CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

1. Champ d'application

1.1. Les présentes Conditions Générales de Maintenance (ci-après les « **CGM** ») s'appliquent à tout service de maintenance lié aux Produits Matériels (ci-après les « **Services de Maintenance** »), à tout Service de Support lié aux Logiciels (ci-après les « **Services de Support** ») ainsi qu'à tout Service Supplémentaire (tel que ci-dessous défini) fourni par le Fournisseur (tel que ci-dessous défini) (ensemble les « **Services de Support et de Maintenance** »). Les CGM sont acceptées par l'entité ayant commandé les Services de Support et de Maintenance (ci-après le « **Client** »), au moyen d'un bon de commande ou de tout autre document de commande applicable incorporant par référence les présentes CGM (ci-après la « **Commande** ») et par l'entité du groupe Acrelec mentionnée sur la Commande (ci-après le « **Fournisseur** »). Les CGM entreront en application à compter de l'acceptation écrite de la Commande par le Fournisseur (ci-après la « **Confirmation de Commande** »).

1.2. Le terme « **Solution** » désigne les Produits auxquels les Services de Support et de Maintenance s'appliquent, tel que convenu par le Fournisseur et le Client (ci-après les « **Parties** »). Sauf définition contraire du présent Contrat, les termes en majuscules ont la signification qui leur est donnée dans les Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** »).

2. Durée et date d'entrée en vigueur

2.1. Sauf accord contraire des Parties, le Fournisseur fournira les Services de Support et de Maintenance à compter de la date de Confirmation de Commande, pour la durée initiale indiquée dans la Commande (ci-après la « **Période Initiale de Maintenance** »). La Période Initiale de Maintenance est automatiquement renouvelée par périodes successives de douze (12) mois (ci-après la « **Période de Renouvellement de Maintenance** »), sauf dénonciation par l'une des Parties par notification écrite adressée au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la fin de la Période Initiale de Maintenance ou de la Période de Renouvellement de Maintenance courante. Dans ce dernier cas, les présentes CGM cesseront de s'appliquer à l'expiration de la Période Initiale de Maintenance ou de la Période de Renouvellement de Maintenance. La Période Initiale de Maintenance et les Périodes de Renouvellement de Maintenance sont ensemble dénommées la « **Période de Maintenance** ».

2.2. Les Services de Support et de Maintenance seront fournis exclusivement lors de la Période de Maintenance et, sauf accord contraire des Parties, pour chaque Solution, à compter de la date d'installation.

3. Services

Lors de la Période de Maintenance, le Fournisseur fournira les Services de Maintenance tels que décrits au présent paragraphe 3.

3.1. Le Fournisseur réalisera la maintenance sur Site des Produits Matériels, à une fréquence raisonnable qu'il déterminera, aux fins de :

(a) vérifier que les Produits Matériels soient fonctionnels ; et

(b) effectuer les ajustements nécessaires au bon fonctionnement des Produits Matériels en conformité avec les manuels d'utilisation et spécifications du Fournisseur (« **Bon État de Fonctionnement** »),

ci-après dénommée la « **Maintenance Préventive** ».

3.2. Dans le cadre et aux fins des présentes, le Client autorise le Fournisseur à se rendre sur tout

site où des Services de Maintenance sont (ou seront) exécutés (ci-après les « **Sites** »). Le Fournisseur exécutera les Services de Maintenance aux horaires indiqués dans la Commande (ci-après les « **Horaires de Maintenance sur Site** »).

3.3. Dès lors que le Client aura notifié au Fournisseur, par écrit, soit le dysfonctionnement ou la panne d'un Produit Matériel, soit qu'un Produit Matériel n'est pas en Bon État de Fonctionnement, le Fournisseur s'engage à :

(a) procéder à toute intervention raisonnable et remplacer toute pièce ou composant nécessaire à la remise en Bon État de Fonctionnement du Produit Matériel (ci-après dénommée la « **Maintenance Corrective** »), à distance ou, selon le cas, sur Site, conformément aux délais de réponse et aux Niveaux de Service définis dans la Commande ou la documentation du Fournisseur (ci-après les « **Niveaux de Service** ») ;

(b) fournir tout effort raisonnable pour se rendre sur Site pendant les Horaires de Maintenance sur Site, lorsqu'il ne s'estime raisonnablement pas en mesure de réaliser une Maintenance Corrective à distance aux horaires indiqués dans la Commande (ci-après les « **Horaires de Maintenance à Distance** ») ; et

(c) dans les conditions de l'article 4.4, autoriser le retour, aux locaux du Fournisseur, de tout Produit Matériel compris dans la liste des Produits éligibles figurant dans la Commande, pour réparation (ci-après les « **Retours autorisés** »).

3.4. Le Fournisseur veillera à ce que son personnel sur Site se conforme à toute règlementation interne raisonnable du Client en matière de santé et de sécurité à condition que celle-ci ait été portée à la connaissance du Fournisseur et de son personnel.

4. Remplacements et pièces de rechange des Produits Matériels

4.1. Lors de l'exécution des Services de Maintenance, le Fournisseur s'efforcera de se procurer les pièces de rechange nécessaires à la remise en Bon État de Fonctionnement des Produits Matériels. Le Fournisseur sera en droit de facturer ces pièces de rechange au Client.

4.2. Toute pièce de rechange fournie et/ou remplacée par le Fournisseur fera partie intégrante du Produit Matériel, excepté en cas de retard de paiement du Client. Toute pièce ou tout composant retiré d'un Produit Matériel dans le cadre des Services de Maintenance ne fera plus partie de ce Produit Matériel et deviendra la propriété du Fournisseur.

4.3. Le Fournisseur se réserve le droit de :

(a) Remplacer tout composant défectueux non visible par tout composant équivalent, à condition que la fonctionnalité du Produit Matériel n'en soit pas diminuée ; et

(b) résilier le présent Contrat concernant tout ou partie des Produits Matériels lorsque la production de l'un quelconque des composants de tels Produits Matériels (notamment les scanners, les imprimantes, les écrans ou les dispositifs de paiement électronique) est interrompue par le fabricant, pour quelque motif que ce soit, dès lors qu'aucun composant de remplacement n'est disponible ou ne peut être raisonnablement obtenu par le Fournisseur, à condition de respecter un préavis écrit d'un (1) mois.

4.4. Sur autorisation du Fournisseur, le Client pourra enregistrer les Produits Matériels défaillants sur le portail d'autorisation de retour de matériel en ligne (Portail RMA) pour leur

retour aux locaux du Fournisseur en vue d'une réparation ou d'un remplacement. Les frais d'expédition aux locaux du Fournisseur, ainsi que les frais d'assurance associés, seront à la charge du Client. S'agissant du retour, les frais d'expédition vers le Site du Client, ainsi que les frais d'assurance associés, seront réglés par le Fournisseur.

5. Logiciels pris en charge

5.1. Le Fournisseur fournira les Services de Support, durant la Période de Maintenance, conformément au présent Contrat, sur tout Logiciel et toute modification du Logiciel (laquelle deviendra partie intégrante du Logiciel) fourni(e) par le Fournisseur conformément : (i) au contrat de licence du fournisseur de logiciel tiers applicable ; (ii) au présent Contrat ; ou (iii) à tout autre contrat conclu entre le Fournisseur et le Client.

5.2. Sauf accord contraire écrit des Parties, il est entendu qu'aucun Service de Support et de Maintenance ne sera exécuté sur les logiciels, solutions ou matériels non fournis par le Fournisseur; tous ces services seront considérés comme des Services Exclus (tels que définis ci-dessous).

5.3. Le Fournisseur pourra, à tout moment, mettre à la disposition du Client des améliorations du Logiciel (ci-après les **« Améliorations de Maintenance** »). À défaut pour le Client de prendre les dispositions nécessaires pour l'installation d'une Amélioration de Maintenance dans un délai d'un (1) mois après avoir été informé par le Fournisseur de sa disponibilité à l'installation, le Fournisseur pourra résilier le présent Contrat moyennant un préavis écrit d'un (1) mois.

5.4. Si le Fournisseur publie une nouvelle version du Logiciel et que le Client n'a pas, dans les douze (12) mois suivant la notification par le Fournisseur de sa disponibilité, acquis et installé cette nouvelle version, le Fournisseur pourra résilier le présent Contrat moyennant un préavis écrit d'un (1) mois au Client.

6. Niveaux de Service pour les Services de Support logiciel

6.1. Le Fournisseur fera tout effort raisonnable pour exécuter les Services de Support conformément aux Niveaux de Service applicables.

6.2. Le Fournisseur communiquera au Client un rapport (à une fréquence et sous une forme à convenir par les Parties) rendant compte des performances du Fournisseur par rapport aux Niveaux de Service au cours de la dernière période convenue.

6.3. S'il s'avère que les Services de Support n'ont pas été exécutés conformément aux Niveaux de Service, le Fournisseur, sans préjudice des autres droits et recours du Client, fera tout effort raisonnable pour mettre en place toute ressource supplémentaire nécessaire à l'exécution des Services de Support conformément aux Niveaux de Service, dès que possible et sans frais supplémentaires pour le Client.

7. Obligations du Client

7.1. Le Client a l'obligation de :

(a) s'assurer que les Solutions sont installées et conservées sur les Sites, dans des conditions appropriées, en conformité avec les conditions dans lesquelles les Solutions ont été fournies, leurs manuels d'utilisation et les instructions du fabricant ;

(b) s'assurer que les Solutions sont utilisées exclusivement par un personnel formé et compétent ; le Client s'engage à suivre les instructions d'utilisation et la formation que le Fournisseur pourrait lui transmettre, à tout moment ;

(c) notifier promptement le Fournisseur s'il s'avère qu'une Solution fonctionne de manière non conforme ;

(d) notifier sans délai au Fournisseur tout évènement susceptible d'avoir des conséquences sur le fonctionnement des Solutions ou l'exécution des Services de Support et de Maintenance (notamment toute modification apportée aux systèmes informatiques, logiciels, réseaux, locaux, équipements, installations du Client ou toute modification susceptible d'avoir un impact technique, opérationnel, sécuritaire ou réglementaire sur le fonctionnement des Solutions ou sur l'exécution des Services de Support et de Maintenance) ;

(e) fournir au Fournisseur, à ses employés, contractants et agents (i) un environnement de travail approprié, sûr et hygiénique, (ii) un espace de stockage adéquat pour les outils et matériaux du Fournisseur et (iii) toute installation de télécommunication et tout accès aux réseaux raisonnablement nécessaires pour permettre au Fournisseur d'exécuter les Services de Support et de Maintenance sur tout Site ;

(f) communiquer au Fournisseur toute information demandée de manière raisonnable dans le cadre de l'exécution des Services de Support et de Maintenance ;

(g) prendre toute mesure raisonnable afin d'assurer la sécurité du personnel du Fournisseur, sur tout Site ;

(h) à la demande du Fournisseur, signer un rapport de service à l'issue des Services de Support et de Maintenance exécutés sur Site, attestant de l'acceptation des Services de Support et de Maintenance ;

(i) utiliser toute Solution conformément aux conditions de la Commande et à la documentation qui lui est applicable ; et

(j) se conformer à toute obligation complémentaire prévue dans le présent Contrat.

8. Services Supplémentaires

8.1. Sauf accord écrit contraire des Parties, le Fournisseur n'est pas tenu de fournir de Service de Support ou de Maintenance nécessaire à la remise en état de fonctionnement d'une Solution défaillante ou défectueuse, dès lors que ce défaut ou cette défaillance résulte de l'une des causes exclues (ci-après les « **Causes Exclues** »), lesquelles comprennent :

(a) toute utilisation d'accessoires, de matériels ou de consommables sans l'accord écrit préalable du Fournisseur ;

(b) toute utilisation des Solutions non conforme aux instructions du fabricant ou du Fournisseur ;

(c) toute utilisation anormale ou non autorisée de la Solution, ainsi que toute modification ou altération de la Solution ;

(d) tout acte malveillant du Client, de ses agents, employés, sous-traitants ou de tiers ;

(e) toute modification significative de logiciels, des systèmes informatiques ou de l'environnement du Client non autorisée par le Fournisseur ;

(f) toute usure anormale ou tout accident résultant d'une utilisation anormale ou non autorisée de la Solution ;

(g) toute détérioration des câbles, des appareils ou des équipements par suite des conditions atmosphériques telles que l'humidité, les inondations, les températures anormales, l'entretien insuffisant des locaux, les courts-circuits électriques, la foudre, le feu ou l'introduction de poussières dans les appareils ou les équipements ;

(h) le non-respect par le Client de toute recommandation raisonnable du Fournisseur dans le cadre d'une Maintenance Préventive ;

(i) tout défaut de conception de la Solution par le fabricant ;
(j) tout défaut de conception de matériel utilisé dans la fabrication de la Solution ;
(k) toute utilisation de la Solution avec des équipements ou matériels informatiques non fournis ou approuvés par écrit par le Fournisseur ;
(l) tout(e) ajustement, maintenance, altération ou modification effectué(e) par une autre personne que le Fournisseur, ses employés ou agents (sauf accord préalable du Fournisseur) ;
(m) tout déménagement ou déplacement de la Solution non autorisé par le Fournisseur ;
(n) toute utilisation de la Solution en violation des conditions dans lesquelles cette Solution a été fournie ;
(o) toute défaillance, interruption ou surtension énergétique, notamment électrique ;
(p) toute défaillance ou défaut de fonctionnement de la climatisation ou de tout autre facteur environnemental nécessaire au fonctionnement normal de la Solution, ainsi que toute erreur ou omission dans l'utilisation ou l'entretien de cette climatisation ou facteur environnemental par le Client ;
(q) toute négligence ou tout mésusage de la Solution par le Client ; et
(r) toute utilisation par le Client d'un logiciel non pris en charge.

8.2. Les Causes Exclues comprennent également tout travail nécessaire à la réparation, au remplacement, à la correction ou au recalibrage du Logiciel, résultant de l'une des causes suivantes :

(a) tout manquement aux obligations du Client dans le cadre du présent Contrat ;
(b) toute utilisation du Logiciel de manière anormale, incorrecte ou différente de celle convenue ou envisagée par les Parties ;
(c) toute demande de modification dépassant le cadre des fonctionnalités du Logiciel, pour lesquelles il a été fourni ;
(d) tout cas de force majeure ;
(e) toute utilisation du Logiciel par le Client non conforme à l'article 7. 1 (b) ;
(f) tout incident non causé par un défaut de la dernière version non modifiée du Logiciel, notamment par des erreurs de données ou d'opérateur, des modifications de programme non réalisées par le Fournisseur, un dysfonctionnement du matériel ou du système d'exploitation, une mauvaise utilisation du système, des erreurs résultant d'une utilisation du Logiciel avec un programme non fourni ou non approuvé par le Fournisseur et tout manquement lié à une défaillance dans l'installation des corrections, solutions ou des modifications fournies précédemment par le Fournisseur ;
(g) tout défaut ou toute défaillance qui aurait été signalé(e) dans le Logiciel, mais dont le Fournisseur ne peut constater l'existence ou qui n'est pas reproductible ;
(h) tout manquement du Client à fournir un accès (physique ou à distance) au Fournisseur conformément au présent Contrat ; et
(i) toute Solution expressément exclue des Services de Maintenance dans la Commande.

8.3. Sauf convention contraire, le Fournisseur n'est pas tenu d'exécuter les services qui ne sont pas expressément prévus par le présent Contrat (ci-après les « **Services Exclus** »), tels que :

(a) tout travail non couvert par le Contrat (notamment les travaux de câblage, de plâtrage, de cimentation, de terrassement, de changement de sol et de

moquette, d'électricité et de réseau de télécommunications) ;

(b) la fourniture ou la maintenance de tout système ou logiciel non fourni par le Fournisseur ;

(c) la fourniture ou le remplacement de consommables, notamment, les papiers, rubans, têtes d'impression, têtes de lecture, bandes de caractères ou tout autre élément similaire ;

(d) le retour ou le remplacement de tout Produit Matériel, composant ou pièce : (i) endommagés (notamment lorsqu'ils sont rayés ou fissurés), (ii) présentant une usure anormale (notamment des projections de produits corrosifs et une immersion dans des liquides), ou (iii) devenus obsolètes ;

(e) la fourniture ou le remplacement de câbles, de cordons ou de conduites de câbles ;

(f) tout service dont le Fournisseur estime raisonnablement qu'il présente un risque pour la santé ou la sécurité de son personnel, résultant notamment de la présence de rongeurs ou d'insectes à l'intérieur ou à proximité des Produits Matériels ;

(g) la présence du Fournisseur sur Site lorsque, suivant l'avis raisonnable du Fournisseur, les Services de Support et de Maintenance auraient pu être exécutés à distance ;

(h) la maintenance sur site en dehors des Horaires de Maintenance sur Site ou la maintenance à distance en dehors des Horaires de Maintenance à Distance ;

(i) les visites de locaux du Client hors du Territoire ;

(j) la restauration, le rechargement, l'assistance, la maintenance, la mise à jour, la mise à niveau et la fourniture de tout Logiciel (notamment les logiciels d'exploitation et applicatifs) ou de toute donnée, non prévus par les présentes ou exclus par le Contrat ;

(k) le traitement de toute donnée n'appartenant pas au Fournisseur ; et

(l) L'entretien des vernis, le brunissage, le chromage, le laquage, le nickelage, les peintures, carrosseries, capots d'appareils et accessoires.

8.4. Lorsque le Fournisseur accepte d'exécuter, exécute ou a exécuté, soit un Service Exclu, soit un Service de Support et de Maintenance rendu nécessaire par une Cause Exclue (ou postérieurement déterminé par le Fournisseur comme nécessaire en raison d'une Cause Exclue) (ci-après ensemble les « **Services Supplémentaires** »), le Fournisseur pourra facturer des frais supplémentaires, que le Client s'engage à payer, calculés aux tarifs applicables aux Services Supplémentaires indiqués dans les Conditions particulières (ci-après les « **Tarifs applicables aux Services Supplémentaires** »).

9. Prix de la maintenance

9.1. Le Client s'engage à payer au Fournisseur un prix en contrepartie de :

9.1.1. l'exécution de la Maintenance Corrective et de la Maintenance Préventive ; et

9.1.2. l'exécution des Services de Support et de Maintenance

ensemble, le « **Prix des Services de Support et de Maintenance** ».

9.2. Le Client paiera au Fournisseur un prix en contrepartie de l'exécution de Services Supplémentaires (ci-après le « **Prix des Services Supplémentaires** ») ainsi que toute dépense afférente à ces Services Supplémentaires.

9.3. Si l'exécution de Services de Support et de Maintenance est retardée ou est empêchée, en totalité et pendant plusieurs jours ouvrables consécutifs, par le Client ou par toute cause non exclusivement imputable au Fournisseur, les coûts supplémentaires et dépenses liés au

redéploiement, au retrait, au retour sur Site et au maintien sur Site sans travail des techniciens, ainsi qu'à tout retard, seront à la charge du Client.

9.4. Sauf accord contraire des Parties, le Prix des Services de Support et de Maintenance est payable au Fournisseur annuellement et en avance (pour le terme à échoir).

9.5. Sauf accord contraire des Parties, le cas échéant, les factures relatives au Prix des Services Supplémentaires et aux frais de pièces de rechange sont émises au moment de la livraison.

9.6. Le Prix des Services de Support et de Maintenance et les Prix des Services Supplémentaires sont fixés pour la Période Initiale de Maintenance aux montants spécifiés dans la Commande. Pendant les Périodes de Renouvellement de Maintenance suivantes, le Fournisseur pourra augmenter ces prix, à condition que ces augmentations soient plafonnées au pourcentage de l'indice Syntec pour l'année précédente. Le Fournisseur s'interdit d'augmenter ces Prix plus d'une fois par période de douze (12) mois, sauf accord écrit contraire entre les Parties.

10. Garantie du Fournisseur

10.1. Le Fournisseur garantit au Client que :

(a) les Services de Support et de Maintenance seront exécutés :

i. par un nombre suffisant de personnes dûment qualifiées et expérimentées ;

ii. en faisant preuve de toute la compétence et en y apportant tous les soins pouvant être raisonnablement attendus conformément aux plus hauts standards de l'industrie ; et

iii. conformément à toute loi et réglementation en vigueur applicable au Fournisseur ;

(b) tous les composants et Produits fournis ou utilisés dans le cadre des Services de Support et de Maintenance fonctionneront conformément à leurs spécifications techniques ; et

(c) il prendra toute mesure raisonnable afin de ne pas introduire de virus informatiques dans les Solutions, le réseau et les systèmes d'information du Client, par tout moyen approprié.

10.2. Aucune garantie, condition ou stipulation, explicite ou implicite, prévue ou susceptible de s'appliquer en vertu de tout(e) loi, règlementation ou usage, mais non prévue explicitement par le Contrat, ne pourra être invoquée par l'une ou l'autre des Parties, sauf si elle résulte d'une règlementation impérative et d'ordre public applicable au Contrat.