

Conditions Générales relatives au Contrat d'Assistance Technique

PREAMBULE

Le présent Contrat d'Assistance Technique (ci-après le « C.A.T ») est composé des présentes Conditions Générales, des Conditions Particulières (Offre commerciale de Pitney Bowes) et de leurs annexes éventuelles. Il est précisé que les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales.

Le C.A.T a pour objet de déterminer les prestations et options couvertes par le C.A.T ainsi que les exclusions éventuelles pour certains matériels ou prestations.

Le C.A.T ne modifie en aucun cas le contrat de vente ou de location conclu au préalable entre le Contractant et Pitney Bowes. Il exprime seul l'accord des parties relatif à la maintenance du Matériel et des éventuelles options souscrites.

1 CONCLUSION DU C.A.T

- 1.1 Le C.A.T est conclu à compter de la réception de l'envoi – physique ou électronique, par Pitney Bowes, de l'offre valant conditions générales dûment remplie et signée.
- 1.2 Lorsque le C.A.T est conclu en ligne, les parties déclarent déroger aux dispositions impératives du Code civil relatives aux contrats conclus par voie électronique.
- 1.3 Par exception au premier alinéa, dans l'hypothèse où le C.A.T serait souscrit pour du matériel usagé, Pitney Bowes procédera à un examen technique et - si nécessaire - à une remise en état du Matériel, aux frais du Contractant. Dans ce cas, le C.A.T ne sera conclu qu'à compter de la réalisation de cet examen et, le cas échéant, de cette remise en état.

2 NATURE DES PRESTATIONS

- 2.1 La nature des prestations couvertes par le support du C.A.T est directement et principalement liée à l'entretien d'équipements identifiés dans les Conditions Particulières (ci-après le « Matériel ») et, le cas échéant, à celles issues des offres de prestations de service variées et assurées par les techniciens et agents du service client de Pitney Bowes qui pourront être souscrites individuellement.
- 2.2 Le Contractant est informé et accepte expressément le fait que les prestations d'entretien de Pitney Bowes sur le Matériel ne le garantit pas contre l'usure normale de son Matériel notamment en cas de dépassement du nombre maximum de cycles mentionné dans les Conditions Particulières.
- 2.3 Les interruptions d'utilisation du Matériel dues aux réparations ou révisions ne peuvent prolonger la durée du contrat ou donner lieu à des indemnités d'aucune sorte.

3 PRESTATIONS ASSUREES DANS LE CADRE DU C.A.T

- 3.1 De manière générale, les prestations de Pitney Bowes sont exécutoires du lundi au vendredi, les jours ouvrés et aux heures d'ouverture de Pitney Bowes soit de 8h30 à 17h30. Toute intervention en dehors de ces heures de travail fera l'objet d'une demande spécifique du client afin que Pitney Bowes puisse y répondre.

3.2 Prestations fournies concernant la maintenance du Matériel

- Pour tous les Matériels, le Service Client de Pitney Bowes assure les prestations suivantes :
- Le diagnostic à distance par les Agents du Centre d'Appels ou Techniciens du Service Clients,
 - Les entretiens préventifs sur demande du Contractant à des dates à convenir avec le Service Clients. Au cours de ces visites, le technicien Pitney Bowes assurera le réglage, les vérifications et les actions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Matériel. La fréquence des entretiens est déterminée par le volume traité par l'équipement et est indiqué dans le manuel utilisateur du Matériel.
 - Les interventions à la demande du Contractant pour remédier aux incidents de fonctionnement,
 - Le changement ou la réparation des pièces nécessaires aux interventions ci-dessus,
 - Les frais de déplacement du technicien Pitney Bowes au lieu d'installation stipulé du Matériel (France métropolitaine hors Corse).

Pitney Bowes qui assure la continuité du bon fonctionnement du Matériel, prend à sa charge les frais de réparation consécutifs à un incident de fonctionnement, à condition qu'il ait été signalé dès sa manifestation et qu'il ne résulte pas d'un des événements visés à l'article 3.3.

Sauf stipulation contraire, notamment par la réalisation d'une prestation supplémentaire indiquée à l'article 3.3 ci-dessous, Pitney Bowes ne garantit pas le bon fonctionnement du Matériel qui n'est pas utilisé conformément aux spécifications techniques de sa notice d'utilisation ou de toute instruction ou consigne technique.

3.3 Prestations exclues du contrat

- a) Ne sont pas couvertes par le présent contrat, les interventions qui résultent :
 - d'une utilisation non conforme du Matériel, le Contractant étant informé de l'utilisation conforme du Matériel, notamment grâce la notice d'utilisation ou toute autre instruction ou consigne technique,
 - d'un défaut dans l'entretien courant du Matériel par le Contractant ou d'un changement d'application sur le Matériel, de documents ou d'enveloppes qui ne respectent pas les exigences techniques indiquées dans la notice d'utilisation du Matériel ou par toute autre instruction ou consigne d'instruction,
 - d'une connexion à un autre matériel qui n'est pas expressément prévue par la notice d'utilisation du Matériel ou par toute autre instruction ou consigne d'instruction,
 - de dommages causés par un sinistre, par les installations électriques extérieures au Matériel ou par la malveillance,

- de problèmes ou casses occasionnées par les opérateurs de communications électroniques,
 - de l'adjonction de dispositifs nouveaux.
 - d'une détérioration du Matériel causée par un remplacement de cartouches non conforme,
 - de mise à jour des systèmes d'exploitation et versions imposées par les fournisseurs de logiciels indépendants de Pitney Bowes,
 - de l'utilisation des matériels de communication (Type boîtier 3G) à des fins autres que pour les matériels Pitney Bowes.
- b) De même, les interventions qui correspondent :
 - au remplacement des pièces détachées usées ou abimées telles que lames usées sur les massicots, ouvre-lettres et autres appareils résultant de la nature du papier (enveloppes Kraft, trombones, agrafes, ...),
 - aux opérations qui incombent normalement à l'opérateur du Contractant et qui sont précisées dans la notice d'utilisation, notamment le réapprovisionnement de consommables (encre, rubans, têtes d'impression ...), le réglage de l'impression, les réglages en cas de changement de document, les démontages et remontages dus à un déménagement, le nettoyage et l'entretien élémentaire à la charge de l'opérateur,
 - aux formations liés aux changement d'opérateurs pendant la durée du C.A.T (la formation sur les logiciels est limitée aux seuls logiciels livrés avec le Matériel Pitney Bowes), sauf option choisie par le Contractant,
 - les assistances aux premières productions sauf option choisie par le Contractant,
 - les développements de changements ou d'évolutions de codifications sur les Mises sous plis sauf option choisie par le Contractant,
 - le diagnostic à distance à l'aide du Logiciel d'Expertise Virtuelle sauf option choisie par le Contractant.

3.4 Prestations additionnelles à la maintenance du Matériel.

Le Contractant peut ajouter des prestations additionnelles à la maintenance du Matériel selon l'offre du catalogue à jour de Pitney Bowes. Par exemple, le Contractant peut ajouter les prestations suivantes :

- assistance aux premières productions
- le diagnostic à distance à l'aide du Logiciel d'Expertise Virtuelle
- Pack option « Formation » pour former de nouveaux opérateurs
- Pack option « Back-up Formateur » en cas de surplus d'activité.

Ces prestations additionnelles sont décrites dans des brochures commerciales qui une fois souscrites feront parties intégrantes du C.A.T en tant qu'annexes.

4 OBLIGATIONS DU CONTRACTANT

- 4.1 Le Contractant s'engage à signaler au Service Clients de Pitney Bowes tout changement du lieu d'utilisation du Matériel. Cette modification peut entraîner une revalorisation du prix si les conditions initiales de ce dernier sont modifiées d'une façon importante (Zone géographique, ...). A défaut d'accord du Contractant sur le nouveau prix, le contrat sera considéré comme résilié aux torts du Contractant, sauf s'il démontre un cas de force majeure.
- 4.2 Le Contractant s'engage à prévenir le Service Clients de Pitney Bowes des défauts du Matériel. Les dommages causés éventuellement par l'utilisation prolongée d'un Matériel défectueux sont exclus du présent contrat.
- 4.3 Le Contractant s'engage à ce que la qualité des documents et enveloppes utilisées reste constante et conforme aux applications validées lors de l'installation du Matériel.
- 4.4 Le Contractant s'engage à ce que l'utilisation du système soit effectuée par un opérateur formé et validé par Pitney Bowes. Pitney Bowes propose des formules de formation en option, afin de répondre à ces problématiques.
- 4.5 Le Contractant s'engage à rendre le Matériel disponible et accessible au moment de la visite du technicien de Pitney Bowes. Dans le cas où le matériel ne serait pas accessible le jour du rendez-vous, Pitney Bowes se réserve le droit de facturer le déplacement du technicien qui n'aura pu réaliser la prestation prévue et nécessitera un nouveau déplacement.
- 4.6 Le Contractant doit contacter le Service Clients de Pitney Bowes afin de convenir des dates pour effectuer les opérations de maintenance préventive. Le Matériel devra être mis à la disposition des techniciens de Pitney Bowes le ou les jours convenus.

5 INTERVENTIONS AU TITRE DES PRESTATIONS EXCLUES

- 5.1 Toute intervention dans le cadre du présent contrat au titre des prestations exclues fera l'objet d'une facturation avec application des tarifs en vigueur à la date de l'intervention de Pitney Bowes.
- 5.2 Les démontages et remontages dus à un déménagement du Matériel ainsi que les formations des opérateurs du Contractant donneront lieu au préalable à l'établissement d'un devis proposé par Pitney Bowes pour acceptation du Contractant avant réalisation. Si le déménagement est effectué par le Contractant et que le Matériel est endommagé durant cette opération, les réparations en découlant donneront lieu à une facturation avec application des tarifs en vigueur à la date de l'intervention de Pitney Bowes.
- 5.3 Toute intervention urgente demandée par le Contractant en dehors des heures de service sera effectuée en fonction des possibilités de Pitney Bowes. Elle fera l'objet d'un devis particulier soumis à l'acceptation des deux parties.

6 DUREE

- 6.1 Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée d'un (1) an à compter de la date de début de la prestation indiquée dans les Conditions Particulières, sauf accord exprès contraire.
- 6.2 A l'issue de cette période, le présent contrat sera renouvelable tacitement d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, au plus tard dans un délai de trois (3) mois avant la date anniversaire du contrat.
- 6.3 Le renouvellement par tacite reconduction n'est possible et se base sur la durée de vie du Matériel. Des lors que celui-ci a dépassé le nombre de cycles ou sa durée de vie théorique, une reconstruction totale ou partielle du Matériel peut être envisagée et proposée au Contractant. Dans cette hypothèse, le coût de reconstruction ou de remplacement d'une partie du Matériel fera l'objet d'un devis que Pitney Bowes soumettra préalablement au Contractant pour approbation et lui facturera séparément. En cas de refus dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de l'envoi de ce devis et sauf accord contraire des parties, faute d'objet, le C.A.T sera caduc.

7 PRIX

- 7.1 Le montant annuel du prix des prestations (maintenance et option) est indiqué dans les Conditions Particulières. Le prix de la maintenance est basé sur un nombre de cycles par an pour le Matériel qui est indiqué dans les Conditions Particulières. En application de l'article 3.1 des présentes, ce prix est déterminé pour un Matériel utilisé conformément aux spécifications techniques de sa notice d'utilisation ou de toute autre instruction ou consigne technique.
- 7.2 Les cycles effectués au-delà du volume maximum pour chaque période, tels que décomptés après relevé du compteur intégré au Matériel, seront comptabilisés au terme de la période et facturés séparément par Pitney Bowes sur la base du prix en vigueur à la date de signature du Contrat, consultable sur le site www.pitneybowes.com/fr/cyclestoutsupplementaires. La facturation séparée des cycles supplémentaires est payable à réception de la facture.

8 FACTURATION ET PAIEMENT

- 8.1 La facturation sera établie annuellement pour la période à échoir. Les factures émises par Pitney Bowes seront payables au comptant dès réception.
- 8.2 En application des dispositions de l'article L.441-10 du Code de commerce, relatives aux délais de paiement entre les entreprises, pour tout paiement effectué en retard, l'acheteur nous règlera, en sus des sommes dues, des pénalités de retard. Le taux d'intérêt des pénalités de retard est égal au taux BCE en vigueur à la date de la facturation, majoré de dix (10) points. En outre, tout retard dans le paiement partiel ou total d'une facture ouvrira droit dès le lendemain de la date d'échéance, sans préjudice de tous dommages intérêts, au paiement d'une indemnité forfaitaire de quarante euros (40 €) pour frais de recouvrement, exigible pour chaque facture payée en retard et nonobstant la faculté qui nous est offerte de demander une indemnisation complémentaire, sur justification, si les frais de recouvrement sont supérieurs à quarante euros (40 €).
- 8.3 En cas de non-paiement, Pitney Bowes se réserve le droit, après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception demeurée infructueuse pendant une durée de sept jours, de suspendre ses obligations au titre du C.A.T jusqu'au règlement intégral des sommes dues.

9 REVISION DES PRIX

- 9.1 Le montant annuel de la prestation de maintenance sera révisé chaque année à la date anniversaire du présent contrat par application de la formule suivante : $M' = M[0,125 + 0,575 S/S' + 0,30 (0,80 EBIQ'/EBIQ + 0,20 TCH'/TCH)]$ dans laquelle
M' : nouveau montant du loyer,
M : montant du loyer de la dernière annuité,
S' : dernier indice du coût horaire de travail de l'ensemble des salariés des industries Mécaniques et électriques paru au BOCC au moment de l'émission de la facture,
S : même indice que S' paru 12 mois plus tôt,
EBIQ' : dernier indice agrégé « Energie, Biens intermédiaires et Biens d'Equipement » des prix à la Production publié par l'INSEE,
EBIQ : même indice que le EBIQ' paru 12 mois plus tôt,
TCH' : dernier indice des prix à la consommation « Transport, Communications et Hôtellerie » ensemble des ménages Métropole + Dom publié par l'INSEE,
TCH : même indice que le TCH' paru 12 mois plus tôt.
- 9.2 Dans le cas où le résultat de la formule est négatif, le montant de la prestation restera inchangé. Pitney Bowes peut utiliser un autre indice ou substituer les indices si celui qui est indiqué venait à disparaître ou à être modifié. Les indices INSEE sont consultables sur le site internet www.insee.fr.

10 RESILISATION ANTICIPEE

- 10.1 En cas de manquement de l'une des parties à l'un de ses engagements, la résiliation du présent contrat interviendra de plein droit, sans préavis et sans indemnité, dès réception par l'autre partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
- 10.2 Il en sera notamment ainsi dans les cas suivants :
 - dépassement du volume maximum de cycles autorisées pour le Matériel, sauf demande de prix supplémentaire en application de l'article 7.2,
 - modification des conditions d'utilisation du Matériel sauf réalisation de prestations exclues par Pitney Bowes en application de l'article 5,
 - transfert du Matériel, dans l'hypothèse d'une vente, d'une cession ou d'un transfert en dehors de la France métropolitaine.
- 10.3 A la résiliation du présent contrat, quel qu'en soit la cause, sauf cas de force majeure ou faute grave de Pitney Bowes dont le Contractant a la charge de la preuve, le Contractant sera redevable immédiatement à Pitney Bowes, outre les sommes dues ou impayées :

- le montant annuel de la prestation de maintenance, jusqu'à l'échéance du contrat,
- la facturation complémentaire prévue à l'article 7.2.

11 RESPONSABILITE DE PITNEY BOWES

- 11.1 Pitney Bowes qui n'assure au titre du contrat qu'une obligation de maintenance et de dépannage, ne pourra être tenue responsable des dommages directs ou indirects que pourrait subir le Contractant en raison de pannes ou d'arrêt du Matériel, sauf pour le Contractant à démontrer la négligence de Pitney Bowes lors d'une opération de maintenance préventive ou à la suite d'un incident de fonctionnement, tels que définis à l'article 3.1.
- 11.2 Pitney Bowes ne pourra être tenue responsable si, pour des raisons indépendantes de sa volonté, y compris des faits de grèves, les obligations découlant du présent engagement ne peuvent être intégralement remplies.
- 11.3 En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Pitney Bowes serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que Pitney Bowes pourrait être amené à verser au Locataire ne pourra excéder le montant effectivement encaissé par Pitney Bowes au titre du Contrat et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.
- 11.4 En outre, Pitney Bowes exclut toute responsabilité à quelque titre que ce soit pour les dommages indirects tels que manque à gagner, préjudice commercial ou financier, augmentation de frais généraux, conséquence du recours de tiers ou perte trouvant leur origine ou étant la conséquence du présent Contrat, quand bien même Pitney Bowes en aurait été préalablement avisée, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du Contrat.

12 CONFIDENTIALITE

Les parties sont tenues au secret professionnel. Elles s'engagent, dès lors, à respecter la confidentialité du présent contrat et à ne pas divulguer à des tiers, ni réutiliser l'ensemble des informations, y compris notamment les méthodes, outils et savoir-faire, auxquelles elles auraient accès dans le cadre de l'exécution du contrat, sauf accord exprès de l'autre partie.

Chaque partie indemnisera l'autre partie de toutes les conséquences financières découlant de la violation des présentes obligations par elle ou ses représentants, contractants ou sous-traitants.

13 PROTECTION DES DONNEES

- 13.1 Les deux parties se conformeront à toutes les exigences applicables de la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles. « Réglementation sur la Protection des Données personnelles » désigne (i) la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, jusqu'à la date de sa modification ; (ii) Règlement ((UE) 2016/679) (RGPD) et toute loi, réglementation et droit dérivé de mise en œuvre, tant que le RGPD est en vigueur en France, et (iii) toute législation qui succède à la loi de 1978 sur la protection des données et au RGPD, en particulier le projet loi sur la protection des données personnelles, une fois qu'il entrera en vigueur.
 - 13.2 Les parties conviennent que Pitney Bowes ne traitera aucune donnée personnelle au nom du Contractant en tant que responsable du traitement des données personnelles. « Responsable du traitement des données, données personnelles et traitement » sont définis dans la Réglementation sur la Protection des Données Personnelles applicable.
 - 13.3 Pitney Bowes recueillera, utilisera, divulguera, transférera et stockera les données personnelles nécessaires à l'administration du présent Contrat et à nos fins opérationnelles et commerciales, tel que décrit plus en détail dans la déclaration de confidentialité du concédant de licence qui se trouve ici : <https://www.pitneybowes.com/fr/mentionslegales/donneespersonnelles.html>
- ## 14 FORCE MAJEURE
- 14.1 En cas de force majeure de nature à empêcher l'une des parties d'exécuter ses obligations, les obligations contractuelles des parties seront suspendues sans indemnité pour l'autre partie. La partie victime d'un évènement de force majeure en informera sans délai l'autre partie par écrit et prendra toutes les mesures raisonnables pour en minimiser les conséquences.
 - 14.2 Les obligations contractuelles des parties entreront à nouveau en vigueur dès la fin du cas de Force Majeure.
 - 14.3 Si le cas de Force Majeure persiste pendant plus de 3 (TROIS) mois, chaque partie aura la faculté de résilier le Contrat avec effet immédiat, sans faute de part et d'autre.

15 NOTIFICATION – ELECTION DE DOMICILE

Toute notification ou mise en demeure requise au titre du C.A.T devra être faite par écrit et envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à la partie destinataire. Les parties font élection de domicile à leur adresse figurant aux Conditions Particulières du présent contrat ou à toute autre adresse qui aura été notifiée par écrit à l'autre partie.

16 DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout différend portant sur la formation, la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera, faute d'être résolu à l'amiable entre les parties, de la compétence exclusive des tribunaux de Paris.