

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT DE SOLUTION DE SERVICES

### 1 - OBJET DU CONTRAT

SOLUTION PARTNERS fournit au Client, par l'intermédiaire de ses techniciens ou sous-traitants dûment mandatés, les prestations de service présentées au recto dans la limite des termes et conditions ci-après et des conditions générales du service souscrit (disponible sur le Portail Client de SOLUTION PARTNERS à l'adresse <https://portail-solution-partners.artis.fr>) ou tout autre document contractuel entre les parties. Le présent contrat ne peut, en aucun cas être transféré par le Client à un tiers sauf accord préalable et écrit de SOLUTION PARTNERS. Pour l'exécution du présent contrat, SOLUTION PARTNERS a la faculté, à tout moment, de se substituer une autre entreprise ou transférer ses droits et obligations sans qu'il soit nécessaire qu'elle ait préalablement informé son Client et/ou obtenu son agrément. SOLUTION PARTNERS n'est engagé que par les contrats validés par le service administratif.

### 2 - SOLUTION DE SERVICE

Les engagements de SOLUTION PARTNERS varient selon la solution de service souscrite comme indiqué au recto. La Solution de Service Maintenance Garantie (case « MG » cochée au recto) inclut la garantie constructeur, l'assistance téléphonique, la maintenance préventive et curative à distance et sur site à l'exclusion de toute autre prestation et notamment la fourniture des pièces et des consommables. La Solution de Service Full Maintenance (case « FM » cochée au recto) inclut les prestations de l'option MG ainsi que le coût des pièces détachées et des consommables mais exclut toute autre prestation telle que la fourniture du papier ou des agrafes. La Solution de Service Maintenance Infogérance (case « MIG » cochée) inclut l'assistance téléphonique, l'administration sommaire du système d'information du Client dans la limite du périmètre défini au verso (excluant les matériels non expressément identifiés), la maintenance à distance et sur site préventive et curative des matériels inclus dans le périmètre. La Solution de Service Licence et Hébergement (case « L&H » cochée au recto) inclut la fourniture des licences et des prestations d'hébergement de données identifiées au recto. La Solution de Fourniture d'Accès Internet (case « DATA » cochée au recto) inclut la fourniture des liaisons internet définies au recto. La Solution de Fourniture de Service de Télécommunication (case « VOIX » cochée au recto) inclut la fourniture des communications téléphoniques dans la limite et au tarif de l'option souscrite. Les prestations non incluses dans le périmètre de la solution souscrite feront l'objet d'une facturation spécifique. Les termes et conditions de chacune des Solutions de Services est disponible sur le Portail Client de SOLUTION PARTNERS à l'adresse « <https://portail-solution-partners.artis.fr> » que le Client déclare bien connaître.

### 3 - CONDITIONS FINANCIERES

3.1 Redevance Service Maintenance Bureauque

La Redevance Service Maintenance Bureauque correspond au prix du service de maintenance des systèmes d'impression. Elle est composée de l'Abonnement Service (1), d'une Part variable (2) et du Service Pass (3).

1) L'Abonnement service correspond au prix de la souscription non facultative au service de maintenance des systèmes d'impression ainsi qu'à l'utilisation des fonctions du matériel autre que les impressions (notamment les fonctions scan et télécopie) laquelle n'est pas comprise dans la Part Variable. Le prix indiqué au recto est un prix par matériel de sorte que si le contrat porte sur plusieurs matériels, la redevance sera égale au prix multiplié par le nombre de machines.

2) La Part Variable de la Redevance est calculée en multipliant le Coût copie et/ou le Coût Copie Supplémentaire par le nombre de copies réalisées avec ou sans engagement.

L'Engagement Copie, s'il est souscrit, correspond au nombre minimum de copies comptabilisées pour le calcul de la Redevance. Le Forfait correspond à l'Engagement multiplié par le Coût copie. Le Coût Copie supplémentaire correspond au coût des copies réalisées au-delà de l'Engagement. Pour le calcul de la Redevance, la copie s'entend de toute impression comptabilisée par les compteurs du matériel étant entendu qu'une impression au format A3 est comptabilisée comme deux impressions au format A4. Les numérisations sont comptabilisées au tarif de 50% du coût copie au format A4 N&B. Le Client s'engage à fournir le relevé des compteurs du matériel à première demande de SOLUTION PARTNERS. A défaut, la facturation de la Redevance sera établie sur la base d'une estimation du volume d'impression établie par SOLUTION PARTNERS en fonction du volume moyen mensuel des impressions réalisées avant le dernier relevé réel ou des données fournies par le constructeur et s'imposant au Client.

3) Le Service Pass correspond à l'abonnement non facultatif au service du même nom couvrant les prestations sur la partie connectique (Connexion de nouveaux matériels, mises à jour de drivers, paramétrages de scan to mail, remplacement de la Carte réseau, remplacement du disque dur du système d'impression, migration de données liées à la machine en cas de changement de serveur. Le prix indiqué au recto est un prix par matériel de sorte que si le contrat porte sur plusieurs matériels, la redevance sera égale au prix multiplié par le nombre de machines.

3.2 Redevance Abonnement et Service Téléphonie

La Redevance Abonnement et Service Téléphonie correspond au prix des prestations téléphoniques stipulées au recto (maintenance du matériel identifié dans la case « Modèle », communications téléphoniques et accès internet). Cette Redevance est composée d'un Forfait correspondant au prix des services de télécommunication, d'un coût du lien d'accès à internet et du prix de la maintenance des matériels identifiés dans la case modèle.

Le Forfait téléphonique donne droit à un certain volume de communications selon le forfait choisi. Les communications au-delà de ce volume et les communications à un tarif spécial seront facturées au tarif SOLUTION PARTNERS en vigueur au moment de la facturation. Les caractéristiques du Forfait et le prix des communications supplémentaires sont consultables sur le Portail Client de SOLUTION PARTNERS à l'adresse « <https://portail-solution-partners.artis.fr/> ».

3.3 Redevance Abonnement et Service Informatique

La Redevance Abonnement et Service Informatique correspond au prix des services informatiques stipulés au recto (la maintenance et l'infogérance des matériels identifiés dans la case « Modèle », au prix du service de sauvegarde externalisée dans la limite de la capacité définie au verso, au prix des liens internet, au prix des licences et au prix des prestations spéciales identifiées au recto). Cette Redevance est composée d'un Forfait correspondant au prix des services informatiques, d'un coût du lien d'accès à internet, du prix des licences, d'une redevance spéciale pour les prestations spécifiques et du prix de la maintenance des matériels identifiés dans la case modèle. Le détail des prestations dues au Client à ce titre sont décrites dans les Conditions Générales du Service Informatique consultables sur le Portail Client de SOLUTION PARTNERS à l'adresse « <https://portail-solution-partners.artis.fr/> ».

3.4. Autres frais

Le Client sera également redevable d'une somme de 26 €/an au titre des frais de gestion (correspondant aux frais d'administration des ventes) et de 9,83 €/an au titre des frais de tenue de compte (correspondant au coût d'édition et de routage des factures).

3.5. Le prix des redevances pourra être révisé à chaque date anniversaire du contrat selon la formule :  $P1 = P0 \cdot (0,15 + (0,85 \cdot S1/S0))$  P1 correspondant au prix révisé, P0 au prix contractuel d'origine, S0 à l'indice SYNTEC de référence retenue à la date contractuelle d'origine et S1 au dernier indice SYNTEC publié à la date de révision. En cas de disparition de l'indice SYNTEC, l'indice le plus similaire sera appliqué.

### 4 - CONDITIONS DE PAIEMENT

Le paiement des factures doit s'effectuer selon l'option choisie au recto.

En cas de retard dans les paiements, le Client sera redevable de plein droit du paiement d'intérêts de retard décomptés au taux de base bancaire majoré de cinq points.

En cas de non-paiement à l'échéance, l'ensemble des créances sur le Client au titre d'un ou plusieurs contrats deviendra exigible huit jours après une mise en demeure de payer demeurée vaine adressée au Client par SOLUTION PARTNERS par lettre recommandée avec accusé de réception.

Par application de l'article L.441-6 alinéa 8 du Code de commerce, en cas de retard de paiement, le Client sera, en outre, de plein droit débiteur à l'égard de SOLUTION PARTNERS d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € par facture impayée à son échéance.

### 5 - DEPLACEMENT DU MATERIEL

Le Client s'engage à ne pas déplacer le matériel de l'endroit où il a été installé sans accord préalable et écrit de SOLUTION PARTNERS demandé par lettre recommandée et il se conformera aux instructions éventuelles de SOLUTION PARTNERS relatives à ce transfert. Tout changement d'implantation est à la charge du Client. Tout déplacement effectué pour quelque motif que ce soit, hors conditions prévues ci-dessus, entraînera la résiliation de fait du présent contrat et l'exigibilité de l'indemnité stipulée ci-dessus. Le Client s'engage à donner libre accès au matériel à tout technicien de SOLUTION PARTNERS à tout moment. Le refus de donner accès au matériel sera considéré comme et produira les mêmes effets que le déplacement du matériel. Une lettre de mise en demeure d'avoir à donner accès au matériel demeurée sans réaction sous huit jours constitue un refus du Client.

SOLUTION PARTNERS garantissant le bon fonctionnement de l'installation, il est entendu que toutes les modifications devant être apportées à l'installation seront réalisées par SOLUTION PARTNERS à la charge du Client. Toute adjonction ou modification entraînant une plus-value ou une moins-value sur la redevance annuelle d'entretien fera l'objet d'un avenant au présent contrat. Les tarifs du présent contrat ont été négociés en fonction d'un certain volume d'utilisation du matériel. En conséquence, toute diminution de l'utilisation du matériel produira les mêmes effets que le déplacement non autorisé. Constitue une diminution d'utilisation une baisse au cours d'une période de facturation de 60% du volume d'utilisation par rapport à la précédente période de facturation. Le défaut de communication des relevés compteur ou d'utilisation significative du matériel, pendant une durée de trois mois sera considéré comme une résiliation anticipée à l'initiative du Client.

### 6 - SUSPENSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

SOLUTION PARTNERS pourra suspendre la fourniture de ses prestations à tout moment et sans préavis et/ou résilier le présent contrat de plein droit après une mise en demeure infructueuse dans les cas suivants : 6.1 En cas de défaut ou de retard de paiement et plus généralement en cas d'inexécution d'une des obligations du Client. 6.2 En cas de résiliation anticipée à l'initiative du Client, de vente, de déplacement non autorisé du matériel (au sens de l'article « déplacement du matériel » ci-dessus), de baisse significative du volume de copies ou de dessaisissement du matériel pour quelque motif que ce soit. Le présent contrat, tant par sa durée que par les matériels entretenus a été à l'origine de l'engagement par SOLUTION PARTNERS de personnel hautement qualifié et du maintien en stock de pièces détachées et consommables afin de faire face à ses obligations contractuelles.

En conséquence, en cas de rupture anticipée du contrat pour des faits non imputables à SOLUTION PARTNERS et même si le présent contrat était déclaré caduc en raison de la rupture d'un contrat dont il serait dépendant, le Client sera redevable envers SOLUTION PARTNERS de frais de résiliation d'un montant calculé comme suit : d'une part, la totalité des montants forfaitaires depuis la rupture jusqu'à l'échéance normale du contrat avec un minimum de 6 fois le montant forfaitaire moyen mensuel et d'autre part une somme égale au coût du volume copies jusqu'à l'échéance normale du contrat laquelle est calculée sur la base du nombre de copies réalisées depuis l'installation du matériel au prorata de la durée du contrat. Les Parties déclarent que ces frais de résiliations résultent d'une clause de dédit et non d'une clause pénale.

### 7 - DATE D'EFFET-DURÉE

7.1 Le présent contrat prendra effet à la date indiquée au recto et, par défaut, à la date de mise en service du matériel telle qu'elle résulte de la fiche d'intervention établie à cette occasion.

7.2 En cas d'achat, la durée du présent contrat est fixée à cinq ans pour le matériel neuf et à trois ans pour le matériel reconditionné. En cas de financement la durée du présent contrat est fixée à la même durée initiale que le contrat du partenaire financier. A chaque échéance, la durée du contrat sera reconduite tacitement pour une année sauf si l'une des parties a manifesté par lettre recommandée A.R. au moins 90 jours avant la date d'anniversaire sa décision de ne pas prolonger la durée du contrat. 7.3 A l'expiration de la durée ou en cas de résiliation anticipée, le Client s'engage à donner libre accès au technicien de SOLUTION PARTNERS de façon à lui permettre de procéder au dernier relevé des compteurs et à la récupération des consommables et pièces détachées. À défaut de restitution des consommables et pièces détachées, le Client sera redevable du prix de ces éléments au tarif habituellement pratiqué par SOLUTION PARTNERS. A défaut d'accès aux compteurs, SOLUTION PARTNERS est autorisé à établir ses factures sur la base d'une estimation du nombre de copies réalisées laquelle vaudra jusqu'à preuve contraire.

### 8 - GARANTIE ET RESPONSABILITÉ

La responsabilité de SOLUTION PARTNERS se limite à la fourniture des prestations stipulées aux présentes. SOLUTION PARTNERS ne saurait être tenue responsable du préjudice direct ou indirect, notamment financier ou commercial, subi par le Client du fait des interventions au titre de ce contrat. En particulier, SOLUTION PARTNERS n'est pas responsable des conséquences de l'utilisation illicite du matériel et des installations objet du présent contrat. Dans le cas de force majeure et si celui-ci persiste au-delà de trois mois, les parties se consulteront pour définir si le présent contrat doit être poursuivi. Par ailleurs, en cas de mise en jeu de la responsabilité de SOLUTION PARTNERS, l'indemnité mise à la charge de SOLUTION PARTNERS ne pourra excéder le montant effectivement acquitté par le Client au titre du matériel et/ou de la prestation à l'origine du dommage, suivant que le dommage a pour origine le matériel ou la prestation. En outre, SOLUTION PARTNERS n'assurera aucune responsabilité au titre des dommages indirects (notamment au titre d'une perte d'exploitation ou d'une perte d'une chance.) Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé de l'ensemble des caractéristiques du matériel et/ou des prestations, objets du présent contrat. Celles-ci ont été définies par le contrat et par les directives du Client et dont il déclare qu'elles constituent l'entière définition de ses besoins et l'entière configuration de son système informatique.

### 9 - PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations personnelles collectées par SOLUTION PARTNERS (nom, prénom, date de naissance, adresse, téléphone, adresse téléphonique, coordonnées bancaires etc.) sont enregistrées dans son fichier de Clients et principalement utilisées pour la bonne gestion des relations avec le Client. Les informations personnelles collectées seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution de la prestation. L'accès aux données personnelles est strictement limité aux employés et intervenants externes de l'entreprise, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront être communiquées à des tiers liés à l'Entreprise par contrat pour l'exécution de tâches nécessaires à la gestion du contrat, sans qu'une autorisation du Client ne soit nécessaire. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

En dehors des cas énoncés ci-dessus, SOLUTION PARTNERS s'engage à ne pas vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contraints en raison d'un motif légitime (obligation légale, lutte contre la fraude ou l'abus, exercice des droits de la défense, etc.). Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, en particulier la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation du traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Le Client peut, sous réserve de la production d'un justificatif de son identité valide, exercer ses droits en contactant SOLUTION PARTNERS, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ou toute autre autorité compétente.