

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX CONTRATS DE MAINTENANCE ECLICK

1. Contrat Eclick

- 1.1. Le contrat Eclick couvre toutes les prestations de services sur site et toutes les mesures de maintenance, y compris la livraison de toner et des consommables, à l'exception du papier.
- 1.2. Le contrat Eclick est basé sur un forfait de services et les pages (impressions/copies) effectuées sont facturées séparément en plus selon le tarif fixé et sur la base définie dans le contrat.
- 1.3. Le contrat est indépendant de tout autre contrat conclu par le Client en relation avec la machine concernée (leasing, etc). La perte de l'usage de la machine (fin anticipée du leasing, etc) n'affecte en rien les obligations du Client découlant du présent contrat.
- 1.4. En cas de perte de l'usage de la machine, quelle qu'en soit la raison (fin du leasing, etc), le Client a l'obligation d'en informer INERGY sans délai et de fournir un relevé de compteur. A défaut, INERGY se réserve le droit de facturer un nombre de pages supplémentaires de manière forfaitaire sur la base d'une estimation.

2. Relevés de compteur

- 2.1. A chaque période de facturation, le Client a l'obligation de fournir un relevé de compteur à première demande. A défaut, le Client accepte de manière définitive de payer un nombre de pages supplémentaires forfaitaire basé sur une estimation d'INERGY.
- 2.2. INERGY peut en tout temps exiger du client qu'il lui fournisse un relevé de compteur. INERGY se réserve le droit de vérifier en tout temps les relevés de compteur fournis par le Client.

3. Toner et consommables

- 3.1. Le contrat Eclick inclut la livraison de toner, de même que des consommables, à l'exception du papier. Lors de chaque commande de toner et de consommables, INERGY peut contrôler que ceux-ci sont utilisés exclusivement pour la machine concernée en demandant notamment un relevé de compteur.
- 3.2. Les commandes de toner et de consommables sont livrées en principe dans un délai de trois (3) jours ouvrables.
- 3.3. Les commandes de consommables se font de préférence par le biais du système XEROX ONLINE (« Consumables Ordering Tool »), pour lequel le Client reçoit une identification personnelle d'utilisateur et un mot de passe. D'autres modalités de commande, telles que l'appel téléphonique au XEROX WELCOME CENTER, sont cependant également à disposition. Lors de chaque commande de toner ou de consommables, le Client doit fournir un relevé de compteur. A défaut, la commande n'est pas traitée.
- 3.4. Les consommables seront exclusivement expédiés à l'adresse du Client où est installé l'appareil. Le Client doit informer INERGY d'un changement d'adresse.
- 3.5. Les cartouches de toner ou d'unités de développement d'images fournies au Client peuvent avoir été remises à neuf ou réusinées.
- 3.6. Les consommables sont uniquement destinés à être utilisés pour les appareils enregistrés XEROX. Si, après vérification, il apparaît que les consommables sont utilisés pour d'autres appareils que des appareils enregistrés XEROX, INERGY pourra exiger la restitution de ces consommables.

4. Pièces de rechange et produits de remplacement

- 4.1. 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 d'INERGY. Le processus de retour se fait selon la procédure habituelle applicable. INERGY se réserve le droit de facturer la non restitution de ces pièces défectueuses.

5. Produits usagés

- 5.1. Un contrat Eclick ne peut être conclu pour un produit usagé qu'à la condition que tous les défauts survenus jusqu'alors aient été réglés. Le Client répond de ce que tous les défauts survenus jusqu'à la conclusion du contrat Eclick aient été découverts et réglés. Les réparations de remise en état sont effectuées par XEROX, conformément aux spécifications XEROX, aux tarifs applicables aux prestations de travail (frais de déplacement y compris) et aux pièces de rechange.

6. Assistance téléphonique et diagnostic à distance

- 6.1. Le Client qui veut une remise en état des fonctionnalités de sa machine 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 contrat Eclick, en particulier le diagnostic et la résolution des problèmes, peut être faites le cas échéant par téléphone ou par e-mail, par l'utilisation des documents fournis avec le 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. Limitations

- 7.1. Les prestations suivantes sont exclues des obligations d'INERGY SA en vertu du contrat Eclick :
 - a) La réparation de dommages résultant de tentatives de réparations ou d'entretien faites par des personnes qui ne sont pas mises en œuvre à cet effet par INERGY, dans la mesure où elles n'ont pas été supervisées par une personne mise en œuvre par INERGY.
 - 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 mises en œuvre par lui ou du raccord d'appareils et de modules de sauvegarde.
 - c) Les prestations d'assistance pour des programmes d'utilisation ou des prestations de services qui n'ont pas été fournis par INERGY, qui s'étendent à des applications qui ne proviennent pas d'INERGY ou à des programmes qui n'ont pas été intégrés par INERGY.
 - d) La réparation de dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité résultant de l'utilisation de consommables qui n'ont pas été fournis par INERGY ou suite à l'utilisation de produits fournis par INERGY mais qui ne sont pas prévus pour le produit en cause. INERGY se réserve le droit, dans ces circonstances, de facturer les prestations de service au tarif usuel.
 - e) L'exécution des mesures de maintenance et d'entretien, ou les réparations de dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité résultant de l'omission du Client d'entreprendre des mesures de maintenance et d'entretien qui lui incombent, conformément aux prescriptions de la documentation sur le produit.

- f) La réparation de 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 la documentation d'utilisation de la machine.
- g) La réparation de dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité résultant d'un déplacement de la machine sans respecter les directives de transport énumérées dans la documentation d'utilisation de la machine.
- h) La réparation des accessoires n'étant pas de marque XEROX.
- i) L'entretien de l'appareil après que la limite de sa durée d'utilisation ait été atteinte.
- j) La réparation de dommages, de dysfonctionnements ou de pertes d'efficacité dus à la peinture ou à une autre ornementation d'un produit pour des motifs esthétiques.

7.2. 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 (frais de déplacement y compris) et aux pièces de rechange.

8. Résiliation anticipée

8.1. INERGY peut résilier le contrat Eclick par communication écrite au Client, au cas où celui-ci n'effectue pas un paiement exigible ou viole une autre disposition essentielle du contrat. Pour que le contrat puisse ainsi être résilié, il faut que le Client ait été informé par écrit de la violation et que celle-ci n'ait pas été réparée dans un délai de 10 jours après réception de la communication.

9. Reconduction et modification

9.1. Le contrat Eclick peut être reconduit jusqu'à la fin de la durée de vie de la machine pour lequel il a été conclu. La durée de vie de la machine est fournie par XEROX.

9.2. Lors du renouvellement, les conditions générales applicables aux contrats de maintenance Eclick en vigueur au moment du renouvellement seront applicables. L'utilisation du service vaut acceptation des conditions générales applicables aux contrats de maintenance Eclick.

10. Améliorations et mises à jour (Enhancement Releases)

Les améliorations et les mises à jour des programmes et des microprogrammes ne font pas partie du contrat Eclick. Elles peuvent cependant être acquises séparément par le Client.

11. Versions de maintenance (Maintenance Releases)

Suivant les circonstances, il peut être nécessaire d'installer une nouvelle version de maintenance du programme ou du microprogramme. Cette mesure est exécutée dans le cadre du contrat Eclick dans la mesure où elle est nécessaire. Seules sont mises à disposition les versions de maintenance pour les versions les plus récentes des programmes et des microprogrammes en fonction de l'accord du fabricant. Selon l'appréciation de XEROX, seule une amélioration ou une mise à jour sera fournie, au lieu d'une version de maintenance.

12. Nettoyage

Les mesures de nettoyage usuelles, décrites dans la documentation d'utilisation de chaque produit, ne font pas partie du contrat Eclick. Leur exécution par INERGY est payante.

13. Délais d'intervention

13.1. Les délais d'intervention peuvent varier d'une machine à une autre et selon la situation géographique. Les interventions sur site auprès de Clients au bénéfice d'un Contrat tel que celui-ci jouissent de la priorité.

14. Installation et réinstallation

14.1. L'installation de la machine n'est pas incluse dans le contrat Eclick. Si INERGY est chargée de déplacer une machine, la facturation a lieu conformément aux forfaits de transport applicables, auxquels s'ajoutent les frais de démontage et d'installation par les techniciens, ainsi que les frais de déplacement conformément aux tarifs applicables d'INERGY.

15. Transfert

15.1. Le Client accepte d'avance que XEROX puisse se substituer à INERGY dans le cadre du contrat Eclick.

16. Sous-traitance

16.1. INERGY se réserve le droit, dans le cadre du contrat Eclick, de charger des sous-traitants de l'exécution de ses obligations.

17. Fixation du prix

17.1. INERGY se réserve le droit de modifier les prix et leur structure en tout temps par communication écrite avec un préavis de 45 jours. Si une telle augmentation des prix excède 5% par année contractuelle, le Client est en droit de résilier le contrat dans les 15 jours suivant la réception de la communication écrite.

18. Facturation et paiements

18.1. Les montants sont facturés d'avance et doivent être payés par le Client dans un délai de 10 jours dès réception de la facture. La facturation a lieu en francs suisses. En cas de retards dans les paiements du Client, INERGY est en droit de suspendre ses prestations. Les frais éventuels liés aux retards peuvent être mis à la charge du Client et les intérêts de retard sont réservés.

18.2. Dès le deuxième cas de retard dans les paiements dus par le Client, INERGY est en droit d'exiger du Client qu'il mette en place un système de paiements par ordre permanent. Si le Client ne donne pas suite à cette exigence, INERGY est en droit de résilier le contrat de manière anticipée.

18.3. Toute prestation financière exigible selon le contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure restée sans suite de la part du client rend immédiatement exigible la totalité des obligations financières du client jusqu'à la fin de la durée minimum, respectivement de la durée déterminée du contrat.

18.4. Toute facture qui n'est pas contestée dans les 10 jours est réputée acceptée. Si le Client conteste une facture, il devra fournir à INERGY toutes les informations nécessaires pour résoudre cette contestation dans les 48 heures suivant la demande d'informations faite par INERGY. Si INERGY ne reçoit pas ces informations dans le délai imparti, le Client sera tenu de payer l'intégralité de la facture à la date d'échéance. Les intérêts de retard sont réservés.

18.5. Le fait pour le Client de ne pas recourir aux prestations d'INERGY ne constitue pas un motif de modification des sommes à payer.

19. Taxe sur la valeur ajoutée (TVA)

20.1. La TVA en relation avec les prestations fournies est inscrite séparément sur les factures. Au cas où un client est libéré du paiement de la TVA, il lui appartient de le démontrer.

20. Limitation de responsabilité

20.1. Dans les limites des dispositions légales impératives applicables en matière d'exclusion de responsabilité, INERGY et ses sous-traitants ne répondent en aucun cas des dommages subis par le client, qu'il s'agisse de dommages directs ou indirects, tels que gain manqué, perte commerciale, perte de données ou autres. En outre, la responsabilité d'INERGY pour les actes de ses auxiliaires est exclue.

21. Données

21.1. Le Client donne son accord à ce qu'INERGY et XEROX, leurs représentants ou employés, conservent les paramètres de service et données nécessaires. Ces données sont utilisées exclusivement pour l'analyse des coûts de service, l'optimisation de la fiabilité et le marketing en conformité avec les règles applicables en matière de protection des données.

22. Confidentialité

22.1. INERGY s'engage à traiter toutes les informations concernant le Client avec la plus stricte confidentialité.

23. Absence de renonciation

23.1. La renonciation par l'une des parties à faire valoir à un moment donné un droit découlant du contrat ne saurait être interprétée comme une renonciation définitive à ce droit.

24. Cession

24.1. Le Client ne peut pas transférer ou céder ses droits ou obligations découlant du contrat Eclick sans l'accord écrit préalable d'INERGY.

25. Clause de sauvegarde

25.1. Le fait qu'une disposition du contrat Eclick soit inopérante, inapplicable ou non valable n'affecte en rien l'application des autres dispositions. Dans un tel cas, les parties s'entendent pour mettre en œuvre une solution conforme au droit.

26. Droit applicable et for

26.1. Le droit suisse s'applique exclusivement au contrat Eclick.

26.2. Le for exclusif pour d'éventuels litiges est le siège d'INERGY.

27. Frais de justice

27.1 Dans l'éventualité où un procès ou une procédure de recouvrement est indispensable pour l'exécution des dispositions du présent contrat de maintenance Eclick, la partie qui obtient gain de cause a le droit de se faire rembourser ses frais par l'autre partie y compris ses frais d'avocat et de recouvrement dans une mesure raisonnable.

28. Force majeure et empêchement non fautif

28.1. Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable du retard ou du défaut d'exécution d'une de ses obligations ou d'un de ses engagements (entièrement ou partiellement), si ce retard ou ce défaut d'exécution est dû à un cas de force majeure.

28.2. En cas d'incapacité d'une des parties à exécuter ses engagements ou obligations résultant du présent contrat Eclick comme conséquence directe ou indirecte d'une non-exécution ou d'un retard de ce type, cette partie devra notifier par écrit à l'autre partie de cette incapacité en invoquant les motifs. Ces engagements et ces obligations seront suspendus en conséquence aussi longtemps que la partie est incapable de les exécuter. La partie doit informer par écrit l'autre partie dès que ces motifs auront disparus.

29. Adresses (si différentes de l'adresse contractuelle)

	Adresse d'installation	Adresse de facturation
Société	_____	_____
Rue	_____	_____
NPA / Lieu	_____	_____
Contact	_____	_____
Tél.	_____	_____
Email	_____	_____