

1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions particulières (les "Conditions Particulières"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou, à défaut, dans les Conditions Générales :

"Inventaire" : Liste des Biens faisant l'objet des Services de Maintenance. L'Inventaire se situe en Annexe du Contrat. Il permet d'identifier chaque Bien, son lieu d'installation, le SLA qui lui est applicable, et les dates pendant lesquelles le Service de Maintenance lui est applicable.

"Bien (s)" : tous les biens corporels vendus ou non par POST Telecom énumérés au Contrat devant faire l'objet du Service de Maintenance.

"Services de Maintenance" : toute prestation de service de POST Telecom décrite dans le Contrat pouvant inclure le cas échéant, les services d'entretien, de réparation ou d'échange de pièces ainsi que la main d'œuvre, y compris les frais de déplacement.

2. PORTÉE ET CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Les présentes Conditions Particulières sont applicables à tout Contrat pour lequel leur application est dûment notifiée au Client.

2.2. POST Telecom s'engage à fournir au Client, qui l'accepte, les Services de Maintenance, nécessaires au bon fonctionnement des Biens énumérés dans l'Inventaire du Contrat, selon les modalités décrites dans le Contrat.

2.3. Sauf disposition contraire dans le Contrat, le Service de Maintenance s'applique exclusivement:
- sur la partie matérielle du Bien.
- sur les logiciels chargés d'usine et faisant partie intégrante des Biens.

2.4. Les prestations proposées dans le cadre du Contrat s'appliqueront en parallèle de la garantie constructeur et n'ont pas pour objet de la modifier ou la remplacer.

2.5. Toute intervention du personnel de POST Telecom sur les logiciels applicatifs ou sur les systèmes d'exploitation, en ce inclus pour les montées de version (upgrade), sera facturable au Client au tarif et conditions de POST Telecom alors en vigueur, sauf pour ce qu'il en est des Services de Maintenance sur ces montées de version (upgrade).

2.6. Lorsque le Client souhaite que les Services de Maintenance portent sur tout ou partie des Biens qui ne sont pas fournis par POST Telecom, ces derniers pourront, à la demande de POST Telecom, faire l'objet d'une inspection technique approfondie par POST Telecom ou un tiers choisi par POST Telecom, aux coûts du Client. Suite à cette inspection technique, POST Telecom déterminera discrétionnairement (i) si les Biens concernés peuvent être couverts par les Services de Maintenance, (ii) les modalités spécifiques qui leurs sont éventuellement applicables et, (iii) le cas échéant si ces Biens doivent faire l'objet d'une remise en conformité. Une telle remise en conformité devra être effectuée par le Client à ses frais et sous sa responsabilité. Lesdits Biens ne seront couverts par le Service de Maintenance que lorsque leur remise en conformité aura dûment été réalisée par un professionnel du secteur et après validation expresse par POST Telecom.

2.7. Le Client déclare qu'au moment de la conclusion du Contrat ayant pour objet les Services de Maintenance, les Biens sont strictement conformes à leurs spécifications d'origine telles qu'elles sont publiées par les constructeurs. Tous les éléments ne faisant pas partie intégrante des Biens tels qu'ils peuvent être livrés par le constructeur pourront le

cas échéant faire l'objet d'un démontage ou d'une déconnection par le Client, à ses frais et sous sa responsabilité, à la demande de POST Telecom avant toute intervention du Personnel de POST Telecom.

2.8. Cette clause s'applique en particulier mais non exclusivement aux extensions ne figurant pas dans la liste de compatibilité du constructeur pour le Bien concerné.

2.9. A compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat ayant pour objet la fourniture des Services de Maintenance, si une société tierce intervient sur les Biens et que suite à cette intervention les Biens ne sont plus fonctionnels, les garanties présentes au titre des Services de Maintenance ne seront plus applicables et la responsabilité de POST Telecom au titre du Contrat ne pourra être recherchée.

3. PRIX

3.1. Le Prix à payer au titre des Services de Maintenance est spécifié au Contrat ou le cas échéant en cas d'évolution des Biens couverts par le Service de Maintenance dans les avenants correspondants. Les interventions de POST Telecom au titre du Contrat rendues nécessaires par la faute ou la négligence du Client pourront cependant faire l'objet d'une facturation séparée de POST Telecom.

3.2. Les prix indiqués ne comprennent pas les frais annexes engagés pour le compte du Client tels que frais de transport et les frais de séjours en cas de déplacement à l'étranger ou dans un lieu autre que celui indiqué au Contrat.

3.3. Sauf indication contraire dans le Contrat, les factures pour la prestation de Services de Maintenance sont payables dans les trente (30) jours suivant leur transmission au Client sur un des comptes de POST Telecom indiqués dans les factures.

3.4. Le Prix des Services de Maintenance est établi sur base de la cote de l'indice de l'échelle mobile des salaires. L'indice de l'échelle mobile des salaires servant de référence au Contrat est celui en vigueur au moment de sa signature. Le Prix des Services de Maintenance sera majoré de 2,5% à chaque variation de l'indice de l'échelle mobile des salaires. La majoration du Prix entre en vigueur le mois de l'application de la nouvelle cote de l'indice de l'échelle mobile des salaires pour la durée du Contrat.

4. LIEU D'EXECUTION

4.1. La prestation des Services de Maintenance fournie au Client est effectuée sous la responsabilité du service informatique du Client dans les locaux du Client ou, par nécessité de la prestation de service, dans les locaux de POST Telecom, ou le cas échéant dans tout autre lieu mentionné spécifiquement à cette fin au Contrat.

4.2. Le Prix est uniquement valable pour les lieux énumérés ci-dessus. Dans le cas où le Service de Maintenance devait être exécuté dans d'autres lieux, POST Telecom aurait la faculté de réviser unilatéralement le Prix en tenant compte de ces nouveaux paramètres.

5. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Lorsque le Client souhaite que POST Telecom preste des services de maintenance non prévus au Contrat, le Client peut en faire la demande à POST Telecom par écrit. POST Telecom et le Client s'engagent à négocier de bonne foi le périmètre des nouveaux services et les modalités applicables et à conclure par voie d'avenant au Contrat.

6. MODIFICATIONS D'INVENTAIRE

Lorsque le Client souhaite que POST Telecom preste les Services de Maintenance sur des Biens qui ne sont pas inscrits dans l'Inventaire, le Client en fait la

demande par écrit à POST Telecom. Sous réserve des dispositions de l'article 2.5, POST Telecom remet une offre au Client incluant le tarif et les modalités applicables aux Biens concernés. L'acceptation de l'offre par le Client permettra à POST Telecom de procéder à leur ajout à l'Inventaire par voie d'avenant au Contrat.

6.1. Lorsque la prestation fournie au titre du Service de Maintenance sur un Bien déterminé a une durée minimale d'engagement, le Client a la faculté de résilier sans frais ladite prestation pour le(s) Bien(s) concerné(s) à la fin de la durée d'engagement, moyennant préavis écrit adressé à POST Telecom de trois (3) mois.

7. CONSIGNATION DE PIÈCES DE RECHANGE

7.1. Dans le cas où POST Telecom mettrait à disposition du Client des pièces de rechange sur son site, ces pièces restent la propriété de POST Telecom.

7.2. Le Client assurera à leur valeur d'achat les pièces contre les dégâts résultants des faits de la perte, du vol ou d'incendie et consent expressément à payer les frais de remplacement des pièces. POST Telecom communiquera au Client la valeur d'achat des pièces par courrier séparé.

7.3. Un inventaire des pièces de rechange sera tenu par le Personnel de POST Telecom à la fin de chaque année fiscale. Le Client donnera l'accès le plus complet au Personnel de POST Telecom pour l'exécution de ses tâches. POST Telecom informera le Client de l'inventaire au moins une semaine à l'avance.

8. OBLIGATIONS DU CLIENT

Pour le besoin de l'exécution des prestations du Service de Maintenance, le Client s'oblige à informer POST Telecom sur l'environnement informatique des Biens et à remettre à POST Telecom tout document ou information concernant les configurations et paramétrage des Biens et sur ce que POST Telecom jugera utile à la bonne exécution de l'objet du Contrat.

9. EXCLUSIONS

9.1. Le Service de Maintenance couvre exclusivement la partie des Biens énumérés dans l'Inventaire et exclut ce qui suit:

- Le diagnostic et la réparation de dommages ou défaillances du Bien résultants de déplacements, d'accidents, de sinistres, de négligences non imputables à POST Telecom, d'usage anormal, d'accès non autorisés au Bien ou d'effractions et tentatives d'effraction au Bien.

- Les conséquences de l'inobservation, même temporaire, des conditions d'installation, d'environnement et d'utilisation, de protection contre les effets de la foudre, des règles d'emploi du Bien, de l'usage de courant électrique, ou de fournitures ou support informatiques ne correspondant pas aux normes prescrites par le constructeur du Bien.

- Les interventions sur un Bien par le Client ou un tiers, autre que POST Telecom, autorisé ou non par le constructeur.

- Les diagnostics et/ou les dépannages dont l'origine se trouve dans une adjonction d'un produit non commercialisé ou non autorisé par POST Telecom et/ou le constructeur du Bien.

- La localisation et le diagnostic de toute panne, mal fonction, incompatibilité, interopérabilité ou problème de performance du Bien, lorsque le Bien est utilisé dans un réseau local (LAN) ou un réseau étendu (WAN) non géré par POST Telecom et/ou sous la responsabilité et gestion du Client et/ou extérieur au Bien et que la panne s'y rapporte.

- La localisation et le diagnostic, de problèmes d'interopérabilité, d'incompatibilité et de performance liée à la mauvaise installation de

programmes d'application et/ou du système d'exploitation (Windows, Unix, Linux) du Bien.

- Sauf indication contraire dans le Contrat, les frais d'installation et de paramétrage de mise à jour de logiciels applicatifs, de système d'exploitation et sous-systèmes, même si elles sont fournies gratuitement par le constructeur ou l'éditeur (sauf si liés à la résolution d'un incident).

- La livraison ou l'échange d'accessoires ou de fournitures consommables incluant notamment les cartouches de toner et les kits de révision pour imprimantes à laser, les rubans encreur, cartouches d'encre, et têtes d'impression, les disques amovibles, les câbles de connexion, les batteries et accumulateurs.

9.2. Si POST Telecom est dans l'impossibilité d'obtenir les pièces de rechange, les matériaux de réparation ou le support technique des Constructeurs y compris le support de la hotline ou si POST Telecom ne dispose plus du personnel formé à la réparation de ce Bien, POST Telecom pourra dénoncer le Contrat, avec préavis de trois (3) mois, par lettre recommandée.

9.3. Le Service de Maintenance ne couvre pas le fonctionnement ininterrompu des Biens, options ou périphériques interconnectés directement ou par l'intermédiaire d'un réseau qu'il soit local ou étendu au Bien. La seule obligation de POST Telecom au terme de la présente garantie sera de corriger le défaut de fonctionnement en réparant ou en remplaçant, à sa discrétion exclusive, toute pièce défectueuse.