODF" désigne un produit (le logiciel associé inclus) identifié séparément dans la Description des Services qui fournit une fonction optionnelle d'impression;
  - e) "Logiciel en tant que Service" ou "SaaS": désigne un produit de service hébergé (le logiciel associé inclus) qui est identifié séparément dans la Description des Services et qui fournit le service optionnel mentionné.
  - f) "Logiciel concédé sous Licence de Tiers": désigne le Logiciel d'Application, le Logiciel de Base pour l'Équipement de Tiers, les logiciels relatifs à EPI ou tout logiciel relatif à SaaS (ensemble ou séparément) qui porte la marque d'un tiers et inclut leur documentation d'accompagnement;
  - g) "Logiciel Concédé sous Licence Xerox": désigne un Logiciel d'Application, un Logiciel de Base pour l'Équipement de Xerox, des logiciels relatifs à EPI ou tout logiciel relatif à SaaS (ensemble ou séparément) qui porte la marque Xerox et inclut leur documentation d'accompagnement, mais ne comprend pas le Logiciel de Diagnostic. En fonction des Services, les Logiciels Concédés sous Licence Xerox peuvent être dénommés Logiciels sous Licence dans la Description des Services.

### 2. DUREE DU CONTRAT

- 2.1 Durée : La durée commence à la date de l'installation de l'appareil ou, si cela est requis, de sa réception, ou, si l'appareil est déjà installé, de la signature d'un contrat de maintenance. En ce qui concerne les logiciels, les prestations de maintenance commencent, sous réserve d'autres accords, le jour de la livraison ou, en cas d'installation du logiciel par Xerox, le jour de l'installation.
- 2.2 Extension : A l'expiration de la durée ferme convenue à l'origine, le contrat est prolongé de douze (12) mois. Le renouvellement automatique du présent accord se poursuivra jusqu'à la fin de la durée de vie prévue de l'équipement ou du service sur le type de produit tel que notifié au client par Xerox, ou l'une ou l'autre des parties résilie l'accord par écrit avec un préavis de quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de renouvellement annuel.
- 2.3 Fin de l'obligation de maintenance des logiciel : Les obligations de maintenance du logiciel s'achèvent automatiquement à la date de cessation des droits d'exploitation du client (fin de la licence).
- 2.4 Restriction des services d'entretien : Les prestations de maintenance peuvent être limitées en cas de déplacement de l'appareil ou du logiciel installé sur appareil à l'extérieur de la zone de maintenance Xerox et en dehors de la Suisse et de la Principauté de Liechtenstein.

### 3. SERVICE DE MAINTENANCE ET SUPPORT LOGICIEL

- 3.1 Aux fins des présentes conditions générales :
  - a) "Logiciel d'Application": désigne un logiciel identifié séparément dans la Description des Services qui permet à l'Équipement de Xerox ou de Tiers d'exécuter des opérations au-delà de ses opérations élémentaires et qui peut être installé sur un appareil informatique, poste informatique ou serveur comme décrit dans la documentation d'accompagnement pour le Logiciel d'Application;
- 3.2 Une Description des Services peut identifier des Services de Maintenance et une Assistance logicielle comme faisant partie des Services pour l'Équipement de Xerox et pour le Logiciel Concédé sous Licence Xerox. Selon les Services, les Services de Maintenance peuvent être désignés comme "Break-Fix" dans la Description des Services.
- 3.3 Les services de maintenance comprennent a) la correction des défauts et les mesures de maintenance dans les zones de maintenance Xerox en Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein et dans le cadre de la disponibilité de maintenance publiée par Xerox (voir section 9), b) la fourniture des consommables standard nécessaires au fonctionnement (à l'exclusion du papier et des autres supports d'impression) pour les équipements avec un "Maintenance Agreement - Consumables Out". Pour les produits ayant un "Maintenance Agreement - Consumables Out", les consommables tels que les modules de toner et de copie, etc. sont payants.
- 3.4 Xerox procédera aux réparations et ajustements nécessaires pour maintenir l'Équipement de Xerox en bon état de fonctionnement et d'exploitation conformément à ses spécifications ("Services de Maintenance"). Les Services de Maintenance comprennent les réparations et ajustements requis à la suite de l'usure normale ou de vices

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

## MAINTENANCE

- de matériaux ou de fabrication. Les pièces utilisées pour la réparation de cet Équipement de Xerox peuvent être neuves, reconditionnées, réusinées ou récupérées. La fourniture de Services de Maintenance dépend d'une part, de la facilitation par le Client d'une résolution rapide et efficace des questions afférentes à l'Équipement de Xerox en utilisant les recours de Xerox qui sont identifiés comme réalisables par le Client (y compris le remplacement des Cartouches) et, d'autre part, dans le cas où le Personnel de Service d'assistance ne sont pas sur site, de la fourniture des informations au Personnel de Service au téléphone et de la mise en œuvre de leurs recommandations. Si un problème afférent à l'Équipement de Xerox n'est pas résolu après ces actions du Client, Xerox fournira une assistance sur site, comme prévu dans la Description des Services applicable.
- 3.5 Les Services de Maintenance ne comprennent pas la fourniture et l'installation de Cartouches et d'autres tâches assignées aux opérateurs. Xerox n'a aucune obligation de fournir des Services de Maintenance au-delà de la date annoncée par Xerox comme « fin de service » pour le modèle d'Équipement de Xerox en question.
- 3.6 L'assistance logicielle pour un Logiciel Concédé sous Licence Xerox ("Assistance Logicielle") sera fournie par Xerox (ou un prestataire de services désigné). Pour le Logiciel de Base, la période maximale d'Assistance Logicielle n'est pas supérieure à cinq (5) ans après que Xerox arrête de prendre des commandes pour le modèle d'Équipement de Xerox en question. Pour un Logiciel d'Application et pour un logiciel relatif à SaaS, l'Assistance Logicielle sera fournie pendant la durée des Services ou de tout contrat de support avec Xerox, le cas échéant, et pour un Logiciel relatif à un EPI, Assistance Logicielle sera fournie pendant cinq (5) ans après la date d'installation de l'EPI ou pendant la durée de tout contrat d'assistance (si celle-ci est plus longue). L'Assistance Logicielle est conditionnelle au paiement ponctuel de toutes les redevances et frais de support relatifs aux logiciels correspondants.
- 3.7 L'Assistance logicielle couvre les points suivants:
- a) Xerox maintiendra une assistance en ligne ou téléphonique gratuite pendant les Heures Ouvrables afin de signaler des problèmes et de répondre à des questions concernant les Logiciels Concédés sous Licence de Xerox. Xerox déploiera des efforts raisonnables pour assurer que le Logiciel Concédé sous Licence Xerox fonctionne de manière matériellement conforme avec sa documentation utilisateur. Xerox déploiera des efforts raisonnables, soit directement, soit avec ses fournisseurs, pour fournir les solutions de contournement ou les correctifs disponibles en cas de problèmes avec un Logiciel Concédé sous Licence Xerox, à condition que ces derniers soient déclarés conformément à la procédure spécifiée par Xerox. Xerox ne sera pas tenu : de remédier à des erreurs de codage ou d'apporter autrement une assistance si le Client a modifié ledit Logiciel Concédé sous Licence Xerox.
  - b) Xerox peut rendre disponible de nouvelles versions du Logiciel Concédé sous Licence Xerox qui intègrent principalement des corrections d'erreur de codage et sont conçues pour constituer des "Versions de Maintenance" ou des "Actualisations". Les Versions de Maintenance et les Actualisations mises à disposition par Xerox pour des clients d'Assistance Logicielle seront fournies sans redevances de licence supplémentaires et doivent être mises en œuvre dans les six (6) mois. Les nouvelles versions de Logiciels Concédés sous Licence de Xerox qui incluent du contenu nouveau ou une nouvelle fonctionnalité sont désignées comme "Feature Releases" et seront sujettes à des redevances supplémentaires aux tarifs de Xerox alors en vigueur. Des Versions de Maintenance, des Actualisations et des Feature Releases seront désignées collectivement comme "Versions".
- c) La mise en œuvre de Versions peut exiger du Client qu'il procure, à ses frais, du matériel et / ou des logiciels supplémentaires auprès de Xerox ou une autre entité. Au moment de l'installation d'une Version, le Client consent à retourner à Xerox ou à détruire toutes Versions antérieures que le Client n'utilise pas. Chaque Version sera considérée comme Logiciel Concédé sous Licence Xerox et sera régie par les dispositions relatives à la licence de logiciel et à l'assistance du présent Contrat, sauf indication contraire.
- 3.8 En plus des dispositions des présentes conditions générales, des Frais supplémentaires peuvent être dus si Xerox fournit des Services de Maintenance ou d'Assistance logicielle dans les circonstances suivantes :
- a) pour corriger des défauts ou rectifier des dommages à un Équipement de Xerox qui résulte de l'utilisation de Consommables fabriqués par des sociétés autres que Xerox (sauf en cas d'autorisation ou d'instruction de la part de Xerox d'utiliser ces Consommables).
  - b) à la suite de toute modification ou d'une mauvaise utilisation par le Client de l'Équipement de Xerox, ou pour remédier aux erreurs de codage ou apporter autrement une assistance si le Client a modifié le Logiciel Concédé sous Licence Xerox (à moins que ces changements ou modifications n'aient été autorisés ou instruits par Xerox) .
  - c) pour le rechargement d'un Logiciel Concédé sous Licence Xerox qui a été supprimé ou corrompu par le Client.
  - d) pour corriger des problèmes qui affectent le Logiciel Concédé sous Licence Xerox, mais sont causés par d'autres logiciels ou matériel, y compris les systèmes d'exploitation du Client et les paramètres du matériel spécifique (sauf si ces systèmes d'exploitation et paramètres de matériel spécifique ont été autorisés ou fournis par Xerox).
  - e) si le Client n'a pas mis en œuvre les actions incombant au Client, le cas échéant, dans les conditions prévues à l'Article 5.
- 3.9 Aux fins de clarification, tous Services de Maintenance et de réparation pour tout équipement ou logiciel tiers ou toute Assistance logicielle pour un Logiciel Concédé sous Licence de tiers seront fournis conformément à la Description des Services concernée et refléteront la maintenance et l'assistance mises à disposition par les fournisseurs tiers concernés.
- 3.10 Aux fins de clarification, tous Services de Maintenance et de réparation pour tout équipement ou logiciel tiers ou toute Assistance logicielle pour un Logiciel Concédé sous Licence de tiers seront fournis conformément à la

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

## MAINTENANCE

Description des Services concernée et refléteront la maintenance et l'assistance mises à disposition par les fournisseurs tiers concernés.

### 4. L'ACCÈS AUX DONNÉES À DISTANCE (Remote Data Access)

4.1 Certains Services font usage de Données à Distance (Remote Access). Données concernant l'Équipement du Fournisseur ou l'Équipement Existant qui sont automatiquement collectées par Xerox ou transférées à ou de Xerox à travers soit: (a) Équipement du Fournisseur ou Équipement Existant; ou (b) Outils Xerox ou Outils de Clients de Xerox, si ces Outils Xerox ou Outils de Clients de Xerox sont installés sur le réseau du Client. Les Données à Distance peuvent inclure des détails d'inscription du produit, des relevés de compteurs, le niveau d'approvisionnement, la configuration et les paramètres de l'équipement, la version du logiciel, les données de problèmes ou de code d'erreur et (sur demande de Xerox) des données de trafic de réseau („Données à Distance“).

4.2 L'accès aux Données à Distance est à la discrétion de Xerox et peut ne pas être applicable à tous les Équipements du Fournisseur ou Équipements Existants. Les installations fournies par accès aux Données à Distance peuvent également varier selon le type de l'équipement et la marque. Le Client reconnaît que si l'accès aux Données à Distance ne s'applique pas, l'élément pertinent de l'équipement ne sera pas visible dans les Outils Xerox ou les Outils de Client de Xerox. Si l'accès aux Données à Distance s'applique:

- a) Xerox effectuera certain Services à distance. Ceci peut comprendre la transmission des Versions de Maintenance et le diagnostic et la modification de l'Équipement Xerox afin de réparer ou corriger des dysfonctionnements;
- b) Des Données à Distance seront transmises, à destination et en provenance du Client, de la manière sécurisée spécifiée par Xerox (qui sera décrite dans la Description des Services concernée, dans la mesure où elle affecte une responsabilité incombant au Client). Certaines Données à Distance peuvent être collectées par des Outils Xerox et transmises à un serveur hébergé à distance qui héberge autres Outils Xerox. Des Données à Distance peuvent être transmises, stockées et traitées de toute autre manière dans l'Espace économique européen, la Suisse, les États-Unis ou tout autre pays dans lequel Xerox, ses Filiales, les Partenaires Intermédiaires Autorisés ou sous-traitants disposent d'une infrastructure;
- c) Le Client accepte que Données à Distance peuvent être collectées et utilisées par Xerox, ses Filiales, Partenaires Intermédiaires Autorisés et sous-traitants pour la facturation relative aux Tarifs, la production de rapports, le réapprovisionnement des fournitures, les services d'assistance et, si la législation applicable le permet, pour la formulation de recommandations pour des produits et services supplémentaires, ainsi que pour l'amélioration ou le développement de produits. Les Données à Distance seront protégées par Xerox comme Informations Confidentielles du Client. Cependant, Xerox n'a aucune obligation de conserver des Données à Distance;

d) L'accès aux Données à Distance ne permettra pas à Xerox de lire, visionner ou télécharger des Données du Client, des documents ou d'autres informations enregistrées sur ou transitant par l'Équipement du Fournisseur, l'Équipement Existant ou les systèmes de gestion de l'information du Client.

### 5. OUTILS XEROX / XEROX TOOLS

5.1 Les Outils Xerox peuvent être utilisés par Xerox pour fournir les Services. Le Client reconnaît que:

- a) ni le Client, ni ses agents ou sous-traitants n'acquerront de droits d'utilisation, d'accès ou d'opération sur les Outils Xerox et que des Outils Xerox ne seront installés et opérés que par Xerox ou ses agents autorisés;
- b) le titre sur les Outils Xerox et toute la Propriété Intellectuelle contenue dans les Outils Xerox resteront en tout temps dévolus à Xerox et à ses concédants de licence ;
- c) les Outils Xerox peuvent être éliminés par Xerox à la discrétion de Xerox (à condition toutefois qu'un tel retrait ne soit pas de nature à modifier les responsabilités de Xerox concernant la fourniture des Services) ;
- d) à l'expiration ou à la résiliation de la Description des Services concernée, le Client garantira un accès raisonnable et rapide aux locaux du Client pour permettre à Xerox de supprimer tout Outils Xerox installé dans les localités du Client.

### 6. OUTILS DE CLIENT DE XEROX / XEROX CLIENT TOOLS

6.1 Au cas où des Outils de Client de Xerox sont fournis au Client selon une Description des Services, Xerox octroie au Client une licence non-exclusive, non-transférable (par l'effet de la loi ou autrement) pour installer, utiliser et accéder aux Outils de Client de Xerox, uniquement dans le but de recevoir les Services pour lesquels ils ont été fournis. Le Client n'a pas d'autres droits sur les Outils de Client de Xerox. En particulier, le Client ne doit pas :

- a) distribuer, copier (y compris faire des copies de sauvegarde), modifier, créer des dérivés de, décompiler, ou désosser les Outils de Client de Xerox, sauf dans la mesure permise par la loi applicable ; ou
  - b) permettre à autrui de se livrer aux mêmes actions.
- 6.2 Le titre sur les Outils de Client de Xerox et toute la Propriété Intellectuelle contenue dans les Outils de Client de Xerox resteront en tout temps dévolus à Xerox et à ses concédants de licence. Certains Outils de Client de Xerox peuvent être soumis à des conditions obligatoires émanant d'un tiers s'agissant du flux en aval, qui seront fournies séparément avec les Outils de Client de Xerox applicables dans un contrat de licence ou dans un fichier "lisez-moi" ("read me").

### 7. PRESTATION DU CLIENT

7.1 Le client accepte, dans la mesure du possible, les obligations suivantes:

- a) Observation de la section 4, l'accès aux données à distance (Remote Data Access)

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

## MAINTENANCE

- b) Installation des « Maintenance Releases », qui d'après leur classification par Xerox doivent être installées par le client.
- c) Elimination de tous les défauts du produit sous licence qui apparaissent sur un autre site ou sur un autre appareil sous licence.
- d) Deux à trois responsables d'assistance disposant d'une formation et de connaissances appropriées sont désignés nommément pour communiquer avec l'assistance Xerox. Xerox n'apporte une assistance qu'aux responsables de l'assistance.
- e) Garantie d'une formation adaptée à l'introduction aux systèmes pour les opérateurs systèmes et les utilisateurs ainsi que de stages de répétition le cas échéant.
- f) Garantie de présence de personnel ayant les connaissances requises concernant l'environnement système du client pour aider l'assistance Xerox sur site ou par téléphone.
- g) Gestion, mise à jour et archivage des copies de sauvegarde de tous les logiciels sous licence / installés et des license strings.
- h) Gestion des informations suivantes concernant tous les systèmes avec un logiciel sous licence, qu'il s'agisse l'un logiciel Xerox ou du logiciel de tiers fournis par Xerox :
  - 1. Fichiers de configuration et mots de passe spécifiques au client
  - 2. Méthodes de travail avec toutes les sécurités requises des données du système et des données utilisateur ainsi que toutes les mesures de sécurité conformément aux règles de l'entreprise. Tous les programmes et dispositifs de sécurité (par ex. antivirus) fournis en plus à l'appréciation de Xerox doivent être suivis et mis à jour par le client.
- i) Garantie de l'accès à ces informations pour le personnel d'assistance autorisé. Une disponibilité insuffisante peut entraver les mesures d'assistance et par conséquent engendrer des coûts supplémentaires.
- j) Prise en Charge et installation de la dernière « maintenance release » du logiciel sous licence avant la date à partir de laquelle la version mentionnée auparavant de Xerox ne fait plus l'objet d'une assistance. Les exceptions doivent être confirmées par écrit par Xerox.
- k) Dans le cas d'erreurs logicielles signalées: Etre prêt à aider l'assistance Xerox pour supprimer les erreurs selon les indications de Xerox. Ceci inclut la mise à disposition des données de test, la première fois ou en général, par téléphone ou par un autre moyen électronique. Xerox part du principe que le client donne son accord pour que Xerox installe l'accès au système via des outils de télédiagnostic dans la mesure où ceci est jugé pratique et opportun.
- l) Maintenance et mise à jour de chacun des systèmes conformément à la spécification publiée, lesquels n'ont pas été fournis par Xerox ou par des partenaires autorisés, dans la mesure où le logiciel Xerox sous licence fonctionne ou est enregistré sur ces systèmes. Ceci s'applique aussi aux logiciels tiers qui fonctionnent avec un logiciel Xerox sous licence.
- m) Le client doit suffisamment documenter l'erreur sur les logiciels sous licence et fournir les données de test nécessaires. L'erreur doit être reproductible.

## 8. EXCLUSIONS DU CONTRAT DE MAINTENANCE

- a) Récupération ou correction des données perdues ou détruites.
- b) Correction des erreurs qui sont apparues suite à des erreurs de manipulation sur le logiciel ou le matériel ainsi que des erreurs provoquées par du personnel non autorisé du client ou du personnel de maintenance non autorisé.
- c) Assistance pour les logiciels qui n'ont pas été fournis par Xerox ou un partenaire Xerox autorisé. Assistance pour les logiciels qui ont été fournis par Xerox ou par un partenaire Xerox autorisé et autres logiciels qui fonctionnent sur un système entretenu par Xerox mais qui n'a pas été désigné comme logiciel supporté conformément au présent contrat.
- d) Assistance pour les logiciels fournis par Xerox si la présence de logiciels tiers sur le même système nuit à leurs performances.
- e) Interventions de maintenance provoquées par des modifications non autorisées sur le logiciel sous licence ou sur les configurations systèmes documentées ou installées.
- f) Xerox ne sera en aucun cas responsable des retards ou défaillances dans l'exécution de ses obligations contractuelles ou pour des interruptions de service si le retard ou la défaillance est causé par (i) l'équipement, le contenu, le logiciel ou les données du client, ou les services, la maintenance, l'implémentation du design, les fournitures ou flux de données fournis par le Client, son agent ou ses fournisseurs ; (ii) le manquement du Client à transférer les ressources ou à accorder à Xerox les droits d'utiliser, d'accéder ou de modifier, si un tel transfert ou l'accord de tels droits est nécessaire à la prestation des Services ou (iii) le manquement du Client à remplir une des obligations de coopération dans le cadre du contrat.

## 9. SERVICES D'ASSISTANCE SUR DEMANDE SPÉCIALE DU CLIENT

- 9.1 Sur la demande informelle du client (documentée à l'aide de rapports de facturation et / ou de travail de Xerox), Xerox peut se déclarer d'accord pour prendre en charge, sous facturation séparée, par exemple les activités exclues du contrat conformément aux art. 394 et suivants du CO.
- 9.2 Les développements des logiciels ou adaptations requièrent la conclusion d'un contrat de service séparé.

## 10. COMPLEMENTS, MODIFICATIONS, FIN DES PRESTATIONS

- 10.1 Des prestations de maintenance peuvent être ajoutées, modifiées ou achevées conformément aux dispositions de conditions générales. A la demande du client, Xerox peut donner son accord pour exécuter des travaux de maintenance additionnels qui ne sont pas couverts dans le contrat de maintenance. Ceci requiert un accord séparé.
- 10.2 A l'achèvement de la période convenue du contrat de maintenance, le client peut le dénoncer à tout moment par écrit en respectant un délai de préavis de 90 jours. Pour cela, tous les systèmes doivent cependant présenter le même statut de maintenance.

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

## MAINTENANCE

- 10.3 Si Xerox communique cependant par écrit au préalable au client en respectant un délai de 90 jours une modification ou l'achèvement des prestations de maintenance le client est alors en droit de dénoncer par écrit le contrat de maintenance en respectant un délai de préavis de 30 jours à la fin du délai de modification. S'il ne dénonce pas le contrat, la modification est considérée comme étant acceptée le jour suivant la fin du délai de modification.
- 10.4 Le client a le droit de résilier le contrat de maintenance par écrit à tout moment, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours, si Xerox ne respecte pas ses obligations contractuelles malgré un rappel écrit.
- 10.5 Xerox a le droit de résilier le contrat sans préavis si le locataire ne respecte pas ses obligations de paiement malgré un rappel. Xerox se réserve le droit de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires.
- 10.6 L'autre partie peut résilier l'accord si un événement d'insolvabilité survient chez l'autre partie, tel que l'ouverture ou la suspension d'une faillite, une déclaration de faillite, la commande d'une liste de marchandises ou d'un inventaire de faillite, une demande de moratoire sur l'héritage, une ordonnance de liquidation, la désignation d'un gardien, une saisie, la suspension des paiements, un avis de surendettement ou un événement équivalent en vertu des lois sur la faillite ou l'insolvabilité applicables.
- 11. DISPONIBILITE DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE**
- 11.1 Dans la mesure où il n'est pas stipulé autrement, Xerox fournit ses prestations de maintenance durant les horaires en vigueur à l'heure actuelle communiqués (publiés) par Xerox et les zones de maintenance en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.
- 11.2 Horaires normaux de maintenance:
- du lundi au vendredi (Jours fériés nationaux et régionaux exclus) de 8h00 à 17h00.
- 11.3 Horaires particuliers de maintenance:
- horaires de maintenance étendus ou augmentés conformément à un accord séparé.
- 12. LES CONSOMMABLES**
- 12.1 Ce contrat comprend la fourniture de tous les consommables pour le système d'impression sous contrat. Xerox comparera la consommation matérielle du client avec les données de consommation spécifiques et les relevés de compteur du client, et fournira ensuite au client les consommables nécessaires conformément à ces données. Le stockage sur le site du client n'est pas prévu. Xerox recevra les relevés de compteur du client (par exemple, au moyen de "Meter Reading Device", de cartes de compteur ou lors d'un contrôle technique).
- 12.2 Sauf stipulation contraire expresse dans le contrat, les éléments suivants ne font pas partie de l'étendue des services :
- a) tous les toners spéciaux ("Speciality Toners and Dry Inks"), et les révélateurs associés ("Developers")
  - b) tous les supports d'impression / tous les médias imprimés, tels que le papier et autres.
- 12.3 Les consommables sont livrés exclusivement à l'adresse contractuelle du client où l'équipement est installé. La livraison des fournitures consommables à une autre adresse de livraison n'est possible qu'avec le consentement écrit de Xerox et peut entraîner des frais supplémentaires.
- 12.4 Les consommables sont commandés par l'utilisateur final en ligne via l'application web proposée ou via d'autres options de commande fournies par Xerox. Si cela est possible et applicable, la livraison automatique (ASR) des consommables disponibles dans le cadre du programme ASR sera activée.
- 12.5 Lors de chaque commande, le client doit s'assurer que les relevés de compteur sont corrects. Dans chaque cas, cela se fait en indiquant le numéro de série de l'appareil attribué au contrat de service pour lequel le matériel consommable est commandé. Cela ne s'applique pas si les clients utilisent MeterAssistant™.
- 12.6 Les matériaux consommables fournis dans le cadre du contrat de service restent la propriété de Xerox jusqu'à leur utilisation complète par l'équipement désigné. Xerox se réserve le droit de fournir des cartouches (cartridges) et des CRU réparées ou rechargées, à condition qu'elles fonctionnent comme des produits neufs.
- 12.7 Le client garantit que les consommables fournis dans le cadre du présent contrat seront utilisés par le client exclusivement dans l'équipement auquel le contrat de service se rapporte. Sans limiter les droits de Xerox dans le cadre du Contrat de service, Xerox se réserve le droit de facturer séparément au Client tout consommable non utilisé dans l'équipement couvert par le Contrat de service selon les tarifs en vigueur à ce moment-là.
- 12.8 Tout matériel consommable (consumables) non utilisé pendant la durée du contrat est la propriété de Xerox à tout moment. Ce matériel consommable doit être retourné à Xerox. Xerox se réserve également le droit de facturer séparément les consommables qui ne sont pas retournés conformément aux tarifs alors en vigueur.
- 13. LA PRESTATION DE SERVICES PAR DES TIERS**
- 13.1 Xerox a le droit de faire exécuter des services par des tiers (sous-traitants ou personnes auxiliaires). Il est responsable de la sélection, de l'instruction et de la supervision des sous-traitants.
- 14. FACTURATION ET FRAIS**
- 14.1 Les frais de maintenance s'entendent hors taxe (hors TVA) et sont dus à compter de l'installation ou de la réception. Les copies/impressions manquantes et de service ne seront pas déduits car celles-ci sont déjà prises en compte dans le calcul des coûts de maintenance.
- 14.2 Les prestations de maintenance qui sont modifiées ou fournies en sus conformément au section 9, ou si le site de maintenance décrit ou le système à maintenir se modifie, sont facturées séparément.
- 14.4 Les frais de maintenance sont toujours payables au début de la période de maintenance, nets, dans les trente (30) jours suivant la facturation. Les copies supplémentaires ou les frais d'impression sont dus ultérieurement sur la base des cartes de compteur ou selon la facture de Meter

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

## MAINTENANCE

- Reading Device (par exemple MeterAssistant™). Si les cartes de compteur n'arrivent pas à Xerox comme convenu - ou si le dispositif de Meter Reading device ne fournit pas les informations appropriées, Xerox est en droit de demander au client un acompte basé sur le volume mensuel moyen.
- 14.5 La facture de Xerox est considérée comme acceptée par le client si aucune objection écrite n'est formulée dans les dix (10) jours suivant la date de la facture. Les plaintes doivent être faites par écrit, avec une copie de la facture, à l'adresse de contact indiquée sur la facture Xerox.
- 15. DÉFAULT DE PAIEMENT**
- 15.1 Lorsqu'une facture est exigible, le Client sera automatiquement en demeure sans qu'un autre acte ne soit nécessaire. Xerox sera en droit de prélever des intérêts moratoires de 5% l'an sur tout montant facturé qui n'aura pas été réglé à temps. En outre, Xerox facturera au Client un montant de CHF 25.00 par rappel et un montant de CHF 35.00 par courrier recommandé. Les frais de poursuite seront facturés coûtant, étant toutefois précisé qu'un montant minimum de CHF 150.00 sera facturé par dossier. Toute prétention en cas de dommage supplémentaire lié à un retard de paiement est réservée.
- 16. DROIT DE MODIFIER LES PRIX**
- 16.1 Xerox a le droit de modifier les prix avec un préavis écrit de quatre-vingt-dix (90) jours.
- 16.2 Xerox peut augmenter la modification des prix, des frais ou des taux d'heures supplémentaires d'un montant maximum de l'un des deux montants énumérés ci-dessous : (i) l'augmentation de l'indice suisse des prix à la consommation (nouveau niveau de l'indice par rapport au niveau de la dernière fixation des prix) ou (ii) 2 %. Si une augmentation est supérieure à l'augmentation décrite ci-dessus, alors le montant de l'augmentation excédant l'augmentation sera sans effet si le client en informe Xerox par écrit dans les soixante (60) jours. L'augmentation de prix est réputée acceptée sans rapport correspondant. Une résiliation du contrat est explicitement exclue à cet égard.
- 16.3 Xerox n'augmentera pas les prix pendant les douze (12) premiers mois suivant après l'entrée en service. Les exceptions à cette règle sont les augmentations de prix imposées par le gouvernement.
- 17 DROITS D'AUTEUR / PROTECTION DU LOGICIEL SOUS LICENCE**
- 17.1 Sous réserve de l'application du Condition Générales Software&SaaS de Xerox applicable, le locataire n'a droit qu'aux droits d'utilisation expressément accordés par contrat. Les droits d'auteur restent la propriété de Xerox ou de tiers.
- 17.2 Le titulaire de la licence ne peut pas supprimer ou modifier les avis de confidentialité, les avis de propriété ou les avis de droit d'auteur sur un produit sous licence ou sur le support.
- 18. RESPONSABILITE**
- 18.1 Chaque Partie est responsable envers l'autre Partie du dommage direct qu'elle lui a causé par une violation négligente ou intentionnelle du présent Contrat.
- 18.2 La responsabilité est illimitée pour les dommages causés à l'autre Partie par une violation intentionnelle ou gravement négligente du présent Contrat. Dans tous les autres cas, la responsabilité pour les dommages causés à l'autre Partie dans le cadre ou en relation avec le présent Contrat est (a) illimitée pour les dommages corporels et (b) pour les autres dommages, limité au total à la redevance payée par le client en vertu du présent contrat dans les six (6) mois précédant la survenance du sinistre, mais en tout cas à un maximum de 1 million de CHF.
- 18.3 Nonobstant les paragraphes précédents, toute responsabilité découlant de ou en relation avec ce Contrat pour des dommages indirects et consécutifs, tels que la perte de gain, des interruptions commerciales ou la perte de données est exclue dans la mesure admise par la loi.
- 18.4 Le client est responsable de tous les dommages causés à Xerox suite à l'utilisation du logiciel fourni contrairement aux soins ou aux instructions. Le client est responsable de ces dommages conformément aux dispositions légales et sans application des articles 18.2 et 18.3 des présentes Conditions Générales.
- 18.5 Dans le cas de services en nuage de tiers, seules les dispositions en matière de responsabilité convenues entre le client et le tiers s'appliquent. Xerox exclut toute responsabilité pour les services de cloud de tiers.
- 19. CONTRÔLE DES EXPORTATIONS**
- 19.1 Le client s'engage à respecter toutes les réglementations applicables en matière de contrôle des exportations en rapport avec l'importation, l'exportation et la réexportation d'équipements sous pression, de logiciels ou d'autres services dans le cadre du présent contrat, en particulier les réglementations pertinentes du ministère américain du commerce (US Department of Commerce), du ministère américain du trésor (US Department of Treasury) et du ministère américain des affaires étrangères (US Department of State).
- 20. PROTECTION DES DONNEES**
- 20.1 Les dispositions applicables en matière de protection des données doivent être respectées.
- 20.2 Un traitement des données spécifiques aux personnes est également requis dans le cadre du rapport contractuel avec le client. A cette fin, le client donne son autorisation et est par conséquent d'accord pour que Xerox puisse communiquer en rapport avec le suivi des relations commerciales de telles informations, même de tiers, comme par ex. les entreprises liées, les fournisseurs, les revendeurs, les organisations de service, les sous-traitants, les transporteurs, les établissements de crédit, etc., qu'ils soient en Suisse ou à l'étranger.

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE XEROX SA

### MAINTENANCE

20.3 Le traitement par Xerox des Données du Client est, et sera à tout moment, mené en conformité avec les politiques de confidentialité de Xerox et avec les Lois sur la Vie Privée applicables.

20.4 Xerox avisera rapidement le Client dans le cas de tout accès ou utilisation non autorisés identifiés des Données du Client.

#### 21. FORME ECRITE

21.1 Toute modification du et tout complément au présent contrat exigent la forme écrite.

#### 22. DROIT APPLICABLE ET FOR

22.1 Le droit matériel suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les Contrats de Vente Internationale de Marchandises datée du 11 avril 1980 s'applique.

22.2 Disputes découlant seront soumises à la juridiction exclusive des tribunaux ordinaire de Zurich, Canton Zurich, Suisse, Xerox se réserve le droit d'introduire action devant tout autre tribunal d'une juridiction compétente.

\*\*\*\*\*