



Conditions générales applicables aux contrats de maintenance

Page 1 sur 4

1. Généralités

Ces conditions s'appliquent à toutes les prestations de services fournies par Xerox auprès des clients Red'X S.A. Le contrat de maintenance est obligatoire avec un contrat de location.

La base de calcul pour le contrat de services est constituée du forfait de services annuels convenu entre les parties. Il s'agit d'une estimation des besoins de services du Client et du nombre annuel de copies effectuées par le Client.

2. Contrat de maintenance du matériel

2.1. Sous réserve de l'article 7, le présent contrat de services couvre toutes les prestations de services sur site et toutes les mesures de maintenance, y compris la livraison de toner et de certains consommables. Il se base sur deux éléments de calcul :

- a) un forfait de services, soit un nombre fixe de pages par année, comme volume minimal, à un prix fixé forfaitairement, et
- b) un volume excédentaire, c'est-à-dire un volume de pages dépassant le volume minimal, à un prix par page déterminé à l'avance ("Prix par impression/copie supplémentaire").

La facturation a lieu au début de chaque trimestre.

2.2. Ne sont pas couverts par la redevance maintenance :

Tous les autres travaux et toutes les autres interventions non mentionnées expressément au point 2.1 soit notamment :

- Les travaux de maintenance effectués en dehors des heures de bureau (heures de bureau standards : de 8h-12 & 13h30-17h00)
- Les produits de consommations spéciaux
- L'approvisionnement d'agrafes et autres supports spéciaux
- Les pertes de données informatiques
- L'installation du matériel, ou tout autre déménagement éventuel.
- Les interventions liées à des soucis informatiques ou résultantes de problèmes en lien avec l'environnement IT du client.

3. Etendue du contrat de services

Les prestations de maintenance seront fournies selon les horaires suivants : du lundi au vendredi, entre 8h00 et 17h00. En dehors de ces horaires standards, des SLA sur mesure peuvent être mis en œuvre dans le cadre d'une convention spéciale. Un seul contrat de services peut être conclu par appareil Xerox. Le présent contrat de services ne peut en aucun cas être transféré à un autre appareil.

4. Durée

Le présent contrat de services entre en vigueur le jour où l'appareil Xerox est installé, pour la durée fixée par le contrat. Le contrat se prolonge automatiquement d'année en année, sous réserve d'une résiliation intervenue trois (3) mois avant l'échéance du contrat effectuée par courrier recommandé chez Red'X S.A.

Si le client renonce, pendant la durée du contrat, à l'usage de l'appareil, le contrat de maintenance reste dû et le client est tenu de continuer à verser les redevances fixes dudit contrat, (ou un forfait de 150 Chf dans les cas où il n'y a pas de volume inclus) pour les mois précédant la date de fin contractuelle.

5. Pièces de rechange et produits de remplacement

Lors de la maintenance des produits, il peut être fait usage de pièces ou assemblages de pièces neufs ou à l'état neuf, pour conserver ou augmenter la qualité du produit. Toutes les pièces et tous les assemblages de pièces défectueux deviennent propriété de Xerox. Le processus de retour se déroule selon la procédure habituelle de Xerox.

6. Assistance téléphonique et diagnostic à distance

Le Client qui veut une remise en état des fonctionnalités de son appareil doit s'adresser à l'assistance téléphonique Xerox, afin que la réparation du produit soit aussi rapide et efficace que possible. Les prestations dues en vertu du présent Contrat, en particulier le diagnostic et la résolution des problèmes, peut être faite par Xerox, le cas échéant également par téléphone ou par e-mail, par l'utilisation de documents fournis avec le



Conditions générales applicables aux contrats de maintenance

Page 2 sur 4

produit, par accès à distance sur le produit (Remote Access) ou par l'utilisation d'internet. La décision d'intervenir sur site est prise par Xerox. Le Client assiste Xerox lors de la fourniture des prestations mentionnées ci-dessus, dans la mesure nécessaire. Les appels téléphoniques peuvent suivant les circonstances être enregistrés à des fins de formation.

7. Restrictions

Les prestations suivantes sont exclues des obligations de Red'X S.A. résultant du contrat :

- a) La réparation des dommages résultant de tentatives de personnes autres que représentants de Xerox mise en œuvre à cet effet par Red'X S.A. (sauf si cette personne a été ordonnée par Red'X S.A.) ;
- b) La réparation de dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité résultant d'une utilisation incorrecte, d'une installation défectueuse par le Client ou les personnes mis en œuvre par lui, tels que des dommages causés par les forces de la nature, l'action de tiers, les changements de sites inadaptés, l'utilisation de produits de consommations courantes non appropriés ou du raccord d'appareils et de modules de sauvegarde incompatibles ;
- c) Les prestations d'assistance pour des programmes d'utilisation ou des prestations de services qui n'ont pas été fournis par Red'X S.A., qui s'étendent à des applications qui ne proviennent pas de Red'X S.A. ou à des programmes qui n'ont pas été intégrés par Red'X S.A. ;
- d) La réparation des dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité résultant de l'utilisation du produit dans un environnement qui ne correspond pas aux spécifications d'usage fixées dans le manuel d'utilisation de l'appareil ;
- e) La réparation des dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité résultant d'un déplacement de l'appareil sans respecter les directives de transport énumérées dans le manuel d'utilisation de l'appareil
- f) Les pannes informatiques, les mises à jour des logiciels et les réinstallations ou réintégrations.
- g) Les remplacements des modules reprographiques, agrafes ou autres pièces dites consommables.

Les coûts relatifs à des prestations de services effectuées dans une des situations énumérées ci-dessus sont facturés au Client, aux tarifs applicables aux prestations de travail et aux pièces de rechange, ainsi qu'aux frais de déplacement aller et retour aux tarifs usuels de Red'X S.A.

8. Résiliation anticipée

Red'X S.A. peut résilier le contrat par communication écrite au Client, au cas où celui-ci n'effectue pas un paiement exigible ou viole une autre disposition importante du contrat. Pour que le contrat puisse ainsi être résilié, il faut que le Client ait été informé par écrit de la violation du contrat et que celle-ci n'ait pas été réparée dans un délai de trente (30) jours après réception de la communication.

9. Reconduction

Le contrat peut être reconduit de 12 mois en 12 mois jusqu'à la fin de la durée de vie de l'appareil Xerox pour lequel il a été conclu. Xerox indique la durée de vie des appareils à chaque lancement de produit.

10. Adaptation du volume de copies

Une adaptation du volume de copies est possible chaque douze mois à la date du présent contrat de maintenance. Des frais administratifs sont exigés pour les adaptations éventuelles.

11. Nettoyage

Les mesures de nettoyage usuelles, décrites dans le manuel d'utilisation de chaque produit, ne font pas partie du contrat. Leur exécution par Red'X S.A. est ainsi payante.

12. Délai d'intervention

Les délais de réaction peuvent varier d'un appareil et d'un lieu géographique à l'autre. Les interventions sur site auprès de Client au bénéfice d'un contrat tel que celui-ci jouisse de la priorité.

13. Service direct

Au cas où Red'X S.A. deviendrait insolvable, tomberait en faillite ou en sursis concordataire, Xerox (Suisse) aura le droit de se substituer à Red'X S.A. s'agissant du contrat. Dans ce cas, le contrat passe avec tous les droits et obligations qui en découlent pour Red'X S.A. à Xerox Suisse SA. Le Client et Red'X S.A. donnent d'ores et déjà leur accord à ce transfert.



Conditions générales applicables aux contrats de maintenance

Page 3 sur 4

14. Sous-traitance

Red'X S.A. se réserve le droit, dans le cadre du contrat de services, de charger des sous-traitants de l'exécution de ses obligations de services. Toutes les dispositions du contrat qui concernent Red'X S.A. s'étendent aux entreprises mises en œuvre par lui.

15. Fixation du prix

Chaque année Red'X S.A. peut ajuster à la hausse les prix en fonction des augmentations des coûts (fournisseurs, énergie, transport...)

Ces éventuelles modifications seront communiquées par communication écrite, avec un préavis écrit de quarante-cinq (45) jours pour la fin d'un trimestre avant la mise en vigueur. L'ajustement sera appliqué de manière automatique en dessous de 10% et ne pourra se voir appliquer qu'une fois par année de service.

16. Ajustement de tarifs en cas de situation exceptionnelle

En cas de situation exceptionnelle (par exemple : Pandémie, acte de guerre, terrorisme, inondation, tremblement de terre) qui aurait des impacts sur l'activité de production dans le domaine du print ou du consommable et logistique, des ajustements de tarifs peuvent être imposés afin de pouvoir continuer de fournir les bons services et matériaux, pièces en temps et en heure. Ces ajustements sont applicables sans préavis, à titre tout à fait exceptionnels et sont indépendants du point 15.

17. Facturation et paiement

Les montants facturés doivent être réglés par le Client dans un délai de dix (10) jours dès la réception de la facture. Au cas où le Client ne paie pas à l'échéance, Red'X S.A. est en droit de suspendre la fourniture des prestations de services conclues contractuellement. Le fait pour le Client de ne pas recourir aux prestations de services qu'il a acquises au moyen du présent contrat ne constitue pas un motif de modification de la somme à payer. Un intérêt de retard à hauteur de 7% sera facturé pour les paiements tardifs.

18. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en relation avec les prestations de services est inscrite comme poste séparé dans les factures. Au cas où le Client est libéré du paiement de tels impôts, il lui appartient de le prouver.

19. Limitation de responsabilité

Red'X S.A. ne répond pas des éventuels dommages, sous réserve des actes commis intentionnellement ou par une négligence grave. La responsabilité de Red'X S.A. pour les actes de ses auxiliaires est exclue.

a. Données

Le Client donne son accord à ce que Red'X S.A., ses auxiliaires ou collaborateurs, conservent les paramètres de service et données nécessaires. Ces données sont utilisées exclusivement en interne pour l'analyse des coûts des services, l'optimisation de la fiabilité et le marketing. Les deux parties respectent les lois et règlements applicables en matière de protection des données.

b. Confidentialité

Red'X S.A. sait que lui-même, ses auxiliaires ou collaborateurs, peuvent, lors de la fourniture de prestations de services convenues contractuellement, entrer en contact avec des documents confidentiels, qui concernent l'activité professionnelle ou de développement du Client. Red'X S.A. s'engage à traiter de telles informations avec la confidentialité qu'il applique à ses propres affaires.

c. Forme écrite

Toute modification et/ou complément au contrat exige la forme écrite.

20. Cession

Le Client ne peut transférer ou céder de quelque autre manière à des tiers les droits et obligations qui découlent du contrat sans l'accord écrit et préalable de Red'X S.A. Une tentative de transfert ou de cession à l'encontre de ces dispositions ne lie en aucun cas Red'X S.A.

Conditions générales applicables aux contrats de maintenance

Page 4 sur 4

23. Disposition contractuelle service XPPS :

Le client autorise Red'X SA (Xerox et ses sous-traitants) à accéder ou à utiliser, à titre gratuit et dans les meilleurs délais ses équipements éligibles, ses informations personnelles et toutes les données utiles pour la fourniture des services Xerox (XPPS). Red'X ne pourrait être tenu pour responsable en cas de défaut de fournitures d'un tel accès dans un délai raisonnable par le Client.

Sauf accord contraire et écrit des 2 parties, Red'X n'est pas tenu de :

- a) Sauvegarder ou archiver le résultat des services, le contenu ou toute autre donnée. La responsabilité de Red'X ne saurait être nullement engagée à ce titre. Red'X n'est pas non plus tenu de déterminer ou d'établir si le contenu qui lui est transmis pour copie peut être copié sans violer les droits d'un tiers ;
 - b) Installer (voire réinstaller) les Outils Xerox (XPPS) pour exécuter les prestations associées (par exemple la configuration des serveurs) requise pour la fourniture de l'offre XPPS. Toute installation par Red'X (ou exécution par RED'X de prestations associées) est facturée au tarif Red'X en vigueur
 - c) S'assurer que les réseaux et leur infrastructure sont conformes aux spécifications requises pour permettre l'accès aux outils Xerox (XPPS), y compris la configuration des serveurs et de la connectivité internet. Red'X n'est pas responsable de la fourniture, ni du maintien des connexions réseau ou des liens de télécommunications avec les systèmes dont le client a besoin pour accéder aux espaces hébergés des outils Xerox.
- Le client reconnaît qu'il n'a aucun droit à utiliser, accéder ou faire fonctionner les outils Xerox (XPPS), à l'exception de Xerox Device Agent (XDA). Exception faite de XDA, les outils Xerox seront installés et exploités uniquement par Red'X et Xerox. Le client a accès aux comptes-rendus et rapports générés par les outils Xerox, via XRM (Xerox Report Manager), lesquels rapport, comptes-rendus seront la propriété du client. Tous les outils Xerox (XPPS) et accès aux outils Xerox pourront être retirés par Red'X à l'expiration ou à la résiliation du contrat XPPS quel qu'en soit la cause. Le client reconnaît qu'exception faite de XDA, Red'X ne lui concède aucune licence sur les outils Xerox XPPS.
 - « Licence XDA : Red'X octroie au client une licence non exclusive et non transférable qui l'autorise à utiliser chaque version de logiciel XDA mis à sa disposition dans le cadre d'un contrat relatif à la fourniture de services de gestion des moyens de production documentaire au sein du pays de livraison, sur chaque équipement pendant la durée dudit contrat. Le client ne dispose d'aucun autre droit sur le logiciel XDA, et en particulier, ne peut pas distribuer, copier, modifier, compiler, rétro concevoir ce logiciel ou créer des applications dérivées de celui-ci, ni autoriser d'autres personnes à procéder de la sorte. Le logiciel XDA ainsi que tous les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle s'y rapportant resteront à tout moment la propriété intellectuelle de Red'X
 - « Collecte de Données à distance. XDA permet de collecter automatiquement depuis l'équipement sur lequel il est installé ou connecté, au moyen d'une transmission électronique vers un site extérieur sécurisé. Certaines données sont utilisées par Red'X pour assurer le support ou la maintenance de l'équipement ou à des fins de facturation, de réapprovisionnement ou d'amélioration du produit. Les données transmises automatiquement peuvent inclure, notamment l'enregistrement du produit, le relevé compteur, le niveau des consommables, la configuration et les paramètres de l'équipement, la version du logiciel et les données relatives aux codes problèmes/ d'erreurs. Toutes ces données seront transmises de façon sécurisée. Cette fonction de transmission automatique de données ne permettra aucunement à Red'X de visionner, consulter ou télécharger le contenu des documents du client stockés sur ou acheminés au moyen de l'équipement ou des systèmes d'information du client+.

Dans les définitions de la présente annexe XPPS, sont incluses les définitions du présent contrat, celles du contrat de maintenance et les définitions qui suivent :

- a) Données Client : Numéro d'identification de l'équipement (obligatoire) ; numéro de série (obligatoire) ; nom et coordonnées du centre de service du Client/ nom de l'utilisateur final du client (obligatoire) ; Déclaration d'incident ; Type d'erreur (obligatoire en cas d'incident relevant du service de dépannage) ; adresse e-mail du centre de service du client ; emplacement de l'équipement ; numéro de référence interne ; et relevés compteur.
- b) Demande de service : inclut les demandes de dépannage et de consommables provenant d'alertes émises par les équipements éligibles du client (demande de service proactif) ; ou les demandes de dépannages et de consommables remontées via le portail internet ou par téléphone concernant les équipements éligibles du client (Demande de service réactif)
- c) Centre de service : un point unique de contact à distance fourni par Xerox.

23. Droit applicable et for

Le contrat de services est soumis au droit suisse. **Le seul for pour les éventuels litiges est le siège de Red'X S.A.**, à savoir devant les tribunaux de Neuchâtel.