

# Conditions générales de GRAPHAX SA (CG)

## I. DISPOSITIONS PRÉLIMINAIRES

### 1. Champ d'application des CG

Les présentes conditions générales (ci-après: «**CG**») régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats entre GRAPHAX SA (ci-après: «**GRAPHAX**») en qualité de prestataire et le **CLIENT** en qualité de bénéficiaire des prestations (ci-après collectivement: les «**PARTIES**»). Elles s'appliquent à tous les contrats conclus entre les PARTIES (ci-après les «contrats individuels»), en particulier aux contrats de vente, contrats de service, contrats de location et contrats portant sur toutes les catégories de prestations dans le domaine des technologies de l'information et des télécommunications («contrats logiciels»), y compris, sans s'y limiter, la concession de licences logicielles, l'acquisition, la maintenance ou l'entretien de matériel et de logiciels, le support, l'exploitation d'applications, l'externalisation, les services en ligne et les services de communication. Des combinaisons de différents types de contrats sont également possibles (p. ex. contrat de vente et contrat de service).

Par la conclusion du contrat individuel, les PARTIES reconnaissent l'applicabilité des présentes CG. Celles-ci font partie intégrante du contrat individuel conclu entre GRAPHAX et le CLIENT. Les dérogations aux présentes CG doivent être expressément désignées comme telles dans le contrat individuel. Pour être valables, elles doivent être mentionnées par écrit dans le contrat individuel. En cas de contradiction entre le contrat individuel et les présentes CG, l'accord particulier figurant dans le contrat individuel prévaut. Les conditions générales du CLIENT sont expressément inapplicables, même si la demande d'offre du CLIENT ou ses autres documents y font référence.

Outre les dispositions générales qui suivent (ch. II), certains types de contrats sont régis par des dispositions particulières, regroupées par type dans une section distincte (ch. III). En cas de contradiction, les dispositions particulières applicables au type de contrat concerné prévalent sur les dispositions générales.

### 2. Définitions

«**Appareils**» ou «**Appareils GRAPHAX**» désigne l'ensemble des équipements (tels que, p. ex., imprimantes, copieurs, télécopieurs ou systèmes d'impression multifonctions (MFP) ainsi que les options correspondantes) que le CLIENT a acquis ou loués auprès de GRAPHAX ou pour lesquels GRAPHAX fournit un service au bénéfice du CLIENT. Ces appareils doivent alors être énumérés dans le contrat individuel.

## II. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### 1. Lieu d'exécution des prestations

Toutes les prestations contractuelles prévues par le contrat individuel sont fournies par GRAPHAX exclusivement en Suisse et dans la Principauté du Liechtenstein.

Le lieu d'exécution des prestations contractuelles est l'adresse du site du CLIENT mentionnée dans le contrat individuel. Le CLIENT est tenu d'informer GRAPHAX de tout changement d'adresse au moins 30 jours à l'avance.

Si le CLIENT change de site à l'intérieur d'un bâtiment, il n'a qu'une obligation d'information envers GRAPHAX.

### 2. Offre et conclusion du contrat

Les contrats et les offres de Graphax SA sont valables de la part de l'entreprise même sans signature manuscrite. Une signature manuscrite ou une signature électronique avancée du client est toutefois nécessaire pour une acceptation juridiquement contraignante par le client.

### 3. Recours à des auxiliaires

GRAPHAX est en droit de mandater des tiers pour l'exécution de ses obligations contractuelles envers le CLIENT et répond de leurs actes ou omissions comme des siens (cf. ch. II. 7 CG).

### 4. Facturation, conditions de paiement et retards de paiement

La facturation est régie en premier lieu par le contrat individuel. Les montants facturés par GRAPHAX doivent être réglés par le CLIENT conformément aux conditions de paiement convenues, sans escompte. En l'absence de dispositions dans le contrat individuel, le délai de paiement est de 30 jours à compter de la date de la facture. À l'échéance de ce délai, le CLIENT est automatiquement en demeure, sans rappel. L'intérêt de retard s'élève à 5% par an. GRAPHAX est en droit de facturer des frais de rappel sur les factures qui n'ont pas été payées dans les délais. En cas de retard et après expiration d'un délai supplémentaire de 10 jours donné par écrit, GRAPHAX peut résilier le contrat individuel avec effet immédiat et notifier le CLIENT par écrit. Dans ce cas, tous les versements pour la durée restante du contrat individuel sont immédiatement exigibles. En cas de retard de paiement du CLIENT, GRAPHAX est en outre en droit de suspendre immédiatement tous les services et prestations supplémentaires.

## 5. Interdiction de compensation

Le CLIENT ne peut pas compenser d'éventuelles créances qu'il détient à l'encontre de GRAPHAX avec les créances que GRAPHAX possède envers lui.

## 6. Taxe anticipée de recyclage

GRAPHAX prélève, dans la mesure où cela est autorisé, une taxe anticipée de recyclage (TAR) conformément aux taux en vigueur fixés par la Swiss Association for ICT and Online Industry (SWICO). La TAR n'est prélevée qu'à la livraison d'appareils qui n'ont pas encore été utilisés en production. Elle n'est pas incluse dans la rémunération prévue par le contrat individuel et est facturée séparément au CLIENT avec la première facture contractuelle.

## 6. Utilisation des consommables

Les éventuels consommables (toner, développeur, tambours d'image, etc.) mis à disposition par GRAPHAX dans le cadre de l'exécution du contrat doivent être utilisés exclusivement avec l'appareil mentionné dans le contrat individuel et ne peuvent en aucun cas être remis ou vendus à des tiers.

## 7. Responsabilité

**GRAPHAX est responsable des dommages directs et immédiats à concurrence du montant maximal de la valeur de la commande annuelle. Toute responsabilité de GRAPHAX pour des dommages indirects, médiats ou consécutifs (p. ex. manque à gagner, préjudice résultant d'une livraison tardive, arrêts de production, perte de données, indisponibilité d'utilisation, coûts du capital, frais d'acquisition de produits de remplacement, et tout autre dommage consécutif) est exclue.**

**En cas d'irrégularités, notamment en cas de suspicion de cyberattaques (passives ou actives) ou d'activités sortant du cadre habituel, GRAPHAX SA est autorisée à déconnecter ses serveurs, à les mettre hors service et à prendre, sans préavis, toute mesure nécessaire à la sécurité et à la réputation du CLIENT. Toute responsabilité de GRAPHAX pour les dommages subis par le CLIENT en raison d'erreurs de transmission, de défauts techniques, d'interruptions, de perturbations, de retards d'une prestation, d'arrêt de serveur ou d'ingérences illicites de tiers dans les installations de télécommunication est exclue.**

**Reste réservée la responsabilité des PARTIES pour les dommages causés par un comportement intentionnel ou par une faute grave.**

## 8. Force majeure

Si un cas de force majeure survient (p. ex. catastrophes naturelles, pandémies, épidémies, soulèvements, troubles intérieurs, faits de guerre, terrorisme, grèves, incendie, pénurie d'énergie, cyberattaque, perturbation d'exploitation, décisions des autorités, obstacles résultants de réglementations nationales ou internationales, difficultés d'obtention d'autorisations, etc.) et empêche GRAPHAX d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles, GRAPHAX n'est pas tenue à réparation. GRAPHAX est libérée de ses obligations contractuelles pendant la durée et dans la mesure où le cas de force majeure persiste.

## 9. Confidentialité et protection des données

Les PARTIES se déclarent disposées à imposer mutuellement à leurs collaborateurs et aux auxiliaires auxquels elles font appel le respect de la confidentialité de tous les documents et informations qui ne sont pas de notoriété publique, qui se rapportent à la sphère commerciale de l'autre PARTIE et auxquels elles ont accès lors de la préparation et de l'exécution du présent contrat.

GRAPHAX collecte, utilise et traite les données à caractère personnel du CLIENT auxquelles elle a accès lors de l'exécution des prestations, conformément aux dispositions de la législation suisse sur la protection des données. Les PARTIES s'engagent à protéger efficacement les données produites dans le cadre de l'exécution du contrat contre toute prise de connaissance non autorisée par des tiers.

Le CLIENT accepte expressément que GRAPHAX puisse mettre des données du CLIENT à la disposition de tiers auxquels elle recourt pour l'exécution de ses obligations contractuelles.

## 10. Fin du contrat

Le contrat individuel conclu entre les PARTIES (lorsqu'il s'agit d'un contrat à exécution successive) est conclu pour une durée minimale. À l'expiration de cette durée minimale, le contrat est automatiquement prolongé pour la durée additionnelle convenue dans le contrat individuel, sauf résiliation par écrit par l'une des PARTIES moyennant un préavis de 90 jours avant l'expiration de la durée minimale.

Après l'expiration de la durée minimale, le contrat peut être résilié par écrit moyennant un préavis de 90 jours par rapport à l'échéance de chaque période de prolongation convenue. La résiliation anticipée pour justes motifs demeure réservée (cf. ch. II. 11. CG).

## 11. Résiliation extraordinaire du contrat

Les PARTIES peuvent résilier par écrit le contrat individuel de manière anticipée pour juste motif.

Constituent notamment de justes motifs pour GRAPHAX:

- si le CLIENT viole gravement ou à plusieurs reprises ses obligations contractuelles et n'y remédie pas immédiatement après la première mise en demeure écrite de GRAPHAX;
- si le CLIENT est en retard de paiement et, malgré l'octroi d'un délai supplémentaire de 10 jours, ne s'acquitte pas des sommes dues (cf. ch. II. 3 CG);

- si la situation financière du CLIENT se détériore au point de mettre en péril les droits de GRAPHAX, notamment en cas d'ouverture de poursuite, de faillite ou de procédure concordataire à son encontre;
- si le CLIENT déplace l'emplacement des appareils (déménagement d'appareil au sens du ch. III. 2.8 CG) de façon telle que les conditions d'exécution des prestations pour GRAPHAX s'en trouvent substantiellement modifiées;
- si GRAPHAX n'est pas (ou plus) en mesure de remplir ses obligations contractuelles. Dans ce cas, GRAPHAX est tenu de rembourser au CLIENT les redevances déjà payées pour les prestations non fournies ou fournies sans succès.

Constituent de justes motifs pour le CLIENT:

- Une augmentation de prix de plus de 5% resp. 8% par année civile selon les ch. III. 2,1. III. 3.2. ou III. 4.15 CG
- La violation grave ou répétée par GRAPHAX de ses obligations contractuelles et, malgré une mise en demeure écrite du CLIENT, l'absence du rétablissement d'une situation conforme au contrat.

En cas de résiliation anticipée imputable au CLIENT, toutes les mensualités restantes au titre du contrat d'achat et de service deviennent immédiatement exigibles. L'intérêt de retard est calculé à 5% par an. De plus, GRAPHAX peut cesser immédiatement les prestations de service et n'est pas responsable du préjudice en résultant pour le CLIENT.

## 12. Obligations de restitution

À la fin du contrat, le CLIENT doit restituer à GRAPHAX l'appareil (pour les appareils loués) ainsi que les consommables restant à cette date (cf. ch. II 6 CGV).

## 13. Adaptation et complément du contrat

Les modifications et compléments du contrat individuel doivent revêtir une forme écrite. L'exigence de la forme écrite s'applique également aux modifications ou aux compléments apportés à la disposition mentionnée dans cette clause. GRAPHAX peut modifier les présentes CG à tout moment. Faute d'opposition écrite dans les 30 jours suivant leur communication, ces modifications sont réputées comme étant acceptées tacitement par le CLIENT.

## 14. Exigences en sécurité informatique

**Dans le respect des prescriptions légales et réglementaires, chaque PARTIE doit configurer, exploiter et sécuriser ses systèmes et appareils de manière à satisfaire les normes de sécurité en vigueur, notamment en matière de gestion des mots de passe et de contrôle d'accès.**

## 15. Droit applicable et for

Le contrat individuel conclu est soumis au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).

Le for exclusif pour tout litige découlant d'un contrat individuel régi par les présentes CG ou en lien avec celui-ci est **Spreitenbach, AG**.

### III. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES CONTRATS DE VENTE, DE SERVICE, DE LOCATION ET LES CONTRATS LOGICIELS

#### 1. CONTRAT DE VENTE

##### a) Objet de la vente

1.1 Le CLIENT achète l'objet de la vente décrit dans le contrat de vente conclu entre GRAPHAX et le CLIENT.

##### b) Garantie

1.2 Pour les éventuels défauts affectant l'objet de la vente, les dispositions légales de garantie des art. 197 ss CO s'appliquent. Le CLIENT doit notamment, immédiatement après réception de l'objet de la vente, contrôler l'état des appareils livrés et notifier sans délai à GRAPHAX tout défaut constaté.

1.3 GRAPHAX a le droit, à sa discrétion, de réparer l'appareil défectueux ou de le remplacer par un appareil comparable. Toute prétention supplémentaire du CLIENT, notamment la résolution de la vente, la réduction du prix ou des dommages-intérêts, est expressément exclue dans la mesure où la loi le permet.

##### c) Réserve de propriété

1.4 L'appareil reste la propriété de GRAPHAX jusqu'au paiement intégral du prix de vente. Le CLIENT autorise GRAPHAX à faire inscrire une réserve de propriété sur l'objet de la vente dans le registre correspondant.

##### d) Enlèvement par le client

1.5 Lors de la conclusion d'un contrat de vente, le CLIENT peut enlever l'objet de la vente, dans un état non préparé (c.-à-d. sans installation préalable d'options), à la date convenue, dans l'entrepôt indiqué par GRAPHAX. À défaut, le CLIENT peut, à ses frais, mandater le transporteur de son choix. En cas d'enlèvement par le CLIENT ou de transport organisé par ses soins, GRAPHAX n'assume aucune responsabilité pour les dommages survenus lors du transport de l'entrepôt de GRAPHAX au lieu de destination. À la demande du CLIENT, GRAPHAX effectue la livraison de l'appareil au prix convenu dans le contrat de vente (voir aussi ch. IV. 2. CGV).

#### 2. CONTRAT DE SERVICE

##### a) Forfait de service

2.1 Pour les prestations de service fournies par GRAPHAX, un forfait de service est fixé dans le contrat individuel et, à partir du dépassement d'un volume de copie ou d'impression spécialement convenu, un prix à la page supplémentaire est indiqué. GRAPHAX peut augmenter le forfait de service et/ou le prix par page, moyennant un préavis écrit de 90 jours, avec effet au premier jour d'un mois. Si, au cours d'une année civile, le forfait ou le prix par page augmente de plus de 5% hors TVA, le CLIENT peut résilier le contrat par écrit dans les 30 jours suivant l'avis de hausse des prix. La résiliation prend effet à la date d'entrée en vigueur de la hausse correspondante (cf. ch. II. 11 CG).

2.2 Les pages de test et les pages blanches imprimées durant une intervention de service (appelées «pages de service et d'erreur») sont incluses dans le forfait de service ou le prix à la page. À ce titre, elles sont facturables.

##### b) Prestations comprises dans le forfait ou le prix par page

2.3 Les prestations suivantes sont incluses:

- La maintenance technique de l'appareil (interventions de maintenance et réparations de pannes, pièces de rechange, main-d'œuvre et temps de déplacement compris);
- La fourniture de consommables (p. ex. toner, tambours photoconducteurs et unités de développement pour les sorties en noir et blanc et/ou en couleur, à l'exclusion des supports d'impression et des agrafes);
- Le remplacement gratuit des pièces de rechange (pour autant qu'il n'y ait pas d'utilisation inadéquate de l'appareil);
- Les mises à jour du firmware (correction de bugs).

Dans le contrat individuel, les PARTIES peuvent convenir de prestations de service récurrentes supplémentaires, facturées en sus du forfait ou du prix par page.

Si le CLIENT a choisi pour la configuration de son appareil l'une des options suivantes:

- Contrôleur périphérique;
- Appareils de paiement et d'authentification;
- Applications embarquées;

il est tenu de souscrire aux prestations de service payantes correspondantes. Elles sont énumérées ci-dessous:

- Réparation et maintenance des contrôleurs périphériques: service portant sur les contrôleurs d'impression périphériques (Fiery, Creo, Hikari ou équivalents), pour autant que la panne ne résulte pas d'une utilisation inadéquate ou contraire au contrat. Les mises à jour du firmware du contrôleur périphérique effectuées à la demande du CLIENT sont incluses dans cette prestation payante et ne génèrent donc aucun coût supplémentaire. Le CLIENT reste en tout point responsable de la sauvegarde des données et des paramètres d'un contrôleur d'impression (périphérique ou non). GRAPHAX décline toute responsabilité en cas de perte de telles données;
- Réparation et maintenance des appareils à prépaiement et d'authentification: service portant sur les monnayeurs, lecteurs de cartes et systèmes d'authentification biométrique installés sur l'appareil, pour autant que la panne ne résulte pas d'une utilisation

- inadéquate ou contraire au contrat.
- Maintenance des applications embarquées.

#### c) Prestations non comprises dans le forfait ou le prix par page

2.4 Les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le forfait ou le prix par page et sont facturées séparément au CLIENT:

- La résolution de pannes dues à une utilisation inadéquate, contraire au contrat, à une mauvaise manipulation ou à l'usage de supports d'impression non recommandés par GRAPHAX (en particulier des transparents);
- Les dépannages en cas de bourrage papier;
- Le nettoyage de la vitre d'exposition;
- La mise à disposition de supports d'impression/de copie et d'agrafes;
- Les révisions pouvant s'avérer nécessaires après une utilisation prolongée de l'appareil (au plus tôt après 5 ans) ainsi que les révisions résultant du dépassement du volume maximal de copies ou d'impressions défini dans le contrat d'achat et de service;
- La réponse téléphonique aux questions sans lien avec une panne;
- Les déplacements de site et la préparation au transport effectués par GRAPHAX à la demande du CLIENT;
- Les interventions occasionnées par des modifications de l'environnement informatique.

#### d) Niveau de service

2.5 GRAPHAX propose le choix entre différents niveaux de service. Le niveau de service convenu avec le CLIENT est décrit dans l'annexe «Niveau de service» du contrat individuel et est consigné dans ce dernier.

2.6 Le prix du niveau de service convenu avec le CLIENT est indiqué séparément dans le contrat individuel. Il est facturé en sus du forfait de service ou du prix par page.

#### e) Lieu d'exécution des prestations de service

2.7 Le lieu d'exécution des prestations de service est l'adresse du site indiquée dans le contrat individuel. Le CLIENT s'engage à informer GRAPHAX au moins 30 jours à l'avance de tout déplacement prévu d'un appareil. En cas de déplacement à l'intérieur d'un même bâtiment, le CLIENT n'a alors qu'une obligation d'information envers GRAPHAX.

Les déplacements dans un autre bâtiment («déplacements d'appareils») doivent être notifiés par écrit à GRAPHAX au moins 10 jours avant la date du déplacement. Variante: les déplacements dans un autre bâtiment («déplacements d'appareils») nécessitent l'accord préalable écrit de GRAPHAX, sont en principe exécutés par GRAPHAX ou par des tiers mandatés par elle, et sont facturés séparément. En cas de déplacement d'appareils, GRAPHAX se réserve le droit soit de résilier le contrat individuel (conformément à la section II. 11 CG) et d'interrompre immédiatement le service, soit d'adapter les conditions convenues dans le contrat individuel.

#### f) Obligations du CLIENT

2.8 Le CLIENT a les obligations suivantes pendant la durée du contrat:

- Désigner deux personnes (un interlocuteur principal et son remplaçant) responsables de l'entretien de l'appareil. Une brève formation est dispensée par GRAPHAX lors de la livraison et de l'installation, le cas échéant;
- Éliminer lui-même les brouillages papier, nettoyer la vitre d'exposition et remplacer le toner, les agrafes et autres consommables fournis par GRAPHAX (à l'exception du développeur). Si GRAPHAX devait fournir ces prestations à la demande du CLIENT, elles seraient alors facturées;
- Consulter les manuels utilisateurs en cas de questions sur le mode d'emploi des appareils GRAPHAX;
- Utiliser exclusivement les accessoires et consommables d'origine fournis par GRAPHAX;
- Utiliser les supports d'impression recommandés par GRAPHAX (notamment les transparents);
- Suivre des éventuelles instructions du Service Center GRAPHAX et/ou d'un technicien de service concernant l'utilisation et le fonctionnement de l'appareil, y compris l'aide au diagnostic et à la résolution des pannes, sous instruction téléphonique d'un collaborateur du Service Center;
- Respecter des consignes de sécurité jointes à l'appareil.
- Utiliser les technologies de cybersécurité les plus récentes.
- Pour toutes les imprimantes multifonctions et appareils similaires livrés ou utilisés, remplacer immédiatement, après leur mise en service, tous les mots de passe standard d'usine par un mot de passe sécurisé, dédié et individuel. Respecter les directives relatives à la sécurité des appareils et à la sécurité informatique, notamment la conformité RED.

#### g) Utilisation d'un système de télédiagnostic / obligation de notification du CLIENT

2.9 L'utilisation d'un système de télédiagnostic capable de signaler automatiquement les pannes, les compteurs et le besoin en consommables est possible après accord entre GRAPHAX et le CLIENT. En l'absence d'un tel système ou en cas de dysfonctionnement, les compteurs doivent être transmis via le portail web sécurisé de GRAPHAX ou au moyen d'une impression des compteurs.

Le CLIENT est responsable de la transmission dans les délais des compteurs actualisés. En cas de non-communication ou de communication tardive des relevés de compteur, GRAPHAX est en droit d'estimer le volume des transactions (c'est-à-dire le volume de copies/d'impressions)

Le CLIENT assure, pendant toute la durée du contrat, la maintenance et la mise à jour des données enregistrées dans la base de données du logiciel concerné et nécessaires à la gestion des systèmes d'impression pilotés ou surveillés par ce logiciel (p. ex. activation des appareils à surveiller, attribution d'un identifiant imprimante, désactivation des anciens appareils, mise à jour des données d'emplacement ou des interlocuteurs). GRAPHAX est en droit de facturer au CLIENT les frais occasionnés par des bases de données qui ne seraient pas à jour.

Le CLIENT est responsable de la désactivation des appareils dans le système de télédiagnostic. Si le CLIENT ne le fait pas, les données caduques générées par les appareils dits offline (appareils qui ne sont plus connectés au réseau et ne sont donc plus accessibles pour le système de télédiagnostic, mais qui gardent un statut actif) sont supprimées après trois mois.

Si le CLIENT souhaite maintenir certains appareils hors ligne dans le système, ceux-ci restent soumis à une licence d'appareil payante et sont facturés séparément.

### **3. CONTRAT DE LOCATION**

#### **a) Objet loué**

- 3.1 GRAPHAX met à la disposition du CLIENT, pour la durée contractuelle convenue et moyennant paiement, les appareils indiqués dans le contrat de location, accessoires compris (ci-après «objet loué»). GRAPHAX est autorisée à louer également des appareils d'occasion pleinement fonctionnels. L'objet loué demeure la propriété de GRAPHAX.

#### **b) Loyer**

- 3.2 Le loyer est fixé dans le contrat individuel et figure soit (i) séparément (loyer mensuel), (ii) cumulé avec le forfait de service éventuel (loyer incluant le forfait de service), soit (iii) inclus dans le prix par page. GRAPHAX peut adapter le loyer, le forfait de service et/ou le prix par page moyennant un préavis écrit de 90 jours. Si, au cours d'une année civile, le loyer, le forfait de service ou le prix par page augmente de plus de 5% hors TVA, le CLIENT peut résilier le contrat par écrit dans les 30 jours suivant la réception de l'avis d'augmentation, avec effet à la date d'entrée en vigueur de celle-ci (cf. ch. II. 11 CG).

#### **c) Procès-verbal de réception**

- 3.3 En signant le bon de livraison, le CLIENT confirme avoir reçu et pris en charge l'objet loué en état de fonctionnement. Le CLIENT consigne sur le bon de livraison tout dommage éventuel. Pour la location d'appareils GRAPHAX, le bon de livraison fait office de procès-verbal de réception. La réception est également réputée effective dès que le CLIENT met l'appareil en service.

#### **d) Utilisation de l'objet loué**

- 3.4 Pour maintenir l'objet loué en état de fonctionnement, le CLIENT s'engage, pendant la durée de la location, à recourir aux prestations de service de GRAPHAX. Les prestations de service fournies par GRAPHAX sont soumises aux conditions convenues dans le contrat de location et dans l'annexe «Niveau de service» ainsi qu'aux conditions énoncées au ch. III. 2 CG.
- 3.5 Le CLIENT s'engage à utiliser l'objet loué avec soin et conformément aux bonnes pratiques. Il assure l'utilisation et l'entretien appropriés de l'objet loué et n'apporte aucune modification aux appareils ou à leur configuration sans l'accord préalable écrit de GRAPHAX (obligation de diligence du CLIENT). Si, malgré une mise en demeure écrite, le CLIENT viole son obligation de diligence, GRAPHAX peut résilier le contrat de manière anticipée (ch. II. 11 CG).
- 3.6 Le CLIENT s'engage à signaler immédiatement tout dommage identifié sur l'objet loué.
- 3.7 La livraison, l'installation et la reprise de l'objet loué sont effectuées exclusivement par GRAPHAX ou par un mandataire qu'elle désigne, conformément aux conditions du contrat individuel.
- 3.8 La sous-location ou toute autre cession de l'objet loué requiert l'accord préalable écrit de GRAPHAX.
- 3.9 À la demande de GRAPHAX, le CLIENT communique les coordonnées du bailleur des locaux où l'objet loué est installé, et autorise GRAPHAX à informer ce bailleur ainsi que des tiers de la propriété de GRAPHAX sur l'objet. Le CLIENT informe immédiatement GRAPHAX de toute menace de saisie de l'objet loué (p. ex., mesure d'exécution forcée) et indique à l'autorité compétente que cet objet loué appartient à GRAPHAX. Le CLIENT doit supporter tous les frais engagés par GRAPHAX pour se défendre contre de telles attaques ou contre toute autre initiative en rapport avec celles-ci.
- 3.10 Pendant toute la durée du contrat, le CLIENT assume le risque de tout dommage, notamment ceux résultant d'une cyberattaque ou d'événements similaires, d'incendie, d'événements naturels, de vol, de perte ou de disparition de l'objet loué. Le CLIENT s'engage à assurer l'objet loué contre l'ensemble de ces risques, à ses propres frais.

### **4. CONTRAT LOGICIEL**

#### **a) Produits et prestations**

- 4.1 GRAPHAX fournit les prestations énumérées dans le contrat individuel et détaillées dans le Service Level de maintenance logicielle. Il s'agit notamment de:
- L'octroi de droits d'utilisation sur certains systèmes logiciels de GRAPHAX ou de tiers (ci-après : «logiciel»)
  - La fourniture de prestations spécifiques de maintenance logicielle;
  - La fourniture de prestations d'installation, de mise en service ou d'intégration et, selon l'accord conclu avec le CLIENT, également de prestations de programmation (adaptations) sur le logiciel;

#### **b) Description de la solution**

- 4.2 Pour les projets de solutions logicielles relativement complexes ou de grande envergure pour le CLIENT, GRAPHAX peut réaliser et documenter une description de la solution. Ce document, annexé au contrat individuel, repose sur l'analyse des besoins du CLIENT et récapitule les logiciels requis ainsi que les opérations d'installation, de mise en service et d'intégration nécessaires pour connecter les logiciels aux appareils et/ou aux systèmes informatiques du CLIENT (ci-après: «opérations d'intégration»). Dans certains cas, la description de la solution comprend également des prestations de programmation supplémentaires (adaptations) du logiciel convenues avec le CLIENT (ci-après: «prestations de programmation»).
- 4.3 Les descriptions des solutions énumèrent et expliquent de manière exhaustive, d'une part, le logiciel commandé par le CLIENT et, d'autre part, toutes les prestations d'intégration et de programmation relatives au logiciel convenues avec le CLIENT et devant être fournies par GRAPHAX.
- 4.4 La description de la solution contient également des informations sur les propriétés, les caractéristiques et l'utilisation prévue du logiciel choisi par le CLIENT, mais ne constitue pas une garantie de GRAPHAX que le logiciel fonctionnera sans erreur. Les

fonctionnalités du logiciel sont toujours conformes aux spécifications publiées par l'éditeur du logiciel (fiche technique du logiciel). GRAPHAX ne garantit pas un fonctionnement sans erreur et décline toute responsabilité à cet égard.

4.5 GRAPHAX garantit le soin apporté à l'exécution et la fonctionnalité des prestations d'intégration et de programmation convenues dans la description de la solution.

4.6 La garantie et la responsabilité pour le logiciel d'une part et pour les prestations d'intégration et de programmation d'autre part sont régies en détail au point III. 4.20 des CG.

#### **c) Livraison du logiciel**

4.7 GRAPHAX s'engage à assurer la livraison du logiciel au CLIENT. La livraison peut être effectuée soit sur un support de données (par exemple un CD), soit en ligne. La livraison comprend également tous les documents mis à disposition par l'éditeur du logiciel (désignés ci-après par: «Documentation utilisateur»).

#### **d) Droit d'utilisation détaillé du logiciel («licence»)**

4.8 Moyennant paiement d'une redevance (désignée ci-après par: "Redevance de licence"), l'éditeur du logiciel concerné concède au CLIENT un droit personnel, non exclusif et non transférable d'utiliser le logiciel, documentation utilisateur comprise, sur un appareil ou via le serveur du CLIENT, sur plusieurs appareils, conformément à sa destination (ci-après: «Droit d'utilisation»). L'utilisation du logiciel est conforme à sa finalité lorsqu'elle s'effectue selon les dispositions applicables aux utilisateurs finaux par l'éditeur concerné (ci-après, collectivement: «éditeur»). Les dispositions relatives à l'utilisateur final énoncées par le fabricant du logiciel s'appliquent également au CLIENT lorsque l'installation du logiciel est effectuée par GRAPHAX et qu'il y a donc acceptation des dispositions relatives à l'utilisateur final par GRAPHAX. Le CLIENT autorise expressément GRAPHAX à licencier en son nom et pour son compte le logiciel mentionné dans le contrat individuel et à accepter pour lui lesdites dispositions destinées aux utilisateurs finaux de l'éditeur. Le CLIENT peut consulter ces dispositions à tout moment par voie électronique ou en demander un exemplaire à GRAPHAX.

#### **e) Location, Subscription ou achat logiciels**

4.9 Le droit d'utilisation du logiciel par le CLIENT peut être limité soit à la durée du contrat individuel (désigné ci-après par: «Droit d'utilisation limité dans le temps», «Location du logiciel» ou «Subscription») ou le CLIENT peut acquérir un droit d'utilisation illimité dans le temps du logiciel («Droit d'utilisation illimité dans le temps» ou «Achat du logiciel»). Le contrat individuel stipule expressément s'il est convenu d'un droit d'utilisation du logiciel limité à la durée du contrat ou illimité dans le temps.

#### **f) Limites du droit d'utilisation**

4.10 Lorsqu'il dispose d'un droit d'utilisation limité («location de logiciel»), le CLIENT doit, au plus tard dix jours après l'expiration du contrat individuel, désinstaller le logiciel – y compris tous correctifs, service packs, mises à jour et mises à niveau – ou le supprimer de ses systèmes et détruire toutes les copies de sauvegarde sur l'ensemble des supports de données (ci-après: «Obligation de destruction»). En cas de vente d'un appareil appartenant au CLIENT, le CLIENT est soumis à la même obligation de destruction. Le CLIENT est tenu de confirmer immédiatement par écrit, à la demande de GRAPHAX, qu'il a satisfait à son obligation de destruction. Cette obligation de destruction n'incombe pas au CLIENT en cas de droit d'utilisation illimité dans le temps du logiciel («achat du logiciel»).

4.11 À l'exception des droits d'utilisation expressément prévus dans les présentes CG ou dans les conditions destinées aux utilisateurs finaux, ainsi que de ceux impérativement conférés par la loi, le CLIENT n'acquiert aucun autre droit sur le logiciel ni sur la documentation utilisateur. Selon le contrat individuel, le CLIENT ne bénéficie que d'un droit d'utilisation sur les programmations et/ou adaptations apportées au logiciel par GRAPHAX et/ou par des tiers (conformément aux descriptions de solution) et payées par lui. Aucun droit supplémentaire, en particulier aucun droit d'auteur, ne lui est conféré (voir également ch. III. 4.23 CG).

4.12 Le CLIENT n'est expressément pas autorisé à accorder des sous-licences sur le logiciel ou la documentation utilisateur. Le CLIENT ne peut transmettre le logiciel, seul ou avec l'appareil qui l'exécute, ni le mettre à disposition d'un tiers qu'avec l'accord préalable, exprès et écrit de GRAPHAX.

4.13 Le CLIENT a le droit d'utiliser les licences d'appareils exclusivement sur les équipements indiqués dans le contrat individuel. Leur utilisation sur d'autres appareils nécessite l'accord préalable écrit de GRAPHAX. En l'absence de cet accord écrit, il est interdit au CLIENT de copier, modifier, décompiler, désassembler ou autrement traiter le logiciel, ses correctifs, services packs, mises à jour ou mises à niveau mis à sa disposition dans le cadre du contrat individuel, ni à les céder à des tiers de manière temporaire ou pour une durée déterminée. Est toutefois autorisée la création d'une copie de sauvegarde chez le CLIENT, exclusivement destinée à restaurer les fonctionnalités du logiciel.

#### **g) Violation des droits d'utilisation par le CLIENT**

4.14 Toute violation par le CLIENT des dispositions relatives au droit d'utilisation et à ses limites constitue une atteinte aux droits protégés de l'auteur du logiciel. Les prétentions en dommages-intérêts de GRAPHAX et/ou de l'éditeur ainsi que les sanctions pénales éventuelles demeurent réservées.

#### **h) Redevance de licence**

4.15 La redevance de licence est fixée dans le contrat individuel et figure soit séparément, soit comme partie du loyer ou du prix par page. GRAPHAX est en droit d'adapter la redevance de licence moyennant un préavis écrit de 90 jours. Si les frais de licence augmentent de plus de 8% (hors TVA) au cours d'une année civile, le CLIENT est en droit de résilier le contrat par écrit avant son terme (cf. point III. 11 CG).

#### i) Maintenance du logiciel

- 4.16 Outre le droit d'utilisation, le contrat individuel peut prévoir des prestations de maintenance et de support pour le logiciel (ci-après: «Maintenance du logiciel»). Les prestations de maintenance et de support fournies dans le cadre de la maintenance logicielle convenue sont décrites dans une annexe distincte au contrat individuel (ci-après: «Niveau de service de la maintenance logiciel»). Pour chaque logiciel, les conditions de maintenance logicielle ainsi que les prestations de maintenance et de support fournies sont décrites dans une annexe distincte et spécifique. Chaque annexe est intitulée «niveau de service de maintenance logicielle pour [nom du logiciel]».
- 4.17 Le contrat individuel mentionne soit (a) le prix global de l'ensemble des services de maintenance logicielle convenus avec le CLIENT pour les différents types de logiciels énumérés dans le contrat individuel, soit (b) le prix individuel du service de maintenance logicielle convenu pour chaque type de logiciel. Les coûts de maintenance logicielle (que ce soit une approche de maintenance globale ou une approche par logiciel) sont facturés par GRAPHAX selon l'intervalle de facturation indiqué dans le contrat individuel.
- 4.18 La correction des erreurs ou dysfonctionnements dus à une utilisation non conforme du logiciel, à des modifications de l'environnement d'exploitation ou à des exigences système inadéquates ne fait pas partie des prestations de maintenance.

#### j) Garantie et responsabilité logiciels

- 4.19 GRAPHAX garantit qu'au moment de la conclusion du contrat, le logiciel correspond à une version originale valide de l'éditeur.

**Toute autre garantie légale ou contractuelle – de droit ou de fait – et/ou toute responsabilité de GRAPHAX découlant de, ou liée à, l'utilisation du logiciel et/ou à ses modifications ou adaptations est, dans la mesure permise par la loi, exclue. En aucun cas, la responsabilité de GRAPHAX liée à l'utilisation du logiciel ne peut dépasser le montant de la redevance de licence versée par le CLIENT.**

**La garantie légale et matérielle et la responsabilité du fabricant du logiciel restent réservées et sont régies par l'accord séparé/les conditions d'utilisation finale entre le CLIENT et l'éditeur du logiciel.**

**Dans la mesure où le logiciel fourni par GRAPHAX repose, en tout ou en partie, sur des services cloud ou d'autres infrastructures IT de tiers (p. ex. Microsoft Azure), GRAPHAX précise expressément que ces services sont opérés par des prestataires externes et non par GRAPHAX. GRAPHAX n'assume aucune garantie ni responsabilité quant à la disponibilité, la sécurité, l'absence d'erreurs ou la performance de ces services de tiers. Toute prétention relative à des perturbations, interruptions, pertes de données ou autres atteintes subies par le CLIENT du fait, ou à l'occasion, de l'utilisation de ces services de tiers est exclue, sauf si elles résultent d'un comportement intentionnel ou d'une faute grave de GRAPHAX.**

**Le CLIENT reconnaît que l'accès à ces services dépend de conditions techniques et de disponibilités échappant au contrôle de GRAPHAX. Celle-ci n'est donc pas responsable des interruptions de service, retards, pertes de données ou autres dysfonctionnements résultant de défaillances de fournisseurs tiers.**

#### j) Obligation de collaboration du CLIENT

- 4.20 Pendant la durée du contrat, les obligations du CLIENT en lien avec les logiciels sont les suivantes:

- Désigner un interlocuteur qualifié («administrateur IT») ainsi qu'un remplaçant, tous deux chargés d'assurer l'échange des informations nécessaires entre le CLIENT et GRAPHAX, et habilités à prendre toutes décisions requises concernant l'utilisation du logiciel et la relation contractuelle avec GRAPHAX;
- Garantir la disponibilité de l'administrateur IT (présence physique, assistance à distance, etc.) pendant toute l'installation, la mise en service et l'intégration du logiciel;
- Mettre à disposition, en temps utile et avec exhaustivité, tous les documents et informations nécessaires à l'exécution des prestations;
- Créer et maintenir les prérequis techniques requis (c.-à-d. acquérir, mettre en place et conserver la disponibilité de l'infrastructure informatique conformément aux spécifications de l'éditeur du logiciel);
- Mettre à disposition des postes de travail et des outils nécessaires (c'est-à-dire au moins un PC opérationnel doté d'un accès réseau);
- Permettre l'accès au système informatique avec des droits d'administrateur, ce qui peut également être assuré par la présence de l'administrateur IT;
- Communiquer les informations d'accès appropriées pour les systèmes à connecter;
- Les prestations commandées séparément peuvent être fournies par GRAPHAX au moyen d'un accès à distance. Le CLIENT doit créer les conditions système nécessaires. Les retards et surcoûts découlant d'un manquement à cette obligation restent à sa charge;
- Procéder, sans demande préalable de GRAPHAX, à une sauvegarde complète des données avant toute prestation comme avant l'installation d'un produit logiciel fourni ou installé par GRAPHAX;
- Il est recommandé au CLIENT d'installer les correctifs, service packs, mises à jour et/ou mises à niveau fournis par GRAPHAX afin de garantir un fonctionnement optimal du logiciel. Si cela nécessite une modification des prérequis système, il appartient au CLIENT de l'effectuer à ses frais. GRAPHAX peut refuser de fournir des prestations de support si le CLIENT n'utilise pas les mises à jour et/ou à niveau.

- 4.21 Le CLIENT est tenu de remplir ses obligations de collaboration. Si le CLIENT ne remplit pas dans les délais ou pas complètement ses obligations de coopération et qu'il en est responsable, GRAPHAX peut facturer séparément les frais supplémentaires qui en résultent.

#### j) Droits de propriété intellectuelle

- 4.22 La propriété et les droits de propriété intellectuelle sur tous les résultats des travaux menés par GRAPHAX dans l'exécution du contrat individuel appartiennent entièrement et exclusivement à GRAPHAX. Cela inclut notamment les concepts, documents, analyses, etc., élaborés par GRAPHAX dans le cadre de la relation contractuelle.

- 4.23 Les droits exclusifs sur le logiciel spécifique développé par GRAPHAX pour le CLIENT ou sur toute modification/adaptation de celui-ci (p. ex., interfaces), ainsi que sur le code source, les descriptions de programmes ou de solutions et la documentation, qu'ils soient sous forme écrite ou lisible par machine, demeurent intégralement la propriété de GRAPHAX.

## IV. AUTRES PRESTATIONS DE GRAPHAX

### 1. Principe

- 1.1 GRAPHAX fournit au CLIENT les prestations supplémentaires énumérées dans le contrat individuel, aux prix et conditions qui y sont définis. En outre, les dispositions particulières suivantes s'appliquent.

### 2. Transport et mise à disposition sur place, reprise

- 2.1 Les appareils, accessoires commandés compris, sont livrés et installés par GRAPHAX ou par une société mandatée par elle, conformément aux conditions du contrat individuel. La livraison s'effectue, dans la mesure du possible, à la date convenue, laquelle n'a toutefois qu'une valeur indicative. GRAPHAX est en droit d'effectuer des livraisons partielles.
- 2.2 Le CLIENT s'engage à informer GRAPHAX, au plus tard sept jours avant la livraison, de toute circonstance susceptible de compliquer l'acheminement des appareils. Il s'agit notamment de signaler:
- Escaliers en colimaçon;
  - Escaliers avec des virages serrés ou des paliers trop petits pour manœuvrer;
  - Cabines d'ascenseur dont la surface et/ou la charge maximale sont insuffisantes;
  - Portes et couloirs trop étroits.

Sur demande, GRAPHAX fournit au CLIENT une liste des points à vérifier avant la livraison. GRAPHAX est en droit de facturer séparément au CLIENT les coûts supplémentaires liés à une livraison dans des conditions difficiles.

- 2.3 Les frais d'une livraison qui, par la faute du CLIENT, ne peut être effectuée ou doit être interrompue ne sont pas remboursés. Toute nouvelle livraison programmée est facturée en sus.
- 2.4 Sauf convention contraire, l'appareil est livré sans câble réseau et sans manuels papier. La livraison standard inclut: les informations de sécurité exigées par la loi sous forme imprimée, ainsi qu'un support (CD ou DVD-ROM) contenant les versions électroniques des manuels et des pilotes d'impression, de fax ou de scanner. Les versions actuelles des manuels et pilotes peuvent être téléchargées sur le site [www.konicaminolta.ch](http://www.konicaminolta.ch).
- 2.5 Les PARTIES peuvent, d'un commun accord, choisir un envoi postal au lieu d'une livraison par GRAPHAX. Dans ce cas, les obligations prévues aux ch. IV 2.1, 2.2 et 2.7 CG ne s'appliquent pas, et GRAPHAX décline toute responsabilité pour les dommages liés à l'envoi postal.
- 2.6 Le CLIENT fournit une prise électrique adéquate, conforme aux prescriptions légales de sécurité et aux spécifications de l'appareil.
- 2.7 GRAPHAX retire et élimine les matériaux d'emballage, raccorde l'appareil au réseau électrique et, pour un appareil doté de la fonction copie, réalise une copie simple à titre de test.
- 2.8 Si, à la demande du CLIENT, GRAPHAX doit modifier les réglages d'usine, les frais correspondants seront facturés séparément au CLIENT.
- 2.9 GRAPHAX se réserve le droit de facturer au CLIENT des frais supplémentaires pour la reprise des appareils. Lorsqu'un appareil est repris par GRAPHAX ou par un tiers, l'effacement des données présentes sur le disque dur ou tout autre support incombe au CLIENT. L'effacement par GRAPHAX peut être organisé dans le cadre d'un accord distinct. Le CLIENT est seul responsable du respect des dispositions applicables en matière de protection des données.

### 3. Intégration réseau

- 3.1 Les prestations fournies par GRAPHAX dans le cadre d'une intégration réseau comprennent le raccordement de l'appareil à un environnement informatique officiellement pris en charge et fonctionnel, ainsi que l'installation d'un pilote d'impression sur un seul poste de travail ou serveur.
- 3.2 Si les appareils GRAPHAX possèdent les fonctions nécessaires, GRAPHAX configure, à la demande du CLIENT, une connexion de numérisation (Scan-to-E-mail, Scan-to-SMB, etc.) au prix indiqué dans le contrat d'achat et de service. La mise en place de connexions Scan-to supplémentaires n'a lieu que sur la base d'un accord exprès entre les PARTIES.
- 3.3 Lorsqu'un appareil couleur est intégré au réseau, une calibration rapide est effectuée par défaut.
- 3.4 Les coûts d'intégration au réseau sont définis dans le contrat d'achat et de service et s'entendent hors forfait de déplacement.
- 3.5 Le CLIENT s'engage à créer les conditions organisationnelles et techniques permettant à GRAPHAX de réaliser l'intégration réseau. Doivent notamment être pris en compte:
- La mise à disposition de toutes les interfaces nécessaires, par exemple une connexion réseau;
  - La fourniture d'un câble réseau;
  - La présence et l'assistance d'un administrateur réseau qualifié lors de la prestation du service.

- 3.6 Sauf disposition contraire dans le contrat individuel, une instruction de quinze minutes des responsables d'appareil est incluse dans

le coût de l'intégration au réseau.

- 3.7 Un appareil est réputé apte à imprimer ou à numériser lorsque, immédiatement après l'intégration au réseau, une page peut être imprimée avec succès depuis Microsoft Word ou une application similaire, ou qu'une numérisation simple peut être effectuée. GRAPHAX n'est pas responsable si, à la suite de modifications de l'environnement informatique, les fonctions d'impression et/ou de numérisation ne peuvent plus être utilisées, ou seulement de façon limitée. Les dépenses engagées par GRAPHAX pour rétablir le fonctionnement de l'appareil à la suite de telles modifications seront facturées séparément. En cas de migration vers une autre version du système d'exploitation, aucune garantie n'est donnée quant à la disponibilité de pilotes d'impression et de numérisation adéquats.
- 3.8 L'utilisation des fonctions de l'appareil avec des systèmes anciens (AS/400, etc.), des ERP (SAP, Oracle, etc.), des programmes MS-DOS, des logiciels maison ou des solutions sectorielles, ou encore dans des environnements Terminal Server (p. ex. Citrix XenApp), ne fait pas partie de l'intégration standard. L'intégration dans de tels systèmes, solution qui n'est pas toujours techniquement réalisable, entraîne une redevance supplémentaire,
- 3.9 Les prestations suivantes liées à l'intégration au réseau doivent faire l'objet d'un accord distinct et sont facturées en supplément:
- Réglages supplémentaires pour optimiser la couleur et la qualité des impressions;
  - Enregistrement de destinataires dans le carnet d'adresses de l'appareil par GRAPHAX, importation de données d'adresses ou d'utilisateurs depuis un autre appareil ou une base de données (dans la mesure du possible), et connexion à un serveur LDAP ou à un service d'annuaire tel qu'Active Directory;
  - Installation des applications logicielles livrées avec un appareil;
  - Toutes autres prestations non énumérées au ch. IV. 3. CG.
- 3.10 Les coûts des intégrations au réseau convenues qui ne peuvent être réalisées ou doivent être interrompues en raison d'une faute du CLIENT ne sont pas remboursés. Toute nouvelle intégration est facturée en sus.
- 3.11 GRAPHAX n'est pas responsable d'éventuelles pertes de données. GRAPHAX recommande expressément au CLIENT d'effectuer des sauvegardes de ses données actuelles (sauvegarde des données) avant le début de l'intégration au réseau, même sans notification préalable de GRAPHAX.
- 3.12 En signant le procès-verbal d'intégration réseau/fax ou en mettant les appareils en service, le CLIENT confirme que GRAPHAX a exécuté toutes les prestations d'intégration réseau à sa pleine satisfaction.

#### 4. Connexion fax

- 4.1 Les prestations fournies par GRAPHAX dans le cadre d'une connexion fax comprennent la configuration d'un appareil doté de la fonction fax pour l'envoi et la réception de télécopies via une ligne téléphonique opérationnelle, ainsi que l'exécution des tests correspondants. Le CLIENT s'engage à mettre à disposition les raccordements prévus à cet effet. Les coûts d'une connexion fax sont fixés dans le contrat individuel et s'entendent hors forfait de déplacement.
- 4.2 L'installation de pilotes fax éventuels sur des postes de travail ou des serveurs, ainsi que les connexions fax dans des environnements Voice-over-IP, doivent faire l'objet d'un accord séparé. Pour les connexions fax en environnement Voice-over-IP – lesquelles ne sont pas toujours techniquement réalisables selon le modèle d'appareil et l'infrastructure du client – le CLIENT doit en outre faire intervenir un installateur télécom qualifié.
- 4.3 L'enregistrement de destinataires dans le carnet d'adresses de l'appareil par GRAPHAX ne fait pas partie de la prestation de connexion fax et doit être convenu séparément. Il en va de même pour l'importation de données d'adresses et d'utilisateurs depuis un autre appareil ou une base de données, opération qui n'est pas toujours techniquement réalisable.
- 4.4 Les frais relatifs à des connexions fax commandées, mais qui ne peuvent être installées ou dont l'installation doit être interrompue en raison d'une faute du CLIENT, ne sont pas remboursés. La reprogrammation d'une nouvelle connexion fax sera facturée en sus.
- 4.5 En signant le procès-verbal de réception pour les connexions réseau/fax ou en mettant les appareils en service, le CLIENT confirme que GRAPHAX a exécuté toutes les prestations liées à la connexion fax à sa pleine satisfaction.

#### 5. Formation des utilisateurs

- 5.1 À la demande du CLIENT, GRAPHAX réalise les prestations suivantes:
- La formation approfondie d'un groupe d'utilisateurs, limitée à huit collaborateurs;
  - Des formations sur mesure pour des spécialistes dans les imprimeries, reprographies internes, etc.
- 5.2 Une formation dispensée par GRAPHAX sur des appareils de bureau couvre en principe les points suivants:
- L'utilisation des fonctions de copie, fax, impression et numérisation que GRAPHAX considère comme les plus couramment employées;
  - La commande et le réapprovisionnement des consommables;
  - La procédure à suivre en cas de bourrage papier ou de dysfonctionnement.
  - L'utilisation du logiciel installé.

Le contenu exact de la formation peut varier selon l'appareil, le type d'instruction, le public cible ou l'accord avec le CLIENT.

Les supports de cours éventuellement préparés pour la formation sont remis au CLIENT sans supplément de prix. Les coûts d'une formation sont fixés dans le contrat individuel et s'entendent hors forfait de déplacement. Toute formation en ligne ou instruction supplémentaire via le web doit faire l'objet d'un accord distinct. Cela vaut également pour le programme de formation à mettre en place dans des imprimeries, des services de reprographies internes ou d'autres activités similaires.

#### 6. Analyse de l'infrastructure d'impression et propositions d'optimisation

- 6.1 À la demande du CLIENT, GRAPHAX réalise une analyse de l'infrastructure d'impression existante afin d'identifier des possibilités de consolidation et/ou de réduction des coûts. Cette prestation peut être fournie indépendamment de la livraison d'appareils et comprend généralement:
- L'analyse, assistée par logiciel, du parc des systèmes d'impression
  - L'analyse sur site de l'implantation des appareils existants dans les locaux du CLIENT.

- 6.2 Une fois l'analyse réalisée par GRAPHAX, la publication du rapport comporte en principe les éléments suivants:
- Les résultats de l'analyse du parc
  - Une étude du coût total de possession (TCO, ou «Total Cost of Ownership»)
  - Une comparaison entre la solution actuelle et la nouvelle solution recommandée
  - Les plans d'implantation des équipements (si le CLIENT est en mesure de fournir des plans des étages correspondants).

L'étendue exacte du périmètre de l'analyse peut varier selon les besoins de conseil du CLIENT.

Les résultats de l'analyse sont remis au CLIENT sans frais supplémentaires. Le droit d'utilisation de ces résultats par le CLIENT ainsi que les coûts de l'analyse sont fixés dans le contrat individuel ou l'offre acceptée par le CLIENT et s'entendent hors forfait de déplacement.

- 6.3 Le CLIENT s'engage à créer les conditions nécessaires pour permettre à GRAPHAX de réaliser l'analyse. Cela comprend notamment, mais pas exclusivement, les obligations suivantes:
- Communiquer les informations requises (p. ex. coûts)
  - Mettre à disposition des plans des bâtiments/établissements/locaux de l'infrastructure d'impression à analyser
  - Accorder l'accès aux locaux et aux systèmes correspondants.
- 6.4 Les frais supplémentaires résultant d'un manquement du CLIENT à ses obligations de collaboration ou aux garanties prévues dans le contrat «Fleet Service Level Analysis» sont facturés séparément par GRAPHAX.

## **7. Installation, mise en service, intégration de logiciels et prestation de programmation**

GRAPHAX et le CLIENT conviennent, dans le cadre du contrat individuel, de l'installation, de la mise en service et de l'intégration du logiciel. En fonction de ses souhaits et besoins individuels, le CLIENT peut en outre convenir avec GRAPHAX que des prestations de programmation doivent être effectuées sur le logiciel existant, choix du CLIENT, dans les limites autorisées par l'éditeur du logiciel, afin que le logiciel dispose des fonctionnalités supplémentaires souhaitées par le CLIENT. GRAPHAX est libre d'exécuter elle-même ces prestations de programmation ou de les faire réaliser par un tiers ou par l'éditeur du logiciel.

Pour des projets de solution logicielle relativement complexes ou étendus, GRAPHAX établit une description de solution et procède, conformément à celle-ci, à l'installation, à la mise en service et à l'intégration (p. ex. configuration, paramétrage, etc.) du logiciel, y compris les correctifs, service packs, mises à jour ou mises à niveau disponibles au moment de l'installation. Si des prestations de programmation supplémentaires sont convenues, GRAPHAX établit systématiquement une description de solution.

Le prix que le CLIENT doit payer pour les prestations d'intégration et de programmation figure, hors forfait de déplacement, dans le contrat individuel sous «Prestations uniques et frais de GRAPHAX». Les prix s'entendent hors frais de déplacement.

Après une brève introduction dispensée par le technicien GRAPHAX, le CLIENT confirme, en signant la description de solution, que GRAPHAX a exécuté toutes les prestations d'installation, de mise en service et d'intégration à sa pleine satisfaction et que la solution logicielle implantée fonctionne. Le bon fonctionnement de la solution logicielle est également réputé confirmé dès que le CLIENT commence à l'utiliser.