

## A. Généralités

### 1. Objet et champ d'application

- 1.1. Kyocera Document Solutions Europe B.V., Amsterdam (Pays-Bas), succursale de Zurich (ci-après: «KYOCERA») a établi une relation contractuelle avec le client par la signature d'un contrat spécifique («Contrat de service complet et de garantie», «Contrat de location, de service complet et de garantie» ou «Contrat de consignation»). Les présentes conditions contractuelles générales (ci-après «CG») s'appliquent à la relation contractuelle avec le client en sus du contrat spécifique conclu et de tout accord écrit séparé.
- 1.2. En cas de contradictions, les conditions du contrat spécifique et tout accord écrit séparé prévalent sur les présentes CG.
- 1.3. KYOCERA peut modifier les conditions générales (CG) à tout moment. Les changements seront annoncés au client par e-mail ou de toute autre manière appropriée (en ligne). La version en vigueur et exécutoire des CG est disponible à l'adresse suivante:  
<https://www.kyoceradocumentsolutions.ch/fr/footer/cg.html>.

### 2. Structure

- 2.1. Les présentes CG définissent, dans les généralités (partie A), les dispositions applicables à tous les contrats et, dans les dispositions particulières (partie B), celles applicables à une relation contractuelle établie par un contrat spécifique. En cas de contradictions, les dispositions particulières (B) priment sur les généralités (A).

### 3. Établissement d'un contrat spécifique

- 3.1. La relation contractuelle entre KYOCERA et le client prend en principe effet par la signature conjointe d'un contrat spécifique écrit, et à la date qui y est convenue. Un contrat spécifique peut également découler d'un accord-cadre dont relèvent plusieurs conventions de services individuelles.
- 3.2. Les modifications du contrat spécifique nécessitent la forme écrite pour être valable, ce qui s'applique également à l'éventuelle modification de cette clause.
- 3.3. La relation contractuelle entre KYOCERA et le client peut également être établie par Internet. Les offres de KYOCERA sur Internet ne constituent pas une offre ferme. L'ensemble des prix, caractéristiques des produits, spécifications techniques, etc. présentés sur Internet sont susceptibles d'être modifiés et sont fournis sans garantie. Une relation contractuelle (contrat spécifique) ne peut être établie que par [la confirmation écrite/confirmation par e-mail] par KYOCERA de la commande du client.
- 3.4. Si des produits ou des services sont fournis au client par KYOCERA avant la date convenue et que le client en fait usage, KYOCERA facturera au client cet usage pendant cette période au pro rata temporis selon les tarifs contractuels du contrat spécifique.

### 4. Prix

- 4.1. Tous les prix s'entendent hors taxe sur la valeur ajoutée et autres taxes légales (telles que la taxe anticipée de recyclage).
- 4.2. Les prix convenus dans le contrat spécifique peuvent être adaptés par KYOCERA à des circonstances nouvelles. Ces ajustements peuvent être effectués en raison d'une inflation générale en hausse, de fluctuations monétaires, d'augmentations des prix des fournisseurs, d'écarts du volume d'impression convenu de plus de 20 %, ou autres raisons similaires.
- 4.3. Toutefois, toute modification de tarif doit être notifiée par écrit au client au moins 60 jours à l'avance. Les augmentations de prix supérieures à 5 % par année civile

donnent au client le droit de résilier unilatéralement le contrat spécifique à compter de la date à laquelle l'ajustement prend effet, moyennant un préavis de 30 jours, dans la mesure où cela n'est pas dû à une modification de la TVA ou d'autres taxes légales.

### 5. Durée et résiliation des contrats de location, de service, de garantie et de consignation

- 5.1. Durée ordinaire et résiliation  
Si est conclu entre le client et KYOCERA un contrat de service complet et de garantie, un contrat de location, de service complet et de garantie, ou un contrat de consignation, celui-ci est initialement valable pour la durée minimale convenue dans le contrat spécifique («durée minimale»). Après l'expiration de cette durée minimale, la durée du contrat est automatiquement prolongée d'une année supplémentaire à chaque fois («période de prolongation»), à moins que l'une des parties ne résilie le contrat en donnant un préavis de trois mois avant l'expiration de la durée minimale ou de la période de prolongation correspondante.
- 5.2. Résiliation extraordinaire  
Si le client ne remplit pas les obligations convenues dans le contrat, KYOCERA peut fixer un délai de 30 jours pour une exécution en retard. Si à l'expiration de cette période le client n'a toujours pas rempli ses obligations, KYOCERA a le droit de résilier immédiatement le contrat correspondant. En outre, KYOCERA a un droit de résiliation immédiate dans les cas suivants:
  - en cas de défaut de paiement du client pour cause d'insolvabilité,
  - en cas de demande de sursis concordataire,
  - en cas de mesures d'exécution forcée contre le client,
  - si, malgré des avertissements, le bien loué subit des dommages répétés en raison d'une manipulation imprudente,
  - en cas de risque de saisie du matériel ou du logiciel, ou de non-respect du rapport de propriété.
- 5.3. KYOCERA a également le droit de résilier de manière extraordinaire un contrat de service complet et de garantie, un contrat de location, ou un contrat de consignation, si le fabricant du matériel informatique ne dispose plus des pièces de rechange correspondantes en stock et que celles-ci ne peuvent plus être fournies, ou si l'éditeur du logiciel cesse le développement ou l'assistance pour le logiciel.

### 6. Délai de livraison et retard

- 6.1. Les délais de livraison sont indiqués par KYOCERA au mieux de ses possibilités. Cependant, ceux-ci ne sont qu'approximatifs et non contraignants, à moins qu'ils ne soient expressément promis comme fermes par KYOCERA par une déclaration écrite séparée. En particulier, les dates de livraison peuvent être dépassées en cas d'événements imprévus. Des perturbations opérationnelles et des événements hors du contrôle de KYOCERA lui donnent le droit de prolonger de manière appropriée le délai de livraison. De tels événements sont notamment les catastrophes naturelles, grèves, émeutes, pandémies, épidémies, et effets de la guerre, ainsi que l'impossibilité ou le caractère déraisonnable d'obtenir un approvisionnement suffisant en matières premières et auxiliaires.
- 6.2. En cas de retard, le client doit accorder à KYOCERA un sursis d'au moins 60 jours pour la livraison de produits, et d'au moins 30 jours pour la fourniture de services, avant que le client puisse se rétracter du contrat. Les demandes de dommages et intérêts contre KYOCERA en raison d'un retard de livraison sont exclues.

## 7. Résiliation

Les résiliations doivent être faites par écrit, par lettre recommandée. C'est la date de réception par l'autre partie contractante qui fait foi.

## 8. Conséquences d'une résiliation anticipée

En cas de résiliation anticipée du contrat pour une raison donnée par le client, celui-ci devra, d'une part, restituer l'objet loué à KYOCERA en bon état, d'autre part, assurer la même situation financière pour KYOCERA que si le contrat avait été correctement rempli (intérêt contractuel positif, total des paiements restant dus jusqu'à la fin normale du contrat), c'est-à-dire que:

- le client doit à KYOCERA le loyer dû jusqu'à la fin de la durée minimale du contrat initialement convenue,
- le client est redevable du paiement des copies effectivement réalisées,
- le client est redevable de 80 % du chiffre d'affaires annuel réalisé jusqu'à présent par des services, au prorata de la période contractuelle initialement convenue.

Le droit de réclamer des dommages-intérêts supplémentaires est réservé.

## 9. Territoire contractuel et de livraison

Le territoire contractuel et de livraison correspond à la Suisse et à la Principauté du Liechtenstein.

## 10. Déplacement d'objets du contrat et accès au bien loué ou à l'objet du service

### 10.1. Déplacement de lieu des objets du contrat

Le déplacement d'objets du contrat en cas de location et de prestations de service ou de garantie n'est autorisé qu'avec l'accord écrit préalable de KYOCERA et ne peut être effectué qu'avec la participation d'experts de KYOCERA. Toute prestation de KYOCERA relative à un déplacement est effectuée aux frais du client. KYOCERA se réserve le droit d'ajuster les conditions en cas de déplacement du matériel ou des logiciels.

### 10.2. Accès au bien loué ou à l'objet du service

Le client doit accorder à KYOCERA un accès illimité aux systèmes avec le matériel et les logiciels pour l'exécution du service et des travaux d'assistance dans le cadre des horaires convenus dans le contrat de service ou d'assistance.

## 11. Paiement et compensation de créances

- Les services de KYOCERA sont fournis contre les paiements correspondants (également appelée «coûts» ou «prix») convenus dans le contrat spécifique, que le client doit honorer.
- Le paiement établi par le contrat spécifique est dû même si le client n'utilise pas les objets du contrat.
- Le client ne peut procéder à une compensation qu'avec des créances incontestées ou ayant force de chose jugée et ne peut fonder un droit de rétention que sur de telles créances.

## 12. Facturation

- La facturation du prix d'achat a lieu à la livraison de l'objet du contrat, qui reste la propriété de KYOCERA jusqu'à son paiement intégral.
- La facturation des frais de location, de service complet et de garantie a lieu d'avance, tous les trois mois, sauf disposition contraire dans le contrat spécifique. Tout montant forfaitaire ou production minimale stipulé dans le contrat sera facturé au prorata du prix convenu.
- Sauf indication contraire, une facture définitive

(rapprochement) est établie tous les trois mois pour le matériel à partir du relevé effectif du compteur du matériel. Toute impression supplémentaire sera facturée au prix par impression convenu.

- 12.4. Pour le rapprochement des compteurs du matériel, KYOCERA utilise un outil logiciel qui transmet automatiquement les relevés de compteurs nécessaires à KYOCERA. Si l'outil logiciel est mis hors service par le client, KYOCERA a le droit de facturer au client les frais supplémentaires qui en résultent. Si l'outil logiciel ne peut absolument pas être utilisé du côté du client, les frais seront facturés de manière forfaitaire. Si le client transmet le relevé du compteur avec retard ou pas du tout, même après demande du matériel, KYOCERA se réserve le droit de facturer la production de manière anticipée à partir des montants moyens facturés dans les factures précédentes. En outre, KYOCERA se réserve le droit de facturer des frais correspondants aux compteurs dont le relevé n'est pas transmis. Afin de garantir la plus grande précision possible, le système de facturation accède automatiquement au dernier relevé de compteur disponible dans le système. Dans des cas exceptionnels, le relevé de compteur facturé peut donc être légèrement supérieur si un technicien intervient entre la transmission du relevé de compteur et la facturation. Cet écart est automatiquement compensé lors du prochain cycle de facturation. Sauf accord contraire dans le contrat spécifique, les services sont facturés sur une base horaire par quarts d'heure, tout quart d'heure entamé étant facturé à 15 minutes.
- 12.5. Sauf accord contraire, les services supplémentaires sont facturés en fonction des coûts et des efforts fournis selon les tarifs en vigueur de KYOCERA. Sauf accord contraire dans le contrat spécifique, les services sont facturés sur une base horaire par quarts d'heure, tout quart d'heure entamé étant facturé à 15 minutes.
- 12.6. Tous les prix s'entendent hors taxes et autres impôts publics applicables.

## 13. Conditions de paiement

Les factures sont à payer net, dans les 30 jours à compter de la date de facturation, et sans escompte. En cas de retard de paiement, KYOCERA est en droit de facturer au client un intérêt moratoire de 1 % par mois.

## 14. Responsabilités

- 14.1. Quelle que soit la base légale, KYOCERA est exclusivement responsable vis-à-vis du client pour les dommages causés par une négligence grave ou intentionnelle. Sont exclues de cette limitation de responsabilités la responsabilité pour dommages corporels causés par une faute et les réclamations selon la loi suisse sur la responsabilité du fait des produits.
- 14.2. Dans les limites prévues par la loi, KYOCERA exclut toute responsabilité pour dommages indirects et dommages consécutifs tels que manque à gagner, économies non réalisées, perte d'activité ou réclamations de tiers.
- 14.3. Enfin, lors de la reprise d'objets du contrat, KYOCERA n'assume aucune responsabilité quant à la sécurité des données du client qui se trouveraient encore stockées dans le système.

## 15. Assurance

Le client supporte le risque de perte, de vol, de risques naturels, d'épidémie, et de dommages partiels ou totaux des objets du contrat. Lors de la location, il s'engage à assurer les objets du contrat contre tous les risques, de leur installation jusqu'à leur restitution. À la demande de KYOCERA, le client doit présenter la police d'assurance correspondante.

**16. Confidentialité**

Les deux parties s'engagent mutuellement, pour elles-mêmes ainsi que pour leurs agents d'exécution, à maintenir la confidentialité de l'ensemble des documents et informations qui ne sont pas généralement connus, qui se rapportent à la sphère d'activité de l'autre partie, et auxquels elles ont eu accès par la préparation et l'exécution d'un contrat individuel, y compris le contenu du contrat spécifique lui-même. Cette obligation se maintient, tant qu'il existe un intérêt légitime à cet égard, au-delà de la cessation de la relation contractuelle.

**17. Protection des données**

- 17.1. Les données des clients sont recueillies, traitées et utilisées par KYOCERA conformément aux dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD) du 19 juin 1992 (RS 235.1).
- 17.2. Le client accepte expressément que KYOCERA utilise ses données à des fins de publicité et d'information sur les produits et services offerts par KYOCERA, notamment en ce qui concerne des e-mails publicitaires, des informations envoyées par e-mail, etc. Le client peut révoquer cette déclaration de consentement à tout moment.
- 17.3. En outre, KYOCERA utilise les données personnelles du client exclusivement pour réaliser la livraison et la fourniture de services contractuels et ne les transmet pas à des tiers – sauf disposition contraire du contrat.

**18. Logiciel (objet du contrat, portée/contenu/fin des droits d'utilisation, dispositions complémentaires)**

- 18.1. Dans le cadre de la présente relation contractuelle, KYOCERA accorde au client des droits d'utilisation du logiciel standard mentionné dans le contrat spécifique à la section Objet du contrat. S'il est qualifié d'achat dans le contrat spécifique, le transfert des droits d'utilisation du logiciel standard est effectué à perpétuité moyennant un paiement unique. S'il est qualifié de location dans le contrat spécifique, les droits d'utilisation du logiciel standard sont accordés temporairement, pendant la durée du contrat, en échange d'un paiement récurrent; les droits d'utilisation accordés dans ce cas prennent fin à la fin du contrat.
- 18.2. Le client a conscience que le logiciel standard objet du contrat est un logiciel de tiers (éditeur de logiciels). L'étendue des droits d'utilisation accordés pour le logiciel standard est avant tout régie par les dispositions du contrat de licence de l'utilisateur final (CLUF) de l'éditeur du logiciel standard. Sauf disposition contraire, le client se voit accorder un droit simple et non exclusif d'utiliser le logiciel pour ses propres besoins internes. Les dispositions du contrat spécifique respectif s'appliquent en sus. Tous les autres droits sur le logiciel standard, en particulier la propriété, le droit d'auteur et les autres droits de propriété, restent la propriété de KYOCERA ou du détenteur des droits de propriété sur le logiciel standard.
- 18.3. Le logiciel standard est livré sous une forme lisible par la machine (code objet). Le client n'a aucun droit sur le code source. Le client s'engage à ne pas décompiler le logiciel standard, en tout ou en partie, à ne pas effectuer de rétro-ingénierie et à ne pas reproduire le logiciel standard ou une partie de celui-ci de toute autre manière sous une forme lisible par un humain, ni à en donner accès à des tiers.
- 18.4. À l'extinction de son droit d'utilisation (en particulier lors de la résiliation ou du retrait du contrat ou, en cas de location, à l'expiration de la durée contractuelle convenue), le client doit retourner à KYOCERA toutes les livraisons et copies du logiciel standard ou les détruire et supprimer le logiciel standard installé. Le droit à des copies d'archives reste réservé dans la mesure où la loi l'exige. Sur demande de KYOCERA, le client confirme l'exécution de cette obligation.

- 18.5. KYOCERA est autorisée à céder les droits du contrat de location du logiciel standard à des tiers, notamment à des fins de refinancement. Le client accepte que l'adresse et les données contractuelles pertinentes pour le refinancement et son règlement puissent être transférées à la société de refinancement mentionnée dans le contrat spécifique.
- 18.6. Les obligations de KYOCERA découlant du contrat ne sont pas couvertes par cette cession. À cet égard, KYOCERA reste seule obligée envers le client.
- 18.7. Dans le cadre du refinancement, KYOCERA transfère la propriété des objets loués du présent contrat de location à la société de refinancement et lui cède les créances qui en découlent. Le client est donc chargé de conserver les biens loués pour la société de refinancement. Le client accepte et reconnaît que KYOCERA peut à tout moment transférer à la société de refinancement la location avec ses droits et obligations, de sorte que cette dernière peut entrer dans la relation locative en tant que nouveau propriétaire.
- 18.8. Le client ne peut se libérer de ses obligations de paiement découlant du présent contrat de location qu'en effectuant un paiement sur le compte désigné de KYOCERA auprès de la société de refinancement.
- 18.9. Le client ne peut pas sous-louer, transférer ou mettre en gage le logiciel standard à des tiers. Si les droits sur le logiciel standard sont menacés (saisie, confiscation, etc.), le client s'engage à en informer immédiatement la société de refinancement et à informer les tiers (notamment les créanciers gagistes, les propriétaires immobiliers et les administrateurs de faillite) de ces droits.
- 18.10. Le client reconnaît qu'en raison des droits de propriété de la société de refinancement sur les biens loués, l'exercice par le client de tous les droits convenus avec KYOCERA est soumis à la condition suspensive de l'accord de la société de refinancement. Sous réserve d'une notification contraire, le client peut supposer le consentement correspondant de la société de refinancement.

**19. Affectation**

- 19.1. KYOCERA est autorisée à céder et à transférer à des tiers toutes les créances issues des différents contrats ainsi que toutes les autres créances qui en découlent, c'est-à-dire également le contrat lui-même dans son ensemble. Dans ce cas, le client reste pleinement lié à toutes les obligations du présent contrat pour toute la durée du contrat, même après une cession ou un transfert à des tiers.
- 19.2. Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers des contrats spécifiques ou d'autres droits individuels ou revendications liés à un contrat spécifique sans l'accord écrit préalable de KYOCERA.
- 19.3. Toute cession effective ou tentative de cession sans le consentement écrit préalable de KYOCERA donne à cette dernière le droit de résilier le contrat spécifique de façon extraordinaire et immédiate conformément à la clause 5.2 précitée.

**20. Forme écrite**

- 20.1. Les modifications ou ajouts au contrat nécessitent un accord écrit signé par les deux parties contractantes. Une procédure électronique de conclusion de contrat proposée par KYOCERA a la même valeur (par exemple dans le cadre d'une boutique en ligne). Il ne peut être dérogé à cette condition de forme que par un accord écrit.
- 20.2. Le client confirme que le ou les signataires des contrats spécifiques respectifs disposent des procurations nécessaires.

**21. Clause salvatrice**

Tout désaccord sur certains points des présentes CG, leur invalidité partielle ou totale, ou l'impossibilité de les voir

exécuter n'affecte pas la validité des autres dispositions et la conclusion du rapport contractuel. Dans de tels cas, les parties remplaceront la disposition inapplicable ou invalide par un nouvel accord qui se rapproche le plus possible de son résultat juridique et économique.

## 22. Droit applicable et juridiction compétente

- 22.1. Le présent contrat est régi par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (parfois appelé « Convention de Vienne »). Les dispositions en matière de conflit de lois ne s'appliquent pas.
- 22.2. Les parties désignent le lieu de la succursale de KYOCERA à Zurich, en Suisse, comme lieu de juridiction exclusif pour tous les litiges découlant du présent contrat ou en relation avec celui-ci.

## B. Dispositions particulières pour les différents types de contrats

### BI Achat

#### I Matériel

#### 23. Propriété

Jusqu'au paiement complet du prix d'achat, l'objet de l'achat reste la propriété de KYOCERA.

#### 24. Transfert de risques

Le transfert des risques a lieu au lieu de livraison.

#### 25. Garantie

- 25.1. Sous réserve de ce qui suit, KYOCERA garantit que le produit est adapté à un usage normal et présente les caractéristiques convenues par contrat.
- 25.2. KYOCERA n'assume aucune garantie quant à la réalisation de l'objectif souhaité par le client.

#### 26. Exclusion de garantie

- 26.1. La garantie est exclue si le client ou un tiers utilise le produit de manière incorrecte, le modifie, le transporte, le répare, ou si un défaut est dû à des influences extérieures.
- 26.2. La garantie est également exclue en cas d'utilisation dans l'objet de l'achat d'encre, d'autres matériaux et de pièces de rechange s'il ne s'agit pas d'éléments KYOCERA d'origine et que le défaut est dû à l'utilisation de ces éléments.
- 26.3. La garantie est exclue pour les matériaux consommables, d'usure et de service.

#### 27. Obligation d'inspection et notification des défauts

- 27.1. Le client doit inspecter le produit [72] heures après la livraison pour détecter les dommages perceptibles de l'extérieur et les défauts qui deviennent visibles pendant le fonctionnement, et doit notifier par écrit ces défauts dans les [72] heures suivant la livraison (délai de notification des défauts). Dans le cas contraire, les droits à la garantie sont réputés perdus.
- 27.2. Les vices cachés doivent être notifiés par écrit dans les 10 jours suivant leur découverte. Dans le cas contraire, les droits à la garantie sont réputés perdus.

#### 28. Période de garantie

- 28.1. La durée générale de la garantie des produits est de 24 mois à compter de la livraison du produit. Pour les produits TASKalfa, la garantie est régie par un contrat de service distinct.
- 28.2. Si le produit est remplacé ou réparé dans le cadre de la garantie, celle-ci n'en est pas prolongée et la durée de

garantie initiale s'applique. Période de garantie

## 29. Étendue de la garantie

- 29.1. Sous réserve qu'un défaut ait été signalé en temps utile et dans la forme requise, le produit défectueux sera remplacé ou réparé à la discrétion de KYOCERA et à ses propres frais. Si un produit n'est plus disponible, KYOCERA a le droit de remplacer le produit défectueux par un produit alternatif et équivalent (de même fonctionnalité). Le produit échangé doit être retourné à KYOCERA dans un délai de 5 jours, KYOCERA prenant en charge les frais de transport.
- 29.2. Tout autre droit pour le client est exclu, et notamment la résolution du contrat ou les dommages-intérêts.

## II Licences

### 30. Garantie

- 30.1. Si l'octroi des droits d'utilisation selon le contrat spécifique est effectué sur une base permanente (ci-après « achat »), KYOCERA assume de manière ferme la garantie suivante:
- 30.2. À moins que le logiciel standard ne soit fourni en excluant toute garantie (par exemple dans le cas de versions d'essai), KYOCERA garantit la fonctionnalité du logiciel standard livré.
- 30.3. Un défaut du logiciel standard n'est pris en charge par la garantie que si, dans le cadre de l'utilisation prévue et dans les conditions d'utilisation et de fonctionnement définies dans le contrat et les conditions du fabricant, le logiciel s'écarte des fonctionnalités et des performances garanties dans une mesure telle que son adéquation à l'utilisation prévue par le contrat est rendue impossible ou considérablement réduite.
- 30.4. Sauf convention contraire dans le contrat spécifique, KYOCERA fournira des services pour corriger les défauts que le client lui notifie par écrit avec une documentation suffisante dans les 6 mois suivant la date de livraison du logiciel standard dans la version inchangée. La documentation est considérée comme suffisante si elle permet de prouver dans quelles conditions d'utilisation et de fonctionnement un défaut se produit.
- 30.5. La correction des défauts peut être, au choix de KYOCERA, la livraison d'un code correctif ou d'une version corrigée du logiciel standard, ou la preuve d'une solution alternative pour contourner ou supprimer le défaut.
- 30.6. Le client doit, dans une mesure appropriée et raisonnable, aider KYOCERA gratuitement dans l'analyse des causes et des conditions du défaut ainsi que dans les tests de code correctif ou de solution alternative.
- 30.7. Si KYOCERA ne parvient pas à corriger les défauts signalés et documentés pendant la période de garantie et que, par conséquent, l'utilisation du logiciel standard conformément au présent paragraphe est rendue impossible ou déraisonnablement difficile, le client peut, après expiration d'un sursis d'au moins 30 jours notifié par lettre recommandée, récupérer une partie du prix d'achat correspondant à la moins-value ou se retirer du contrat spécifique concerné. Un droit à dédommagement dans la mesure de la clause 19.1 reste réservé. Toute autre garantie de KYOCERA est exclue.
- 30.8. KYOCERA est libérée de son obligation de garantie dans la mesure où un dysfonctionnement ou un défaut est dû à des circonstances dont elle n'est pas responsable, notamment en cas de modification des conditions d'utilisation et de fonctionnement fournies par KYOCERA ou le fabricant, en cas d'interventions dans le logiciel standard par le client ou des tiers, ou pour des causes indépendantes au logiciel standard fourni par KYOCERA.
- 30.9. S'il s'avère qu'un problème ou un défaut relève de la

responsabilité du client, et que par exemple il y a eu erreur de fonctionnement ou que KYOCERA a encouru des dépenses supplémentaires en raison de la mauvaise exécution par le client de l'obligation de coopération et de documentation, KYOCERA a le droit de facturer au client les coûts effectivement encourus pour les services visant à corriger un défaut selon le temps et les dépenses matérielles engagées.

## B2 Location

### I Matériel

#### 31. Entretien, fonctionnement et maintenance de l'objet loué

Il est interdit au client d'apporter des modifications à l'objet loué. Il doit veiller au bon fonctionnement et à l'entretien des biens loués.

#### 32. Propriété

L'objet loué reste la propriété exclusive de KYOCERA.

#### 33. Prise en charge des risques et assurance

- 33.1. Le client supporte les risques de détérioration, de perte et de vol de l'objet loué pendant toute la durée du contrat.
- 33.2. Le client est tenu d'assurer à ses frais l'objet loué contre le vol, l'effraction, l'incendie et les dégâts des eaux. Sur demande, il doit présenter une police d'assurance correspondante à KYOCERA.

#### 34. Obligations du client

- 34.1. Le client doit immédiatement signaler à KYOCERA toute perte ou disparition de l'objet loué et tout dommage qui lui serait causé.
- 34.2. En cas de changement de son adresse, le client doit informer KYOCERA au moins dix jours au préalable. KYOCERA se réserve le droit d'accompagner le déménagement et d'en facturer les frais au client.
- 34.3. Si une saisie de l'objet loué est imminente (par exemple dans le cadre de mesures d'exécution forcée ou d'une procédure pénale), le client doit immédiatement le signaler à KYOCERA et informer les autorités responsables de l'exécution forcée des droits de propriété dont dispose KYOCERA. Le client accorde explicitement à KYOCERA le droit d'informer un éventuel propriétaire des locaux dans lesquels l'objet loué est installé, ainsi que d'autres tiers, de ses droits de propriété sur l'objet loué par KYOCERA.

#### 35. Restitution de l'objet loué

- 35.1. Le client s'engage à rendre l'objet loué dans un état correct et propre immédiatement après la fin du contrat de location, ou à accorder à KYOCERA un accès illimité à l'objet loué pour démontage et enlèvement professionnels. Les frais de démontage et de transport de retour à une adresse à déterminer par KYOCERA sont à la charge du client.
- 35.2. La réparation de tout dommage causé par une mauvaise manipulation de l'objet loué est à la charge du client.

### II Licences

#### 36. Maintien de l'usage en cas de location

Dans la mesure où l'octroi des droits d'utilisation du logiciel standard selon le contrat spécifique a lieu pour une durée précise (ci-après «location»), le client est tenu, pendant la durée de ses droits d'utilisation définis dans le contrat spécifique, de convenir d'une maintenance pour

le logiciel standard conformément à la clause 41 et, dans le même temps, de convenir d'une assistance avec KYOCERA conformément à la clause 42. KYOCERA fournit des services de maintenance d'utilisation pour le logiciel standard exclusivement pendant la durée définie dans le contrat spécifique et dans le cadre des services de maintenance du fabricant et de l'assistance logicielle.

## B3 Services

### I Matériel

#### 37. Étendue des services

- 37.1. Dans la mesure où cela est convenu dans le contrat spécifique, KYOCERA fournit au client, pour le matériel mentionné dans le contrat spécifique à la section Objet du contrat, et pendant la période contractuelle convenue, les services énumérés dans cette section, à l'exclusion de tout autre.
- 37.2. S'agissant du matériel, KYOCERA s'engage à fournir dans le cadre du présent contrat les services suivants:
- Réparations et dépannage par accès de maintenance à distance, au domicile du client ou au centre de service. Si l'accès à distance ne peut être accordé à KYOCERA du côté du client, les frais supplémentaires qui en résultent sont à régler.
  - Remplacement de pièces défectueuses dans le cadre d'une procédure d'échange.
  - Remplacement de pièces usées (pièces d'usure).
  - Suivi des stocks d'encre grâce à un outil logiciel et réapprovisionnement automatique en encre à l'adresse du client. Si l'outil logiciel ne peut absolument pas être utilisé du côté du client, les frais correspondants à la durée du contrat seront facturés forfaitairement.
  - Livraison des consommables nécessaires, tels qu'encre et révélateur, y compris les frais d'expédition nécessaires en Suisse et au Liechtenstein en PostPac Economy, sauf mention contraire dans le contrat. Une deuxième livraison demandée par la suite sera facturée en sus s'il existe une preuve que la première livraison a été effectuée.
  - Installation de modifications, si le fabricant le recommande pour augmenter la fiabilité opérationnelle.
  - Les coûts liés au temps de travail et aux déplacements sont également compris.

- 37.3. Pour le matériel pour lequel une garantie de type «retour atelier» a été convenue, KYOCERA s'engage fermement à fournir les services suivants dans le cadre du présent contrat:
- Exécution des réparations «retour atelier» dans les locaux de KYOCERA à Zurich (Suisse alémanique) ou à Renens (Suisse romande).
  - Remplacement de pièces défectueuses dans le cadre d'une procédure d'échange.
  - Installation de modifications, si le fabricant le recommande pour augmenter la fiabilité opérationnelle. Les frais liés aux déplacements seront facturés au client selon la liste de prix KYOCERA en vigueur.

#### 38. Exceptions et limites aux services

- 38.1. Le contrat de service ne couvre notamment pas les éléments suivants:
- Les coûts de dépannage, de réparation et de remplacement de composants qui s'avèrent nécessaires à la suite d'une mauvaise manipulation, de risques

naturels, d'accidents, de vols, d'une utilisation non prévue, de pannes de courant, etc.

- Les coûts de dépannage, de réparation et de remplacement de composants qui s'avèrent nécessaires à la suite d'une utilisation normale du matériel, mais en dehors de la zone d'utilisation précisée par le fabricant pour ce modèle.
- Les coûts de dépannage et de réparation de l'unité de numérisation si le nombre de pages numérisées dépasse le nombre de pages imprimées. Dans ces cas, KYOCERA a le droit de facturer un forfait de scanner en fonction du matériel et du nombre de pages scannées.
- Les coûts de réparation, de réglage et de remplacement de pièces causé par l'utilisation d'accessoires ou de consommables non fournis ou recommandés par KYOCERA, notamment l'encre, le papier et autres supports d'impression.
- Les révisions qui deviennent nécessaires parce que le système a atteint sa durée de vie technique.
- Les coûts engendrés par des changements/mises à jour du côté du client de réseaux, systèmes d'exploitation ou configurations matérielles et qui rendent nécessaires des modifications de la configuration de notre matériel sur le site du client, nécessitant ainsi une intervention sur place de KYOCERA.
- Les coûts des réparations ou du réapprovisionnement dû à l'utilisation de consommables après leur date de péremption.
- Les coûts des travaux et des interventions (y compris par des tiers) qui résultent d'une réinitialisation, d'un défaut ou d'un remplacement de disque dur ou de module mémoire.
- Les coûts des travaux et des interventions (y compris par des tiers) rendus nécessaires faute d'un mot de passe pour un appareil ou un réseau.
- Les dépenses encourues en raison d'une manipulation incorrecte du matériel ou des logiciels par le client ou par des tiers inconnus.
- Les dépenses nécessaires à la reconstruction et à la restauration de données et de systèmes. Le client est responsable de la création et de la maintenance de copies de sauvegarde de tous les fichiers, données et programmes pour la reconstruction complète des matériels et des systèmes, à intervalles réguliers comme le client le juge nécessaire.
- Toute installation ou adaptation nécessaire de matériel ou de logiciels non couverts par le contrat en lien avec des interfaces.
- Toute adaptation et installation de logiciels.
- Tout ajustement personnalisé des pilotes et des flots d'impression.
- Les frais de dépannage et de réparation rendus nécessaires par les interventions de personnes non autorisées par KYOCERA.
- Les frais de tiers non autorisés par KYOCERA à intervenir.
- La livraison de papier et d'agrafes ainsi que de modules/cartouches d'encre pour télécopieur et imprimante (sauf mention contraire dans le contrat).
- Les frais de livraison pour les services Swiss-Express et de messagerie.
- L'installation et les services liés à un changement d'emplacement du matériel.
- La réparation de dommages causés par une immobilisation.

38.2. Si KYOCERA fournit tout de même ces services sans y être

obligée, elle peut facturer des frais supplémentaires à cet effet selon ses tarifs en vigueur.

- 38.3. Les données et informations du client se trouvant sur le matériel doivent être supprimées par le client avant un éventuel accès ou remise de l'objet du contrat à KYOCERA aux fins d'une réparation. Si KYOCERA constate que le client n'a pas ou pas complètement procédé lui-même à cette suppression, KYOCERA est en droit de supprimer définitivement ces données et informations après que le matériel ait été rendu accessible ou remis à KYOCERA. Toute responsabilité de KYOCERA en rapport avec la suppression ou la perte de ces données et informations est exclue.

### 39. Service et délais de réponse

- 39.1. **Heures de service:** Les services convenus sont fournis par KYOCERA pendant les heures de travail normales, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 8h à 17h, à l'exception des jours fériés.
- 39.2. **Délai de réponse:** Le délai de réponse est défini comme le temps écoulé entre la réception par KYOCERA du rapport de panne du client pour l'analyse du problème, l'assistance par téléphone, ou la prise d'un rendez-vous et le moment où un employé de service de KYOCERA rappelle ou recontacte le client. Si un délai de réponse est convenu dans le contrat spécifique, sa mesure et son calcul sont interrompus par la pause déjeuner de 12h à 13h. Si aucun délai de réponse n'est convenu, KYOCERA réagit dans un délai raisonnable, à sa discrétion, et en fonction de la gravité du problème.

### 40. Mots de passe

Si les mots de passe principaux ou les mots de passe des superviseurs sont gérés par le client, ils ne peuvent pas être réinitialisés par KYOCERA. La perte de mots de passe peut entraîner la perte totale et le remplacement du matériel. En cas de mots de passe manquant pour un appareil ou un réseau, le client doit assumer tous les coûts supplémentaires en service et en matériel associés.

## II Logiciels

### 41. La maintenance comme condition préalable à l'assistance logicielle

- 41.1. Comme condition préalable à la fourniture d'une assistance logicielle par KYOCERA conformément à la clause 42 ci-après, le logiciel standard doit faire l'objet d'une maintenance valide de la part du fournisseur et la maintenance doit être convenue en conséquence dans le contrat spécifique.
- 41.2. Sauf accord contraire, la maintenance du fabricant comprend exclusivement la fourniture de *patches*, de corrections de *bugs*, de *service packs* et de mises à jour du logiciel standard disponible auprès du fournisseur de KYOCERA. La fourniture de ces mises à jour des logiciels et de la documentation des logiciels disponibles auprès du fournisseur se fait sous forme électronique. Les mises à jour effectuées dans le cadre des versions du logiciel standard sont soumises au modèle de licence du fournisseur correspondant et peuvent entraîner des coûts supplémentaires — en sus du règlement de la maintenance.

### 42. Étendue de l'assistance logicielle de KYOCERA

- 42.1. Dans le cadre de la présente relation contractuelle, et pendant la période contractuelle convenue, KYOCERA fournit au client, pour le logiciel standard mentionné dans le contrat spécifique à la section Objet du contrat, uniquement les services d'assistance mentionnés au présent paragraphe. KYOCERA facture au client les services d'assistance rendus

en fonction des dépenses et selon les tarifs KYOCERA en vigueur. Si le client a convenu d'un niveau d'assistance avec KYOCERA, le taux réduit convenu est appliqué.

Les services d'assistance de KYOCERA en cas de dysfonctionnement couvert par un éventuel niveau d'assistance conclu sont:

- Réception de rapports de panne du client concernant le logiciel standard selon le niveau d'assistance convenu
- Assistance téléphonique de 1er niveau pour les pannes techniques: KYOCERA vérifie, lors de l'analyse et de l'identification du problème, si le dysfonctionnement signalé est lié au matériel ou au logiciel et entreprend les efforts de dépannage correspondants.
- Assistance de 2e niveau en cas de dysfonctionnement ou de mauvais fonctionnement du logiciel standard: Un employé informatique de KYOCERA contacte par téléphone le responsable informatique du client et tente de remédier au dysfonctionnement ou à la panne du logiciel standard. Selon le type de dysfonctionnement, l'assistance peut être effectuée à distance (télémaintenance) ou sur place, à la discrétion de KYOCERA.
- Si KYOCERA ne peut pas remédier elle-même à un dysfonctionnement, elle coordonnera et organisera les efforts de dépannage par l'éditeur du logiciel ou obtiendra de celui-ci les clarifications nécessaires pour le compte du client.

#### 43. Disponibilité et délai de réponse et d'intervention

- 43.1. **Disponibilité:** Les services d'assistance sont fournis par KYOCERA pendant les heures normales de travail, c'est-à-dire du lundi au vendredi de 8h à 17h, à l'exception des jours fériés. Les rapports de panne du client doivent être faits par téléphone au numéro d'assistance KYOCERA. Un rapport de panne est considéré comme ayant été reçu par KYOCERA lorsqu'un membre du service d'assistance l'a reçu par téléphone ou l'a confirmé par e-mail.
- 43.2. **Délai de réponse:** Le délai de réponse est défini comme le temps écoulé entre la réception par KYOCERA du rapport de panne du client pour l'analyse du problème, l'assistance par téléphone, ou la prise d'un rendez-vous et le moment où un employé de service de KYOCERA rappelle ou recontacte le client. Le délai de réponse est fixé dans le contrat spécifique selon le niveau d'assistance qui y est convenu. Si aucun délai de réponse n'est convenu, KYOCERA réagit dans un délai raisonnable, à sa discrétion, et en fonction de la gravité du problème.
- 43.3. **Délai d'intervention:** Le délai d'intervention est défini comme le temps écoulé entre le moment où un employé de service de KYOCERA rappelle ou recontacte le client et celui-ci où KYOCERA fournit une «assistance sur le système». Cette assistance peut être fournie à distance ou sur place. Le délai d'intervention est fixé dans le contrat spécifique selon le niveau d'assistance qui y est convenu. Si aucun délai d'intervention n'est convenu, KYOCERA doit intervenir dans un délai raisonnable, à sa discrétion, et en fonction de la gravité du problème.

#### 44. Services d'assistance non inclus

- 44.1. Les services d'assistance suivants, en particulier, ne font pas partie des obligations de service de KYOCERA dans le cadre de l'assistance:
- Les services d'assistance rendus nécessaires parce que le client n'a pas respecté une règle ou une recommandation de l'éditeur concernant l'installation ou l'utilisation du logiciel standard (par exemple en cas de modification de l'infrastructure informatique contraire aux spécifications de l'éditeur de logiciels) ou qu'il a provoqué lui-même la panne.

- Dépannage à la suite d'une modification du système d'exploitation (mises à jour et correctifs) ou de l'infrastructure informatique (par exemple nouveau serveur, utilisation d'un nouveau commutateur ou modification des processus dus à des changements dans les procédures internes de l'entreprise). Dans de tels cas, des améliorations doivent être demandées par l'intermédiaire de l'éditeur du système d'exploitation.
- Les services d'assistance rendus nécessaires à la suite d'une intervention dans le code informatique du logiciel standard ou à la suite de modifications des paramètres du système.
- La programmation et la mise en œuvre de nouvelles fonctions logicielles à la demande du client.
- La réalisation ou vérification de sauvegardes de données.
- L'assistance aux utilisateurs dans les locaux du client.
- L'accompagnement lors de nouvelles installations.
- L'installation de mises à jour et de mises à niveau non liées au logiciel standard (par exemple l'installation de service packs Windows).
- Les services de conseil et de déploiement.
- La formation.

44.2. Si KYOCERA fournit tout de même ces services sans y être obligée, elle peut facturer des frais supplémentaires à cet effet selon ses tarifs en vigueur.

#### 45. Obligations de coopération du client

- 45.1. En ce qui concerne l'assistance pour le logiciel standard, le client a notamment les devoirs de coopération suivants:
- Assurer la disponibilité (présence physique, assistance à distance, etc.) d'un administrateur informatique compétent pendant l'exécution des services par KYOCERA.
  - Mise à disposition des documents, informations et identifiants d'accès nécessaires (mots de passe) au système informatique du site du client sur lequel le logiciel standard est installé.
  - Autorisation d'accès à distance pour la fourniture de services d'assistance par KYOCERA. Le client doit mettre en place les conditions système nécessaires à cet effet. Tous retards ou frais supplémentaires sont à la charge du client.
  - Autorisation d'accéder au système informatique avec des droits d'administrateur. Cela peut également être obtenu par la présence de l'administrateur informatique.
  - Mise à disposition des postes et équipements de travail nécessaires sur place (c'est-à-dire au moins un PC en état de marche avec accès au réseau).
  - Création et maintien des conditions techniques nécessaires (c'est-à-dire acquisition, création et maintien de la disponibilité opérationnelle de l'infrastructure informatique nécessaire au fonctionnement du logiciel standard conformément aux spécifications de l'éditeur).
  - Création et maintenance de copies de sauvegarde de tous les fichiers, données et programmes pour la reconstruction complète des matériels et des systèmes, à intervalles réguliers comme le client le juge nécessaire.
  - Installation des versions du logiciel standard disponibles pour le client (avec tous les *patches*, corrections de *bugs*, *service packs*, mises à jour et mises à niveau). Si cela nécessite un changement de configuration du système, il incombe au client de l'effectuer à ses frais. KYOCERA peut refuser des services d'assistance si le client n'installe pas les mises à jour ou mises à niveau.

- 45.2. Si le client ne respecte pas ou pas complètement ses obligations de coopération dans les temps, KYOCERA est libérée de ses obligations de service qui y sont liées et peut facturer séparément au client les frais supplémentaires ainsi occasionnés. D'autres droits de KYOCERA en cas de coopération insuffisante du client restent réservés. Les activités relevant de la coopération du client sont effectuées à titre gracieux et ne peuvent être facturées à KYOCERA.
- 45.3. Les employés de KYOCERA n'interviendront pas dans l'environnement informatique du client (matériel/logiciel/réseau), ou seulement sur demande expresse du client et en excluant toute responsabilité.
- 45.4. Si des modifications/mises à jour du système d'exploitation, du réseau, ou de la configuration matérielle ont été effectuées par le client, et que KYOCERA fournit des services sur cette base, ces services sont fournis contre paiement spécifique des frais encourus.
- 45.5. Si les services à rendre par KYOCERA ne peuvent être effectués par manque de coopération du client, ce dernier est redevable du paiement des efforts supplémentaires ainsi occasionnés selon les tarifs KYOCERA en vigueur à ce moment-là.