RICOH SÉRÉNITÉ SERVICES
CONDITIONS GÉNÉRALES S'APPLIQUANT :
AUX CONTRATS DE VENTE, DE PRESTATIONS DE SERVICES, DE LOCATION, DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT INFORMATIQUE

Le Client certifie l'exactitude de tous les renseignements fournis à Ricoh France, notamment pour les matériels connectés et les informations. L'objet du présent contrat est d'organiser la livraison, la location et la maintenance des matériels d'impression et des logiciels embarqués ou associés, ainsi que de la fourniture de tout autre service y afférent. Dans ce but, Ricoh France et le Client ont transmis l'ensemble des informations nécessaires à la signature du présent contrat et à son exécution. Les présentes conditions générales doivent être complétées par des conditions particulières à négocier au cas par cas entre le Client et Ricoh France et figurant au recto des conditions générales.
Le présent contrat qui lie le Client à Ricoh France est formé des présentes conditions générales et des conditions particulières.
En cas de contradiction entre les dispositions des conditions générales et celles des conditions particulières, celles des conditions particulières prévaudront.

P1 – SINCÉRITÉ

Le Client certifie l'exactitude de tous les renseignements fournis à Ricoh France, notamment pour les matériels connectés, les progiciels et logiciels et les informations relatives à l'environnement réseau de son entreprise figurant sur la fiche de qualification informatique.

P2 – CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Ricoh France se réserve expressément la faculté de céder, dans la forme de son choix et sans notification, les créances résultant du contrat et/ou le matériel et/ou de déléguer le présent contrat à un établissement cessionnaire. Le présent contrat étant conclu avec Ricoh France ou à son ordre, cette cession pourra se faire par simple endos. Le Client accepte, dès à présent et sans réserve, cette cession éventuelle et s'engage à signer, à la première demande de Ricoh France, tout document nécessaire à la régularisation administrative de l'opération. L'établissement cessionnaire pourra notifier, à tout moment, selon la forme qu'il aura choisie, cette cession au Client. Dès lors, le Client s'engage notamment à lui verser directement ou à son ordre la totalité des créances en principal, intérêts et accessoires. En effet, l'établissement cessionnaire intervient à titre purement financier. Le Client en acceptant cette intervention renonce à effectuer toute compensation, déduction, demande reconven- tionnelle en raison du droit qu'il pourrait faire valoir à l'encontre de tout tiers, notamment Ricoh France, ainsi qu'à tout recours contre l'établissement cessionnaire, pour quelque motif que ce soit, lié soit aux créances, soit au matériel (la construction, la livraison, l'installation ou la maintenance), le Client conservant sur ces points tous ses recours contre le tiers en cause, notamment Ricoh France ou tout autre tiers.
Le Client ne peut céder le contrat seul, avec le fonds de commerce ou dans le cadre d'une opération de transmission universelle du patrimoine, sans l'accord préalable et écrit de Ricoh France.

P3 – GARANTIES - RECOURS CONTRE RICOH FRANCE DANS L'ÉVENTUALITÉ D'UNE CESSION DE CONTRAT

1) Il est convenu que le Client renonce à tout recours contre l'établissement de financement cessionnaire du fait du matériel. Il décharge expressément l'établissement de financement cessionnaire de toute obligation de garantie pour tout vice ou défaut caché du matériel, même s'ils prennent naissance au cours de la location, et il ne pourra réclamer au cessionnaire aucune indemnisation à ce titre, par dérogation à l'article 1721 du Code Civil.
2) En contrepartie, l'établissement de financement cessionnaire s'engage à faire bénéficier directement le Client des garanties légales et conventionnelles dont il bénéficie du fait de l'achat du matériel. En tant que de besoin, il cède par les présentes au Client les droits et actions dont il dispose à l'encontre du fournisseur (Ricoh France).
Si une action en résolution de la vente devait être engagée aux frais du Client, l'établissement de financement cessionnaire étant appelé à la cause, le Client resterait tenu de respecter toutes ses obligations contractuelles pendant la durée de cette action. Le Client garantit l'établissement de financement cessionnaire contre toute action reconventionnelle du fournisseur.
3) Si la résolution de la vente était prononcée ou le contrat de location résilié, l'établissement de financement cessionnaire réclamerait à Ricoh France le rembour- sement du prix d'achat du matériel ou des loyers correspondant à la location du matériel, et des intérêts de retard calculés au taux de 1 % par mois entre la date du règlement du prix d'achat ou du loyer du matériel et le jour du prononcé du jugement. À cet effet, le Client garantit solidairement, vis-à-vis de l'établissement de financement cessionnaire, les obligations de Ricoh France mentionnées ci-avant.
Par ailleurs, afin de compenser le manque à gagner de l'établissement de financement cessionnaire, le Client lui sera redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 5 % du montant total des loyers prévus aux conditions particulières.

P4 – PRIX - DÉLAIS DE PAIEMENT - INTÉRÊTS MORATOIRES

Nos prix sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date de signature du contrat. Toute variation ultérieure de ces taux, imposée par la loi, sera répércutée sur les prix.
De manière générale, les délais de paiement sont fixés à 30 jours date de facture.
Les intérêts moratoires sont fixés à 3 fois le taux de l'intérêt légal et seront immédiatement applicables en cas de retard de paiement par rapport à la date prévue par la facture.
En cas de retard de paiement, le client sera également tenu d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, d'un montant forfaitaire minimal fixé à 40 euros, et ce, sans qu'une relance ne soit nécessaire de la part de Ricoh, par application des articles D 441-5 et L 441-6 du code de commerce.
Le paiement de cette indemnité se fait en complément des pénalités de retard actuellement prévues par la loi.
Lorsque les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire de 40 euros, Ricoh France aura la possibilité de demander au Client une indemnisation complémentaire, uniquement sur justification.

P5 – RÉSILIATION ET RÉVISION DU CONTRAT

Le contrat sera réputé résilié de plein droit et sans formalité supplémentaire 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, si celle- ci est restée infructueuse, en cas d'inexécution de ses obligations par le Client, notamment le défaut de paiement, même partiel, d'une somme contractuellement due, ou d'une prime d'assurance à son échéance, cessation d'activité ou d'exploitation, cession du fonds de commerce, dissolution, mauvais entretien du matériel, défaut d'assurance ou de déclaration de sinistre, etc.
Il sera également résilié par lettre recommandée avec avis de réception adressée au Client, sans mise en demeure dans les cas suivants : - décès du Client (personne physique)
- cession de parts ou d'actions du Client, changement de forme sociale, changement d'associé.
Si le Client a conclu d'autres contrats avec Ricoh France ou d'autres sociétés du Groupe auquel appartient Ricoh France, le Client accepte par les présentes que la résilia- tion d'un quelconque de ces contrats (y compris le présent contrat) entraîne le droit pour Ricoh France ou pour les autres co-contractants du groupe auquel appartient Ricoh France, à leur entière discrétion, de procéder à la résiliation immédiate des autres contrats conclus avec le Client, sans préavis ni droit à dommages et intérêts pour le Client.
Révision du contrat : toute demande de modification du contrat de la part du Client (changement d'adresse de facturation, périodicité, modes de relevés, etc.) devra faire l'objet d'un courrier simple, d'un fax ou d'un e-mail. Pour couvrir les frais administratifs, ces modifications seront facturées au Client.
Une facture spécifique sera envoyée au Client, sur la base d'un montant forfaitaire de 15 € par facture et de 10 € par matériel concerné par ces modifications.
L'ensemble de ces changements prendra effet sur la période de facturation suivante, aussi les factures précédemment émises resteront dues. En revanche, pour toute modification gérée directement par le Client à travers le portail clients eService, ces forfaits seront exonérés.

P6 – LOGICIEL SOUS LICENCE

Si la livraison de l'équipement informatique ou la fourniture de services est accompagnée de la fourniture sous licence d'un logiciel par Ricoh France, cette licence est concédée par le fournisseur/concepteur au Client exclusivement aux fins d'utilisation sur l'équipement informatique.
Le Client déclare avoir parfaite connaissance des conditions d'utilisation du logiciel établies par le fournisseur, dont une copie lui a été remise, et s'oblige à s'y conformer. Tout litige lié au fonctionnement ou à l'utilisation du logiciel devra être réglé entre le fournisseur et le Client. Ce dernier ne pourra invoquer un tel litige pour ne pas honorer ses engagements résultant du présent contrat. De manière générale, le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits du fournisseur sur le ou les logiciels fournis, tant pendant la durée contractuelle initiale qu'en cas de prolongation du contrat. Le Client renonce expressément à se prévaloir à l'encontre de Ricoh France de quelque exception que ce soit, qu'il pourrait faire valoir contre le fournisseur du ou des logiciels.
En fin de location ou en cas de résiliation du contrat de location entraînant la restitution de l'équipement informatique, le Client devra :
- certifier par écrit, à Ricoh France et au fournisseur, dans un délai de 8 jours, qu'il a cessé toute utilisation des programmes concernés et qu'il a effacé ou détruit les programmes et les copies de programmes ;
- restituer la documentation accompagnant les programmes.

P7 – ÉLIMINATION DES DÉCHETS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

« Ricoh s'engage à reprendre sur le site du Client situé en France et à organiser l'enlèvement et le traitement des Equipements Electriques et Electroniques, objet du contrat et listés dans la Directive 2012/19/UE du 4 juillet 2012, mis sur le marché après le 13 août 2005, et arrivés en fin de vie, dans le respect des dispositions du décret n°2012-617 du 2 mai 2012 relatif à la gestion des déchets de piles et accumulateurs et d'Equipements Electriques et Electroniques.
Dans le cadre d'une vente directe par RICOH au Client, ce dernier est redevable, à la conclusion de la Commande, d'une contribution relative à l'enlèvement des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) assurés par RICOH, jusqu'aux points de regroupement des DEEE, conformément aux dispositions de l'article R.543- 195 du Code de l'Environnement.
Le Client est parfaitement informé de la responsabilité de RICOH, en sa qualité de producteur, quant à la gestion des DEEE et de sa possibilité de refuser cette contribution, néanmoins, le Client devra assurer le transfert de ces DEEE vers les points de regroupements mis à sa disposition par RICOH et devra le notifier à RICOH lors de chaque événements, si tel n'est pas le cas, RICOH ne pourrait être en mesure d'assurer sa responsabilité, telle que définie à l'article R.543-195 du Code de l'Environnement et le Client sera pleinement responsable du traitement de ses déchets au regard de l'article R.543-200 du Code de l'Environnement.
Au moment où le Client destine son équipement à l'abandon, il en informe Ricoh, afin que ce dernier soit mis en mesure de procéder à l'enlèvement et au traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques objets du présent contrat.
En cas de revente du matériel électrique et électronique objet du présent contrat, le Client sera tenu d'informer le nouvel acquéreur des modalités de reprise communi- quées par le vendeur, par Ricoh France, des équipements électriques et électroniques dont il a l'intention de se défaire.
Dans le cas où Ricoh France ne peut pas s'acquitter de ses obligations de reprise et de traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques du fait du Client, ce dernier est tenu de satisfaire aux obligations liées à l'élimination des déchets provenant de l'équipement objet du présent contratd'assumer la responsabilité financière et opérationnelle de tout l'enlèvement et le traitement des déchets issus des équipements objets du présent contrat, dans le respect des conditions fixées par l'article R 543-200 du Code de l'environnement et garantit Ricoh contre toutes les conséquences financières afférentes à toutes les réclamations d'un tiers ou bien d'une quelconque autorité administrative du fait de l'inobservation de la réglementation des DEEE.

P8 – DROIT DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE/INDUSTRIELLE ET MARQUES

Lorsqu'un système d'exploitation, un progiciel ou un logiciel est intégré au matériel ou constitue un accessoire requis pour le fonctionnement du matériel ou la fourniture des services, le présent contrat emporte licence non exclusive d'utilisation du système d'exploitation ou du logiciel pendant toute la durée du contrat.
Le Client s'engage à ne pas utiliser sur un autre équipement que celui qui fait l'objet du présent contrat le système d'exploitation ou le logiciel délivré dans le cadre du présent contrat. Le présent contrat ne confère aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle autre que le droit d'utiliser la propriété intellectuelle ou industrielle liée aux matériels, aux logiciels ou aux services objet du présent contrat. Les droits de propriété intellectuelle sont conférés à ce titre dans la stricte limite de l'objet et de la durée du contrat.

P9 – FOURNITURE DE « SOLUTIONS »

1) Définitions

Une « Solution » est un ensemble constitué de logiciels, des matériels nécessaires à l'utilisation de ces logiciels et des prestations de services qui y sont associées. Cet article a pour objet de déterminer les termes et conditions de la fourniture de Solutions par Ricoh France au Client.

2) Licence et droit d'utilisation

En contrepartie du prix payé par le Client, Ricoh France lui consent une licence non exclusive et non cessible d'utilisation des logiciels identifiés dans les conditions particulières, et limitée à usage sur le lieu d'utilisation des matériels couverts par le contrat et pour la durée du contrat. La licence est consentie pour le nombre d'utilisa- teurs spécifié dans les conditions particulières. Le Client s'interdit de sous-licencier, prêter, transférer, copier ou modifier de quelque façon que ce soit le logiciel sans une autorisation expresse de Ricoh France et s'oblige au contraire à l'utiliser sur le lieu d'utilisation précisé dans les conditions particulières exclusivement pour ses besoins propres et pour remplir l'usage auquel il est destiné. Par ailleurs, le Client garantit la confidentialité des éventuels codes d'accès, certificats, etc., mis à disposition par Ricoh France dans le cadre de la Solution @remote, ainsi que le niveau de sécurisation souhaité tel que défini dans la charte @remote consultable sur le site www.ricoh.fr

3) Livraison et mise en service

Les Solutions sont fournies aux mêmes conditions de livraison et de mise en service que les matériels.

4) Conditions d'obtention
Ricoh France pourra conditionner la fourniture de la Solution à l'obtention préalable d'informations techniques par le Client sous la forme d'un cahier des charges et d'une fiche de qualification spécifique « Solutions », dans le cas des solutions au catalogue. Ricoh France sera, en conséquence, responsable de la conformité des éléments fournis aux spécifications ainsi définies.

5) Maintenance et mise à jour des logiciels
Si les conditions particulières stipulent que le Client a souscrit l'option « Maintenance de la Solution », le Client bénéficie d'une prestation dans les termes ci-après :
a) Mises à jour mineures
Pendant toute la durée du contrat de maintenance des logiciels, Ricoh France pourra mettre à disposition du Client des mises à jour des logiciels. Celles-ci seront envoyées à la demande du Client, mais ne seront pas diffusées de façon automatique. Le Client pourra être redevable de frais d'installation d'une mise à jour. En revanche, la fourniture et l'installation des mises à jour majeures et les nouvelles versions des logiciels ne sont pas incluses dans le prix du présent contrat.
b) Maintenance des logiciels
Pendant toute la durée du contrat de maintenance des logiciels, Ricoh France mettra tous les moyens raisonnablement possibles en l'état de la technique pour assurer le fonctionnement des logiciels, et ce dans l'environnement défini par la fiche de qualification ou un autre descriptif technique établi par le Client. Les interventions seront réalisées, au choix de Ricoh France, par télémaintenance ou par déplacement sur site.

6) Responsabilité
Le Client conserve la responsabilité du choix de la Solution, de l'adéquation de la Solution à ses besoins, de la connexion et de la déconnexion de la Solution à ses propres équipements ainsi que de la protection de ses équipements, programmes et données du fait de la chose ou des interventions du personnel de Ricoh France.

7) Évolution
Le Client pourra demander à Ricoh France une évolution de la Solution en place. Il établira à cet effet un cahier des charges de nature à permettre à Ricoh France d'étudier la faisabilité de la demande d'évolution et de proposer la Solution la mieux adaptée. La mise en place de la nouvelle Solution sera précédée de la conclusion d'un avenant au contrat ou d'un nouveau contrat, au choix de Ricoh France.

8) Fin de contrat
Ricoh France ne souscrit aucun engagement en termes de réversibilité ou d'évolution du système d'information du Client mais s'engage simplement à faire ses meilleurs efforts pour répondre aux demandes du Client.
Le Client s'engage à ne plus utiliser le matériel et les programmes fournis par Ricoh France dès la fin du présent contrat.

9) Suppression des données avant destruction ou restitution des Matériels
Les Matériels peuvent contenir des composants de stockage de données qui conservent des données traitées par les Matériels dans le cadre de leur utilisation par le Client (les « Données Stockées »). Les Données Stockées peuvent inclure des données confidentielles ou des données à caractère personnel. Il relève de la responsabilité du Client de s'assurer que les Données Stockées sont effacées en toute sécurité avant de se débarrasser des Matériels. Le Client peut demander à Ricoh France de réaliser une prestation de suppression sécurisée des Données Stockées. Les frais de cette prestation supplémentaire seront supportés par le Client, et feront l'objet d'un devis préalable établi par Ricoh France.
Si les Matériels sont restitués à Ricoh France sans que le Client n'ait procédé à la suppression sécurisée des Données stockées conformément au paragraphe précédent (par lui-même ou par un tiers) et sans certifier par écrit à Ricoh France que cela a été fait, Ricoh France peut prendre des dispositions en vue de la suppression sécurisée des Données Stockées. Si le Client demande une attestation confirmant la suppression sécurisée des Données stockées, Ricoh France pourra alors lui facturer le montant de ce Service Supplémentaire.

P10 – DÉCLARATIONS ADMINISTRATIVES ET TAXES
Le Client s'engage à procéder à toutes les déclarations administratives utiles et/ou nécessaires, y compris auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, pour le traitement automatisé de données nominatives effectué avec les matériels et logiciels objet du contrat. Il incombe au Client de faire son affaire personnelle de toutes les taxes dues dans le cadre du contrat. Pour les Clients non assujettis à la taxe professionnelle, tous les montants pourront être majorés de l'incidence de cette taxe.

P11 – ANTICORRUPTION
Les parties s'engagent à :
- se conformer strictement à toute règlementation applicable interdisant la corruption d'agents publics ou privés, le trafic d'influence, et de se conformer strictement la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 (dite Loi Sapin 2).
- interdire à tous leurs dirigeants, salariés, associés, mandataires, agents, sous-traitants, ou tout autre tiers agissant en leurs noms de verser ou recevoir des sommes ou procurer des avantages qui s'assimileraient à des actes de corruption ou de trafic d'influence;
Plus particulièrement, les parties s'engagent à n'accorder, n'offrir ou ne verser (directement ou indirectement par l'intermédiaire d'une tierce partie) aucune somme ni aucun autre avantage à toute autre partie, qui pourrait mettre sa Société en violation de la règlementation susvisée.
Chaque partie déclare, garantit et s'engage à ce que, en lien avec le Contrat :
- Ni elle, ni ses dirigeants, employés ou toute autre tiers agissant en son nom ont commis ou commettront tout acte de corruption envers l'autre Partie ou tout autre tiers agissant en son nom.
- a mis en place, exécute et maintiendra des politiques et mesures adéquates et des contrôles afin de prévenir et de détecter les actes de corruption ou de trafic d'influence au sein de son organisation et plus particulièrement conformément à l'article 17 de la Loi Sapin 2.

P12 – TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL
Chaque partie s'engage à respecter les obligations qui lui incombent en matière de protection des données, y compris celles résultant du Règlement Général pour la Protection des Données tel que défini en Annexe 1. Les parties conviennent qu'en exécution des présentes, elles sont susceptibles de collecter et conserver des données personnelles des salariés, collaborateurs, et/ou dirigeants de l'autre partie pour les finalités suivantes :
(i) La gestion de la relation contractuelle, la négociation, signature et exécution du présent Contrat ;
(ii) Suivi des éventuels litiges et contentieux relatifs au présent Contrat, ainsi que l'exécution des décisions et des jugements le cas échéant.
Chaque partie sera responsable du traitement concernant les données ainsi collectées et traitées sur les salariés et/ou dirigeants de l'autre partie.

D'accord exprès entre les parties, la partie transmettant des données personnelles à l'autre partie sur ses salariés et/ou dirigeants s'engage à informer les personnes concernées de l'existence et des différentes caractéristiques du traitement.
Les informations à transmettre sont les suivantes :
- l'identité et les coordonnées du responsable du traitement (à savoir, l'autre partie) et, le cas échéant, du représentant du responsable du traitement;
- le cas échéant, les coordonnées du délégué à la protection des données;
- les finalités du traitement auxquelles sont destinées les données à caractère personnel à savoir les finalités listées ci-dessus.
- la base légale des traitements, à savoir l'intérêt légitime de chaque partie de gérer la négociation, la signature et l'exécution de ce contrat et les litiges qui s'y rapportent ; - les catégories de données à caractère personnel concernées à savoir, son identité, son poste et ses coordonnées professionnelles ;
- le cas échéant, les destinataires ou les catégories de destinataires des données à caractère personnel, à savoir :
(i) les sous-traitants (au sens du RGPD) de l'autre partie
(ii) les établissements financiers
(iii) pour la négociation, signature et exécution du contrat : les salariés du responsable du traitement en charge de gérer la relation avec l'autre partie dans le cadre de leurs missions.
(iv) pour le suivi des litiges et contentieux relatifs au présent contrat - chacun dans les limites de ses attributions: (a) les salariés du responsable du traitement en charge des contentieux dans le cadre de leurs missions, (b) les personnes en charge du litige exerçant une profession judiciaire et (c) le tribunal ou autorité en charge du litige.
- le cas échéant, que le responsable du traitement a l'intention de transférer des données à caractère personnel à un destinataire dans un pays tiers ou une organisation internationale et l'existence ou l'absence d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ou une référence aux garanties appropriées et aux moyens d'obtenir une copie de celles-ci ou où est ce qu'elles sont disponibles. A ce titre, le Client informe ses salariés et/ou dirigeants que leurs données sont hébergées par Ricoh au Japon. Le Japon fait l'objet d'une décision d'adéquation par la Commission Européenne.
- la durée pendant laquelle les données à caractère personnel seront conservées à savoir la durée d'exécution du contrat auquel s'ajoute le délai de prescription de toute action y relative.
- l'existence du droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée, ainsi que du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données. A ce titre les parties transmettant les données personnelles à l'autre partie se chargera de recueillir ces demandes et de les transmettre à l'autre partie aux adresses suivantes : relation.client@ricoh.fr.
- le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle;
- la source d'où proviennent les données à caractère personnel et, le cas échéant, une mention indiquant qu'elles sont issues ou non de sources accessibles au public. Le Client s'engage également à informer ses salariés et/ou dirigeants ainsi que ses bénéficiaires effectifs que Ricoh traite les données personnelles suivantes les concer- nant pour la finalité de lutte contre la fraude, de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme : nom, prénom, adresse, date de naissance, pays de nationalité, copie de la carte d'identité. Le Client leur transmet également les informations suivantes concernant ce traitement :
- La base légale du traitement, à savoir l'intérêt légitime de Ricoh à mettre en place des procédures de vérification dans le cadre de la lutte contre la fraude, et la lutte contre le blanchiment d'argent et financement du terrorisme ;
- Les destinataires et catégories de destinataires, à savoir
(i) les sous-traitants (au sens du RGPD) de Ricoh
(ii) les établissements financiers concernés ;
(iii) les salariés de Ricoh en charge de ces vérifications ;
(iv) Les Autorités de Contrôle, institutions et organismes Français et/ou de l'Union-Européenne le cas échéant.
- La durée de conservation, à savoir 5 ans à compter de la fin de la relation client ou à compter de la date à laquelle l'opération contractuelle a été achevée.
Que Ricoh héberge leurs données personnelles au Japon et que le Japon fait l'objet d'une décision d'adéquation par la Commission Européenne.
Dans l'hypothèse où Ricoh pourrait être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client en qualité de sous-traitant, Ricoh s'engage le cas échéant, à se conformer aux obligations légales et réglementaires qui lui incombent eu égard à sa qualité de sous-traitant, ainsi qu'à toutes directives ou instructions données par le Client relativement aux données à caractère personnel en question. Le Client s'engage, quant à lui, à se conformer aux obligations qui lui incombent en sa qualité de responsable du traitement. Les Parties devront respecter, chacune en ce qui les concerne à ce titre, les obligations telles que définies en Annexe 1 des présentes.

P13 – CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE TERRITORIALE
Tout litige entre les parties concernant notamment l'interprétation ou l'exécution du présent contrat sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Paris. Le présent contrat est régi par le droit français.

P14 – RESPONSABILITÉ
a. Ricoh France ne saurait être tenu pour responsable de tous dommages indirects, de quelque nature que ce soit résultant ou lié au présent contrat, y compris, mais de manière non limitative, les pertes, coûts, manques à gagner, pertes de profit ou perte d'utilisation, dégradation et perte de fichiers, d'information, de programmes, de bases de données, ou atteinte à l'image, résultant d'un défaut, d'un incident, de la défaillance des matériels, des logiciels
ou des services, ou de toute autre non-conformité ou manquement au contrat, même si Ricoh France a été informé de la possibilité de tels dommages.
b. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que la reproduction des documents qu'il effectuera sur le matériel sera conforme au respect de la législation et des droits des tiers en vigueur.
Le Client dégage Ricoh France de toute responsabilité et fera son affaire personnelle de toute réclamation. Il garantit Ricoh France contre toute condamnation.
c. Les parties reconnaissent que les prestations fournies par Ricoh France dépendent pour une grande part de la complexité des matériels liée aux techniques employées, de l'état des matériels et de leur degré d'utilisation, de l'évolution rapide des matériels et des incidences qui en découlent quant à l'obsolescence et aux pièces d'usure disponibles chez les fabricants. En conséquence, les parties reconnaissent expressément que l'obligation de Ricoh France quant aux prestations fournies est une obligation de moyens.
d. En tout état de cause, sauf dol et faute lourde, la responsabilité cumulée de Ricoh France pour les dommages subis par le Client et résultant directement de la mauvaise exécution ou de la non-exécution par Ricoh de ses obligations au titre du contrat sera limitée au prix total effectivement encaissé par Ricoh au titre du contrat pendant les six (6) mois précédant le fait générateur du dommage ou à 25 000 €, la plus élevée des deux sommes s'appliquant.
e. Aucune des parties ne saurait être tenue pour responsable en cas de retard ou défaillance dans l'exécution de ses obligations (autres que l'obligation de paiement) au titre du présent contrat, dès lors que ce retard ou cette défaillance est imputable à la survenance d'un événement échappant à son contrôle et notamment, de manière non limitative, en cas de catastrophe naturelle, guerre, conflits collectifs du travail, manifestations, incendie, inondation, orage, tempête, explosion, respect d'obligations légales, défaillance ou interruption de l'alimentation électrique, défaillance d'un fournisseur tiers, actions ou omissions du gouvernement ou des autorités réglementaires, autorités en charge du réseau routier, opérateurs et/ou fournisseurs de télécommunications tiers ou autre autorité compétente, acte de terrorisme et urgences nationales. Ce retard ou cette défaillance ne constituera pas une violation du contrat et le délai d'exécution des obligations affectées par cet événement sera prolongé pour une durée équivalente à la durée de l'évènement de force majeure.

P15 – CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Ricoh France et le Client s'engagent à traiter comme confidentielles toutes les informations et données dont il leur est donné connaissance dans le cadre de leurs relations d'affaires, et qui sont répertoriées comme confidentielles ou dont on peut supposer qu'elles sont confidentielles du fait des circonstances qui entourent leur communication, et – sauf si cela est nécessaire à la réalisation de l'objet du Contrat – à ne pas enregistrer de telles informations ni les transmettre à des tiers ou en faire une autre utilisation d'une quelconque manière. Il devra être exigé des employés du Client, impliqués qu'ils prennent le même engagement. Les obligations de confidentialité contenues dans les présentes prendront fin cinq ans après la cessation du présent Contrat. Cette obligation de confidentialité est levée lorsqu'il s'avère que l'information concernée est tombée dans le domaine public ou était connue de l'autre partie avant la signature du Contrat, de même lorsqu'une autorité administrative ou une décision de justice définitive implique la transmission de telles informations.

P16 – CONVENTION DE PREUVE SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Le cas échéant, lorsque les parties sont convenues de procéder par voie de signature électronique du Contrat, elles conviennent expressément d'utiliser le procédé de signature électronique décrit en Annexe 2 . Le procédé de signature électronique ainsi décrit sera réputé, entre les parties, conforme aux exigences de l'article 1367 du code civil. Par conséquent et dans une telle hypothèse, les parties reconnaissent que la signature du Contrat dans les conditions décrites dans ladite annexe 2 est présumée fiable et vaut preuve du contenu du Contrat, de l'identité de leurs signataires, ainsi que de leur consentement aux obligations qui en découlent.
Le Client accepte qu'en cas de litige :
- les éléments d'identification, les certificats de signature électronique, et les signatures électroniques soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données, des consentements et des faits qu'ils contiennent ainsi que des signatures qu'ils expriment ;
- les marques de temps soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'elles contiennent ;
- les documents échangés sous forme électronique soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent ;
- la signature électronique apposée sur un document ait même effet juridique qu'une signature manuscrite.

P17 – DISPOSITIONS GENERALES

1) Le présent contrat annule et remplace tous les accords et communications antérieurs, verbaux ou écrits, portant sur un matériel intégré au présent contrat. Aucun autre accord, ni aucune autre déclaration ou garantie, sous forme écrite ou verbale, ne saurait être considéré comme liant les parties en rapport avec le présent contrat.
2) Après signature, le présent contrat ne pourra être modifié que par un accord écrit signé par les parties. Le Client reconnait et convient que les signataires des autres documents requis pour la signature du présent contrat sont des personnes habilitées à la représenter et que leur signature a force obligatoire et produit tous ses effets.
3) S'il est constaté qu'une clause ou une partie d'une clause du présent contrat est nulle au regard du droit applicable, la clause ou la partie de clause en question sera détachée dans la mesure nécessaire et n'affectera pas les autres stipulations du contrat qui resteront en vigueur et de plein effet. Toute stipulation qui sera jugée nulle sera réinterprétée ou modifiée de telle sorte que la finalité économique voulue par les parties soit réalisée.
4) Toute renonciation à faire valoir une inexécution ou un manquement de la part de l'une ou l'autre des parties ne saurait être interprétée comme valant renonciation à faire valoir un manquement ultérieur à la même stipulation ou à d'autres stipulations ; de même que tout retard ou manquement de la part de l'une ou l'autre des parties à exercer ou se prévaloir d'un quelconque droit, pouvoir ou privilège dont elle dispose ou pourrait disposer aux termes du présent contrat ne saurait valoir renonciation à faire valoir une inexécution ou un manquement de la part de l'autre partie.
5) Les Parties s'engagent à maintenir confidentiels les informations, données et documents de nature confidentielle recueillies ou obtenues de l'autre Partie à l'occasion du présent contrat ou de son exécution Ces informations, données et documents confidentiels devront être utilisés exclusivement pour l'exécution du contrat. Les obligations définies dans le présent article continueront de s'appliquer même après l'expiration ou la résiliation du présent contrat pendant une durée de 5 ans.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE PRESTATION(S) HORS LOCATION ET MAINTENANCE

Les conditions générales de vente et de prestation(s) se composent des articles précédents (P1 à P13) et V1 à V9. Elles s'appliquent également, sauf les stipulations relatives au prix, à la fourniture de consommables inclus dans le cadre d'un contrat de maintenance.

V1 – OBJET

Ricoh France vend au Client les matériels et/ou concède les droits d'utilisation de logiciels et/ou fournit les prestations de services figurant aux articles R1 à R6.

V2 – FORMATION DU CONTRAT

Les commandes doivent être faites par écrit sur le bon de commande et porter obligatoirement la désignation de l'objet du contrat avec le tarif en vigueur au jour de la commande ; Ricoh France peut refuser toute commande. Le bon de commande ainsi que les autres pages des conditions particulières et les conditions générales de vente du contrat doivent être numérotées dans leur continuité et paraphées par chacune des deux parties. Ricoh France peut demander au Client toutes garan- ties qu'il jugera nécessaire pour établir que la personne physique représentant le Client et signataire du contrat est dûment habilitée par le Client à procéder à cet engagement de dépenses.
En outre, Ricoh France se réserve la faculté de n'enregistrer le bon de commande de façon ferme et définitive qu'après réception d'un acompte égal à 30 % du montant HT de la commande (cette somme ne constitue en aucun cas des arrhes et n'est pas productive d'intérêts).

V3 – PRIX, FACTURATION ET PAIEMENT

Le prix et les modalités de paiement sont définis aux articles R3, R4 et R5 ; par exception, toute commande d'un montant inférieur à 1 500 euros HT sera payée par chèque à la livraison, si le Client n'a pas de compte ouvert dans les livres de Ricoh France. Tout paiement s'entend net et sans escompte. Les tarifs de Ricoh France s'entendent toujours hors frais de livraison, d'installation, de mise en service et de formation.
Le prix des matériels et services associés est susceptible de révision en cas d'évolution du tarif, les matériels étant facturés au prix en vigueur au jour de la livraison.
En cas d'augmentation de prix supérieure ou égale à 10 % par rapport au prix figurant sur le bon de commande, le Client a la faculté d'annuler la commande, mais dans sa totalité seulement, sans responsabilité d'aucune des deux parties.
Ricoh France pourra notamment augmenter le prix en fonction des fluctuations des taux de change ou de toutes taxes.
Sanction du retard de paiement - pénalités : sans préjudice des stipulations de l'article P4 et P5, à défaut de paiement à l'une quelconque des échéances, les autres échéances deviendront immédiatement exigibles, même si elles ont donné lieu à des traites. De plus, à titre de clause pénale et en application des dispositions légales, le Client sera de plein droit redevable d'une pénalité égale à 10 % du montant des sommes ainsi dues, sans préjudice au cours des intérêts moratoires.

V4 – LIVRAISON ET TRANSFERT DES RISQUES

Les délais de livraison souhaités figurant à l'article R3 des conditions particulières n'ont une valeur qu'indicative, dans la mesure où ils dépendent étroitement de la stabilité de la demande, des quantités approvisionnées et des facultés propres aux fournisseurs de Ricoh France.
Ricoh France se réserve la faculté de procéder à des livraisons partielles avec facturation correspondante. En cas de retard supérieur à 90 jours, le seul recours du Client consiste à annuler la partie de la commande retardée sans responsabilité à la charge de Ricoh France. Le transfert des risques s'opère à la livraison.

V5 – RÉCLAMATION

Le Client s'engage à vérifier l'état des produits à leur arrivée et à faire les réserves nécessaires auprès du transporteur en cas d'avarie. Toute réclamation relative à la conformité des produits, en termes de qualité ou de quantité, doit être adressée à Ricoh France par lettre recommandée avec demande d'avis de réception dans les 72 heures suivant la livraison, sous peine de forclusion. Aucun produit ne sera repris ou échangé sans l'accord préalable et écrit de Ricoh France ; la réception de produits retournés sans accord écrit de Ricoh France ne peut valoir acceptation tacite de reprise ou d'échange. En cas d'accord, le produit doit être retourné et livré à Ricoh France en port payé, intact et complet dans son emballage d'origine.

V6 – CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ

LES MATÉRIELS RESTENT LA PROPRIÉTÉ DE RICOH FRANCE JUSQU'À COMPLET PAIEMENT DU PRIX PAR LE CLIENT. LE CLIENT S'ENGAGE À PRENDRE TOUTES LES MESURES POUR EMPÊCHER LA DISTRACTION, LE NANTISSEMENT OU LA SAISIE DES PRODUITS CONCERNÉS. IL S'ENGAGE À LES FAIRE FIGURER SUR UNE LIGNE DISTINCTE À L'ACTIF DE SON BILAN ET À FACILITER LEUR IDENTIFICATION DANS SES STOCKS. SI LE CLIENT REVEND LES PRODUITS AVANT D'EN AVOIR ACQUITTÉ LE PRIX, IL COMMUNIQUE À RICOH FRANCE LES COORDONNÉES DES SOUS-ACQUÉREURS ET S'OBLIGE À LUI DÉLÉGUER LE PRIX DÛ PAR CEUX-CI À DUE CONCU RENCE ET LES AVISE DE L'EXIS¬TENCE D'UNE CLAUSE DE RÉSERVE DE PROPRIÉTÉ ET DE CE QUE RICOH FRANCE PEUT LEUR DEMANDER PAIEMENT. L'AUTORISATION DE REVENTE EST RETIRÉE AUTOMATIQUEMENT EN CAS DE REDRESSEMENT JUDICIAIRE OU DE LIQUIDATION JUDICIAIRE. TANT QUE LES PRODUITS NE SONT PAS INTÉGRALEMENT PAYÉS, LE CLIENT S'ENGAGE À SOUSCRIRE UNE POLICE D'ASSURANCE OÙ RICOH FRANCE DOIT FIGURER EN TANT QUE BÉNÉFICIAIRE DÉSIGNÉ, ET À ACQUITTER LES PRIMES CORRESPONDANTES POUR COUVRIR TOUS LES RISQUES POUVANT ATTEINDRE LES PRODUITS LIVRÉS.

V7 – GARANTIE

Les matériels bénéficient de la garantie stipulée dans les propositions ou devis de Ricoh France ; à défaut de stipulations dans ces propositions, le recours du Client est limité aux garanties éventuelles accordées par les fournisseurs de Ricoh France.
Pour répondre aux exigences légales, il est rappelé que les dispositions qui précèdent sont stipulées sans préjudice de la garantie légale pour autant que chaque commande y soit soumise, en raison de son objet et/ou de la qualité du Client.
Exclusions : sont exclues de la garantie éventuelle, et par suite facturables au tarif en vigueur, les prestations et réparations rendues nécessaires par l'usure normale ou à la suite de dommages imputables à l'emploi de consommables et de pièces détachées non conformes aux normes du constructeur, aux déplacements ou modifications des matériels et/ou des connexions, à l'utilisation ou l'intervention du Client non prévue par le manuel utilisateur, à un environnement du matériel non conforme au manuel utilisateur, à des problèmes de connexion au sein du réseau informatique interne du Client ou à une cause fortuite. Est exclu de la garantie éventuelle tout problème survenant suite à une modification de l'environnement informatique du Client par rapport à la fiche de qualification.
Transfert des risques : les produits retournés au titre de la garantie voyagent aux frais et risques du Client à l'aller, et à la charge de Ricoh France au retour.

V8 – RESPONSABILITÉ

Sans préjudice des dispositions de l'article P13, il est rappelé que Ricoh France n'encourt aucune responsabilité à raison des dommages indirects, y compris notamment tout préjudice commercial ou financier, toute perte de profit, d'usage des produits ou de clientèle, qui pourraient être subis par le Client à l'occasion de l'exécution du contrat. Ricoh France ne garantit pas l'aptitude des produits à effectuer toutes les tâches spécifiques de l'entreprise du Client ni l'atteinte des objectifs de celle-ci.

V9 – ANNULATION DU CONTRAT

Les commandes prises en compte ne sont ni modifiables ni susceptibles d'annulation, sauf accord écrit de Ricoh France. Les modifications ou annulations acceptées par Ricoh France peuvent donner lieu, selon le cas, à perception d'un complément de prix ou à des frais d'annulation. À ce titre le Client versera à Ricoh France, outre l'ensemble des sommes impayées au jour de la résiliation, l'intégralité des éléments fixes du contrat (forfaits de maintenance ou de service et montants correspondant aux « forfaits pages » et « forfaits scans» définis au paragraphe M2) restant à échoir jusqu'à la fin du contrat, une clause pénale égale à 5 % du montant total ainsi déterminé, et ce sans préjudice de toutes autres demandes de dommages et intérêts.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE MAINTENANCE ET DE SERVICES

Les conditions générales de maintenance sont composées des articles P1 à P13 et M1 à M4, et pour les consommables, des articles V1 à V9 sauf les stipulations relatives au prix.

M1 – MAINTENANCE

1) Définitions et livraison des consommables

Les termes utilisés dans le présent contrat et qui figurent dans l'énumération suivante auront toujours le sens qui leur est donné au présent article.
Prestataire : Ricoh France ou toute personne mandatée par elle.
Matériel : Matériel désigné à l'article R3 des conditions particulières.
Équipement : Ensemble des moyens matériels (informatique et/ou téléphonique) et logiciels (programmes, bases de données, fichiers...) du Client.
Pièces d'usure : Pièces dont le remplacement est normal après une période plus ou moins régulière.
Consommables : Le concept de consommables peut varier selon la nature du matériel et le type de contrat choisi par le Client. Au niveau du présent contrat, la notion de consommables s'entend selon le type de matériel, à savoir :
- Pour les équipements grand format monochrome laser, les consommables comprennent le toner et le développeur.
- Pour les équipements grand format couleur CAD, les consommables comprennent les têtes d'impression en excluant les encres.
- Pour les équipement industriels (large format couleur Arts Graphiques, tables à plat et imprimantes directes sur textile), aucun consommable n'est inclus au contrat de maintenance. Le contrat de maintenance inclut les pièces, la main d'oeuvre et les déplacements hors les têtes d'impression.

Pour tous les matériels est exclu de la liste des consommables l'ensemble des fournitures suivantes : agrafes, éléments de reliure, papier tirage, papier calque, intercalaires, étiquettes, etc. sans que cette liste soit exhaustive.

À l'installation, le Client désignera deux membres de son personnel en qualité d'opérateurs du matériel, chargés, au vu des autonomies données par Ricoh France, de changer eux-mêmes les consommables.
Dans tous les cas, l'autonomie des consommables est donnée à titre indicatif en nombre de pages.
L'autonomie des cartouches de toner est calculée sur la base de 5 % de couverture par couleur pour un format A4. Pour les équipements monochromes, l'autonomie des cartouches de toner noir est calculée sur la base de 6 % de couverture pour un format A4.
Allocation consommables et surconsommation : Ricoh France fournit dans le cadre du présent contrat le consommable « toner » pour les équipements monochromes à hauteur maximum d'un nombre de cartouches établi sur la base des autonomies « toner » calculée sur la base d'un taux de couverture pour un format A4 et rapprochée de la position compteur. Au-delà de cette consommation qualifiée de standard, Ricoh France se réserve le droit à tout instant de facturer au Client les cartouches supplémentaires commandées par celui-ci. Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance des autonomies des consommables référencées dans le cadre du contrat. La facturation cartouche toner supplémentaire se fera alors sur la base du tarif en vigueur le jour de la commande. Cette mesure vise à protéger Ricoh France d'une utilisation et consommation abusives des cartouches toner.
Pour la plupart des équipements commercialisés par Ricoh France, la commande de réapprovisionnement de consommables peut être effectuée automatiquement grâce à la mise en oeuvre de la Solution @remote, décrite au paragraphe R6. Si, pour quelque motif que ce soit, la Solution @remote n'était pas installée ou opérationnelle, afin de simplifier les opérations de gestion et de contrôle pour chacune des deux parties, le Client s'engage, à chaque commande, à spécifier lors du processus de com- mande le matricule du matériel concerné indiqué sur la porte avant, ainsi que l'état d'avancement des compteurs de l'équipement concerné par le réapprovisionnement. Aucune commande de consommables ne sera traitée par Ricoh France en l'absence ces deux informations. Si la Solution @remote, pour quelque motif que ce soit, n'est pas opérationnelle, le Client est fortement invité à passer ses commandes consommables via le site en ligne eService. Ce service gratuit est accessible à partir de la page d'accueil du site www.ricoh.fr. En plus des avantages d'un tel service disponible 7 jours/7, 24h/24, le Client dispose du suivi de sa commande jusqu'à la livraison (incluant le suivi transporteur, l'édition du bordereau de livraison et l'accusé de réception) et la possibilité de saisir ses compteurs.
Tel qu'exposé au paragraphe R6, Ricoh France se réserve le droit de facturer des frais de gestion à chaque commande de consommables, effectuée par téléphone, fax ou mail.
A titre d'information, le montant forfaitaire est de 10€ HT pour toute commande effectuée par téléphone, fax ou mail, en plus des frais de livraison des consommables.. En revanche, aucun frais de gestion n'est dû pour les commandes de consommables effectuées au travers de la Solution @remote ou du portail eService, seuls seront facturés les frais de livraison des consommables.

2) Engagement de Ricoh France
a. Le périmètre des prestations fournies au cours du présent contrat est défini à l'article R3. La maintenance regroupe la maintenance corrective et curative. Le jour de la mise en service ou à une date convenue entre les parties, Ricoh France s'engage à former à l'utilisation des principales fonctions du matériel deux opérateurs, que le Client aura désignés.
b. Exclusions : Les prestations résultant des circonstances suivantes n'entrent pas dans le périmètre des prestations fournies dans le cadre du présent contrat : emploi de consommables, de fournitures et/ou de pièces détachées non conformes aux normes du constructeur, déplacement ou modification des matériels et/ou des connexions sans autorisation préalable de Ricoh France, utilisation ou intervention du Client ou d'un tiers non mandaté par Ricoh France non conforme au manuel utilisateur ou aux instructions du technicien, environnement du matériel non conforme au manuel utilisateur et différent de celui décrit dans la fiche de qualification informatique, problèmes liés au réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé du Client, utilisation abusive du matériel, notamment par rapport au volume pages moyen mensuel maximum préconisé par le constructeur, et cas fortuit.
c. Conditions d'exécution : Les interventions sont effectuées sur simple appel, fax, e-mail ou saisie d'une demande d'intervention dans le portail Ricoh Web Services les jours ouvrés de Ricoh France de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 30. Le service de télémaintenance est assuré les jours ouvrés de Ricoh France de 8 h 30 à 17 h 30 sans interruption. Le service consommables est assuré les jours ouvrés de Ricoh France de 8 h 30 à 17 h 30 sans interruption. Ricoh France fournit les services contractuels dans les meilleurs délais compte tenu de ses disponibilités en personnel et en pièces d'usure. Il appartient au centre de contact Clients de Ricoh France de déterminer si le problème rencontré nécessite le déplacement d'un technicien ou s'il peut être résolu à distance.
d. Propriété des pièces : Les pièces défectueuses, récupérées au cours d'une intervention, deviennent la propriété de Ricoh France.

3) Engagement du Client
Qu'il agisse lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, le Client s'engage à :
- Faciliter l'accès du matériel à Ricoh France,
- Ne pas déplacer, tenter de réparer le matériel ou modifier sa configuration sans accord préalable et écrit de Ricoh France.,
- Informer préalablement et par écrit Ricoh France de toutes règles, notamment d'hygiène et de sécurité qu'il devra, à titre personnel, respecter sur le site,
- Collaborer avec Ricoh France afin qu'il puisse qualifier au mieux la demande et résoudre le problème.,
- Fournir toutes les spécifications d'un réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé.,
- Disposer, lors de toute intervention de Ricoh France, de consommables et de fournitures pour le matériel défaillant, ainsi que pour tous les matériels sur lesquels celui-ci est connecté.
- À l'installation, désigner deux membres de son personnel en qualité d'opérateurs du matériel, qui seront en charge, en sus des commandes et de la gestion des consommables, tel que stipulé plus haut, mais aussi des demandes d'intervention,
- Restituer à Ricoh France, à sa demande et à tout moment, le stock de consommables mis à sa disposition, et notamment si celui-ci excède le stock nécessaire pour faire face à sa consommation.,
- Utiliser le matériel conformément aux prescriptions (environnementales, sécurité, etc.) figurant au manuel utilisateur.
- Le Client s'oblige également à communiquer ses relevés de compteurs au plus tard 10 jours avant la fin du trimestre de consommation. À défaut d'obtention des relevés sous cette échéance RICOH France établiera une facture en fonction du dernier relevé réel connu, tel, par exemple, qu'un relevé effectué par un technicien lors d'une intervention. En cas d'écart important de facturation par rapport à la consommation réelle, un ajustement sera effectué sur la prochaine facture sur la base du relevé compteur suivant communiqué par le Client.
Tel qu'exposé au paragraphe R6, Ricoh France se réserve le droit de facturer des frais de récupération de compteurs, d'un montant de 3€ HT par Matériel, si ceux-ci ne sont pas obtenus via la Solution @remote. Cette somme sera facturée en sus de la facturation des pages, sous forme de frais de gestion forfaitaire.

4) Travaux de reconditionnement
Quand des travaux de reconditionnement sont nécessaires du fait de l'état général ou de l'âge des matériels, avant, en cours ou à l'issue du contrat, Ricoh France propose d'effectuer ces travaux sur devis accepté. Si le Client n'accepte pas une telle proposition, Ricoh France peut appliquer une majoration du prix, ou exclure tout ou partie du matériel du contrat.

5) Matériels connectés
a. Pour ces matériels, il incombe au seul Client de connecter ou déconnecter le matériel à ses équipements, de s'assurer de la compatibilité de cette connexion, d'installer les logiciels et/ou utilitaires et de protéger, notamment avant toute intervention de Ricoh France, ses équipements en prenant toutes dispositions nécessaires, telles, par exemple, que des copies de sauvegarde de ses données.

Toutefois, si, à la demande expresse du Client, Ricoh France procède à l'installation des logiciels et/ou utilitaires ou à la connexion du matériel aux équipements, il le fait sous la responsabilité exclusive du Client.

b. Toute modification de la configuration et des connexions du matériel et de l'équipement par rapport à la fiche de qualification informatique et à la recette d'installation devra faire l'objet d'un avenant et en conséquence d'un accord de Ricoh France ; à défaut, Ricoh France décline toute responsabilité.
c. Clause de confidentialité : Ricoh France comme le Client s'interdiront de divulguer toute information qui pourra être révélée de par l'exécution du présent contrat. Cette clause conservera effet après l'extinction du contrat.

M2 – DATE D'EFFET, DURÉE ET CONDITIONS

En cas de location et de maintenance associée, les conditions générales de location relatives à la durée « L1 » s'appliquent.
En cas de maintenance sans location : le contrat de maintenance et de services prend effet à la date de signature des parties. La première période de facturation démarre le premier jour du mois suivant la date de mise en service du matériel même en cas de livraison partielle et ce à partir de cette date pour la durée prévue au présent contrat. Cependant, dans le cas d'un contrat remplaçant un contrat existant dans sa totalité, ou partiellement, la première période de facturation démarre le lendemain de la date de résiliation du contrat existant.
La durée initiale ferme et irrévocable de maintenance figure au tableau R3 des conditions particulières.
En aucun cas, il ne sera appliqué de prorata de facturation. Toute période commencée est due. À son expiration, il se renouvellera par tacite reconduction et par périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, au moins 90 jours avant l'expiration de chaque période de renouvellement. Toutefois, et par dérogation aux stipulations précédentes, il est expressément convenu entre les parties que Ricoh France pourra mettre fin au contrat, si bon lui semble, à l'expiration d'une période globale de 60 mois pour les matériels neufs, les matériels mis en conformité, comprenant tant la période initiale que les périodes successives de renouvellement par tacite reconduction.
Ricoh France s'engage à assurer la maintenance des matériels désignés et listés au paragraphe R3 du présent contrat selon les conditions ci-après.
La maintenance comprend la main-d'oeuvre, les déplacements, le remplacement des pièces d'usure et les consommables, hors frais de gestion de commande et de transport, dans les limites telles que définies au paragraphe M1.
Le « forfait pages » facturé au client sera établi sur la base d'un engagement trimestriel sur les volumes d'impression et copies « noir et blanc » et/ ou « couleur » multiplié par le prix par page correspondant, tels que stipulés au paragraphe R3. Dans le cadre de ce contrat, la consommation réelle ne sera facturée que si celle-ci est au moins supérieure à l'engagement. Dans le cas contraire, l'engagement sera facturé.

M3 – RÉVISION DU CONTRAT

En cours de contrat, le prestataire se réserve le droit de demander la révision du contrat après mise en demeure par lettre simple, si la situation économique ou politique de ses fournisseurs (notamment une fluctuation du cours des devises par rapport à l'euro) venait à modifier l'économie du contrat. Le Client ne pourra légitimement résilier le contrat au motif du refus de la révision. En cours de contrat, si l'on observe une augmentation substantielle des commandes consommables non facturables dans le cadre du contrat de maintenance, Ricoh France se réserve la faculté de suspendre les livraisons consommables le temps de réajuster avec le Client les besoins de celui-ci au vu de sa consommation réelle et des commandes effectuées.
Révision du prix : il est révisable annuellement en fonction du tarif alors en vigueur. De plus, le prestataire se réserve la faculté de facturer au Client sa prestation au tarif en vigueur le jour de la mise en service du matériel si celle-ci intervient, du fait du Client, plus de trois mois après la signature du présent contrat.

M4 - RÉSILIATION

a. Le contrat prend fin aux échéances contractuelles définies paragraphe M2 du présent contrat.
b. En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, ou dans les cas énoncés à l'article P5, le prestataire aura la faculté à tout moment de résilier le contrat de plein droit et sans formalité supplémentaire 15 jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, si celle-ci est restée infructueuse. Ricoh France s'autorise par ailleurs, en cas de retard ou de non-paiement des sommes dues, à suspendre provisoirement ou définitivement les interventions techniques ainsi que la livraison des consommables.
c. En cas de résiliation du contrat par le prestataire pour une des causes visées ci-dessus ou en cas de résiliation par application de l'article P5, le Client s'engage à verser à Ricoh France (ou à un prestataire désigné par Ricoh France), en sus des sommes pouvant être dues au titre du contrat, sans formalité et sans mise en demeure autre que celle prévue ci-dessus, et sans préjudice du cours des intérêts moratoires :
- le prix des pages supplémentaires effectuées avant l'extinction du contrat ;
- une indemnité égale au montant du « forfait pages » tel que défini au paragraphe M2, et cela jusqu'à l'expiration de la durée irrévocable du contrat ou de la période de renouvellement en cours ; Dans le cas où aucun « forfait pages » n'aurait été prévu au contrat, l'indemnité sera calculée sur la base de la moyenne mensuelle de la facturation des douze (12) derniers mois précédant l'envoi par Ricoh France de la lettre résiliant le contrat ou la réception par Ricoh France de la demande de résiliation du Client
- les montants des forfaits de maintenance et/ou de service tels que fixés au paragraphe R3 du présent contrat, et cela jusqu'à l'expiration de la durée irrévocable du contrat ou de la période de renouvellement en cours ;
- une clause pénale de 5 % des sommes ainsi définies.
Cette somme sera majorée de tous frais et honoraires, y compris ceux irrépétibles d'avocat et d'officier de justice, ainsi que de toutes taxes exposées ou dues par le prestataire en rapport avec la résiliation ou la rupture anticipée du contrat. Cette somme est justifiée, outre la réparation du préjudice résultant du manquement par le Client à ses obligations, par les moyens financiers que le prestataire a dû immobiliser pour engager du personnel hautement qualifié et, le cas échéant, maintenir en stock des pièces d'usure et des consommables, afin de faire face à ses obligations.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE LOCATION

Les conditions générales de location sont composées des articles P1 à 13 et L1 à L6.

L1 – DURÉE

Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les parties. La première période de facturation démarre le premier jour du mois suivant la date de mise en service du matériel même en cas de livraison partielle et ce à partir de cette date pour la durée prévue au présent contrat. Cependant, dans le cas d'un contrat remplaçant un contrat existant dans sa totalité, ou partiellement, la première période de facturation démarre le lendemain de la date de résiliation du contrat existant. La durée initiale ferme et irrévocable de location figure au tableau R3 des conditions particulières.
À l'expiration de la période initiale, le contrat se renouvellera par tacite reconduction et par périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties adressée par lettre recommandée avec avis de réception au moins 90 jours avant l'expiration de chaque période en cours.
De convention expresse entre les parties, le contrat prendra irrévocablement fin à l'expiration d'une période globale de 60 mois comprenant tant la période initiale que les périodes successives de renouvellement par tacite reconduction.
En aucun cas, il ne sera appliqué de prorata de facturation. Toute période commencée est due.

L2 – LIVRAISON - INSTALLATION

Ricoh France livre dans les meilleurs délais possibles, compte tenu de la programmation en cours et de ses impératifs techniques. Les frais de livraison et mise en service seront facturés séparément au Client. Les manutentions spéciales rendues nécessaires par des locaux d'accès difficile sont facturées en sus et s'effectuent sous la responsabilité du Client qui doit prendre les mesures nécessaires. La préparation des locaux conformément aux spécifications d'environnement du (des) constructeur(s) et les connexions aux réseaux sont réalisées par le Client avant la date de livraison prévue par Ricoh France. Ces conditions d'environnement doivent être maintenues en permanence pendant toute la durée de la location. Ricoh France peut procéder à des livraisons partielles qui font alors l'objet de factures séparées. En cas de nécessité, Ricoh France est seule habilitée à effectuer le déplacement du matériel, les loyers sont normalement dus pendant tout le temps nécessaire pour procéder au(x) déplacement(s).

L3 – LOYER RÉSILIATION

En aucun cas, il ne sera appliqué de prorata de facturation. Toute période commencée est due.

1) LOYER

Tout retard dans le paiement de tout ou partie d'un loyer ou de ses accessoires entraîne, de plein droit, l'exigibilité d'intérêts de retard au taux de 1 % par mois, et d'une indemnité forfaitaire égale à 5 % HT des sommes impayées (avec un minimum de 100 euros HT), en remboursement des frais administratifs engagés par Ricoh France, sans préjudice des dispositions prévues au paragraphe « Résiliation » ci-après.

2) RÉSILIATION

Le contrat sera résilié, si bon semble à Ricoh France :
En cas de manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations, ou dans les cas énoncés à l'article P5 ou dans le cas énoncé au paragraphe LOYER ci-avant, il restera dû à Ricoh France :
- l'ensemble des loyers impayés au jour de la résiliation ;
- une indemnité en réparation du préjudice subi égale au montant total des loyers HT restant à échoir à la date de la résiliation ;
- une clause pénale de 5 % des sommes impayées et du montant total des loyers HT restant à échoir à la date de la résiliation.

Dès résiliation du contrat, le locataire doit immédiatement restituer le matériel comme prévu à l'article « Fin de location - Restitution » ci-après.
Ces sommes sont majorées des frais et honoraires éventuels, même non répétibles, rendus nécessaires pour obtenir la restitution du matériel et/ou assurer le recouvrement des sommes dues à Ricoh France.

L4 – FIN DE LOCATION - RESTITUTION

1) Dès la fin de la location, le locataire restituera le matériel et ses accessoires en bon état d'entretien et de fonctionnement, et avec tous les documents techniques et/ ou administratifs qui y sont attachés, en tout lieu convenu entre les parties, ou à défaut d'entente, en celui indiqué par Ricoh France. Les frais éventuels de remise en état, en cas d'usure anormale ou de détérioration du matériel, seront exigibles du locataire.
2) Tout retard dans la restitution du matériel, soit au terme du contrat, soit après résiliation, entraînera l'exigibilité d'une indemnité d'utilisation correspondant au terme locatif moyen calculé sur une base mensuelle (toute période commencée étant due en totalité), sans préjudice des poursuites que Ricoh France pourrait engager à l'encontre du locataire. L'ensemble des copies réalisées seront facturées selon le prix page en vigueur à la date de restitution du matériel.
3) En fin de location, les frais d'enlèvement et de retour sont facturés au Client conformément aux tarifs en vigueur chez Ricoh France au moment du retrait.

L5 – PROPRIÉTÉ

Le matériel livré reste la propriété exclusive de Ricoh France ou d'éventuels établissements cessionnaires pendant toute la durée de la location jusqu'à sa reprise phy- sique éventuelle en fin de contrat. Le Client s'engage à prendre toutes les mesures pour empêcher la distraction, le nantissement, l'inscription d'un privilège quelconque ou la saisie du matériel loué.

L6 – RESPONSABILITE DU CLIENT - ASSURANCES

1) Responsabilité civile

a. Dès la livraison et pendant toute la durée de la location, le Client, détenteur et gardien juridique du matériel loué, est seul responsable de tout dommage matériel, corporel ou immatériel, y compris les atteintes à l'environnement, causé directement ou indirectement par le matériel. À ce titre, il s'oblige, en conséquence, à souscrire une assurance couvrant sa responsabilité civile ainsi que celle de Ricoh France.
b. Si le Client ne rapporte pas la preuve d'avoir souscrit à une assurance dans les conditions du paragraphe ci-dessus, Ricoh se réserve le droit d'assurer le matériel (ou de le faire assurer) à son choix pour un montant qui viendra en augmentation du prix du loyer.
Ricoh informera le Client de tout montant relatif aux frais d'assurance tant que le Client ne lui aura pas communiqué une attestation d'assurance satisfaisante. Le Client devra informer Ricoh, dès que possible, de tout dommage ou perte relatif au matériel et fournir à l'assureur de Ricoh une déclaration sincère, complète et exacte et toute information que l'assureur de Ricoh serait en droit de demander afin de prendre en charge le sinistre concerné. Dans le cas où Ricoh exercerait une réclamation, le Client s'engage à fournir tous les efforts nécessaires afin de protéger le matériel contre tout dommage supplémentaire.
c. Ricoh se réserve le droit d'inclure les montants d'assurance, à son choix, dans le coût des frais de réparation ou de réinstallation des matériels ou dans toute somme qui serait due à Ricoh par le Client.

2) Dommages matériels

Pendant toute la durée de la location et tant que Ricoh France n'a pas repris possession du matériel, le Client est seul responsable de tous risques de détérioration, de perte ou de destruction, quelle qu'en soit la cause, même si cette détérioration, perte ou destruction a pour origine un cas fortuit ou de force majeure. Le Client est donc tenu d'assurer le matériel contre les risques de dommages, de vol, d'incendie, auprès d'une société d'assurances notoirement solvable pour un montant égal au prix catalogue HT, avec une clause de délégation d'indemnités au profit de Ricoh France et une clause de renonciation aux recours contre ce dernier.
Le Client devra fournir à Ricoh France, au plus tard à la date de prise d'effet de la location et à chaque date anniversaire, un justificatif des assurances de responsabilité civile et de dommages, vol, incendie qu'il aura souscrit auprès d'une société d'assurances notoirement solvable.

3) Sinistres

En cas de sinistre survenu au matériel, le Client doit en informer Ricoh France par lettre recommandée sous 48 heures en précisant ses circonstances et ses conséquences. En cas de sinistre partiel, le Client assure la remise en état du matériel à ses frais, et Ricoh France, sur justification de cette remise en état, lui reverse le montant de l'indemnité éventuellement perçue des sociétés d'assurances, déduction faite, le cas échéant, des sommes que le Client pourrait lui devoir. Les loyers doivent être honorés sans interruption.
Le Client s'engage à souscrire les polices d'assurances appropriées pour couvrir sa responsabilité civile au titre de la garde du matériel et tous les risques de dommages ou de perte du matériel ; il fournit les attestations correspondantes et justifie du paiement des primes à première demande de Ricoh France.
En cas de sinistre total ou de vol, couvert ou non par l'assurance, le contrat est résilié à la date du sinistre et le Client doit verser à Ricoh France une indemnité égale aux loyers HT restant à échoir, majorée de la valeur vénale HT du matériel avant sinistre : cette indemnité ne pourra pas excéder le prix catalogue HT du matériel à la date de conclusion du contrat. Viennent en déduction de cette indemnité :
- les sommes éventuellement versées à Ricoh France par les sociétés d'assurances ;
- le montant du prix de vente de l'épave du matériel éventuellement encaissé par Ricoh France.

Le Client doit régler cette indemnité dans les 60 jours de la date du sinistre. Au-delà de ce délai, s'y ajouteront des intérêts au taux mensuel de 1 %. Les loyers continuent d'être exigibles jusqu'au versement de l'indemnité de la société d'assurances et constituent des acomptes à valoir sur le montant de ladite indemnité. Sauf cession à un tiers, le paiement de cette indemnité vaudra transfert de propriété du matériel au Client. Ces sommes sont majorées des frais et honoraires éventuels, même non répétibles, rendus nécessaires pour obtenir la restitution du matériel et/ou assurer le recouvrement des sommes dues à Ricoh France.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SUPPORT INFORMATIQUE

Les conditions générales de support informatique sont composées des articles P1 à P13 et des articles S1 à S7 ci-dessous.

S1 – Objet

Ricoh France fournit au Client des services de support informatique à distance ou dans le cadre d'interventions dans les locaux du Client. Les services fournis par Ricoh France concernent uniquement les progiciels et matériels identifiés dans la fiche de qualification informatique et ne peuvent en aucun cas couvrir les développements spécifiques réalisés par le Client ou pour son compte.

S2 – Durée

Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les parties, pour la durée mentionnée au paragraphe R7. Il se renouvellera par tacite reconduction et par périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, au moins 90 jours avant l'expiration de chaque période de renouvellement. Toutefois, et par dérogation aux stipulations précédentes, il est expressément convenu entre les parties que Ricoh France pourra mettre fin au contrat, si bon lui semble, à l'expiration d'une période globale de 60 mois comprenant tant la période initiale que les périodes successives de renouvellement par tacite reconduction.

S3 – Engagements de Ricoh France

a) Le périmètre des prestations fournies au cours du présent contrat est défini aux articles R3 et R4 ainsi que, lorsque mentionné, dans la proposition commerciale référencée.
b) Exclusions : les prestations résultant des circonstances suivantes n'entrent pas dans le périmètre des prestations fournies dans le cadre du présent contrat : utilisation des progiciels et outils informatiques en violation des instructions du fournisseur, déplacement ou modification des matériels et/ ou des connexions sans autorisation préalable de Ricoh France, utilisation ou intervention du Client ou d'un tiers non mandaté par Ricoh France non conforme au manuel utilisateur ou aux instructions du technicien, environnement du matériel non conforme au manuel utilisateur et différent de celui décrit dans la fiche de qualification informatique, problèmes liés au réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé du Client, utilisation abusive du matériel, et cas fortuit.
c) Conditions d'exécution : les interventions sont effectuées sur simple appel, fax ou e-mail les jours ouvrés de 8h à 12h et de 12h à 18h. Le service de support à distance est assuré les jours ouvrés de Ricoh France de 8h à 18h sans interruption.
Le respect des délais d'action mentionnés sur le bon de commande, tels que des délais de réponse à des appels téléphoniques ou des délais d'intervention, constitue une obligation de résultat pour Ricoh. Concernant les autres obligations de Ricoh (réparation, remise en fonction après incident...), Ricoh demeure soumis à son obligation générale de moyens, en application de l'article P13c. Il appartient au centre de contact Clients de Ricoh France de déterminer si le problème nécessite le déplacement d'un technicien ou s'il peut être résolu à distance.

S4 – Engagement du Client
Qu'il agisse lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, le Client s'engage à :
• Faciliter l'accès, aussi bien physique que logique, du matériel à Ricoh France ;
• Ne pas déplacer, tenter de réparer le matériel ou modifier sa configuration sans accord préalable et écrit de Ricoh France ;

• Informer Ricoh France de toutes règles, notamment d'hygiène et de sécurité qu'il devra, à titre personnel, respecter sur le site ;
• Installer régulièrement et promptement toutes mises à jour sur ses progiciels ;
• Disposer de versions récentes des progiciels installés, et au minimum à tout moment de la version n-2 de tout progiciel ;
• Prendre toutes les précautions nécessaires afin de disposer d'un environnement informatique sécurisé et de prévenir tout virus, bombe logique ou autre intrusion dans son environnement informatique, sauf si cette tâche a été confiée à Ricoh France ;
• Collaborer avec Ricoh France afin qu'il puisse qualifier au mieux la demande et résoudre le problème ;
• Fournir toutes les spécifications d'un réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé ;
• Disposer lors de toute intervention de Ricoh France de consommables et de fournitures pour le matériel défaillant, ainsi que pour tous les matériels sur lesquels celui-ci est connecté ;
• Utiliser le matériel et les progiciels conformément aux prescriptions (telles que environnement, sécurité, foudre...) figurant au manuel utilisateur ;
• Conserver pendant toute la durée du contrat le bénéfice de la garantie des fournisseurs, fabricants et éditeurs des matériels et des progiciels ;
• Ne pas solliciter le support distant de manière abusive ou inappropriée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SUPPORT INFORMATIQUE

Les conditions générales de support informatique sont composées des articles P1 à P13 et des articles S1 à S7 ci-dessous.

S1 – Objet
Ricoh France fournit au Client des services de support informatique à distance ou dans le cadre d'interventions dans les locaux du Client. Les services fournis par Ricoh France concernent uniquement les progiciels et matériels identifiés dans la fiche de qualification informatique et ne peuvent en aucun cas couvrir les développements spécifiques réalisés par le Client ou pour son compte.

S2 – Durée
Le présent contrat entre en vigueur à la date de sa signature par les parties, pour la durée mentionnée au paragraphe R7. Il se renouvellera par tacite reconduction et par périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, au moins 90 jours avant l'expiration de chaque période de renouvellement. Toutefois, et par dérogation aux stipulations précédentes, il est expressément convenu entre les parties que Ricoh France pourra mettre fin au contrat, si bon lui semble, à l'expiration d'une période globale de 60 mois comprenant tant la période initiale que les périodes successives de renouvellement par tacite reconduction.

S3 – Engagements de Ricoh France
a) Le périmètre des prestations fournies au cours du présent contrat est défini aux articles R3 et R4 ainsi que, lorsque mentionné, dans la proposition commerciale référencée.
b) Exclusions : les prestations résultant des circonstances suivantes n'entrent pas dans le périmètre des prestations fournies dans le cadre du présent contrat : utilisation des progiciels et outils informatiques en violation des instructions du fournisseur, déplacement ou modification des matériels et/ ou des connexions sans autorisation préalable de Ricoh France, utilisation ou intervention du Client ou d'un tiers non mandaté par Ricoh France non conforme au manuel utilisateur ou aux instructions du technicien, environnement du matériel non conforme au manuel utilisateur et différent de celui décrit dans la fiche de qualification informatique, problèmes liés au réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé du Client, utilisation abusive du matériel, et cas fortuit.
c) Conditions d'exécution : les interventions sont effectuées sur simple appel, fax ou e-mail les jours ouvrés de 8h à 12h et de 12h à 18h. Le service de support à distance est assuré les jours ouvrés de Ricoh France de 8h à 18h sans interruption.
Le respect des délais d'action mentionnés sur le bon de commande, tels que des délais de réponse à des appels téléphoniques ou des délais d'intervention, constitue une obligation de résultat pour Ricoh. Concernant les autres obligations de Ricoh (réparation, remise en fonction après incident...), Ricoh demeure soumis à son obligation générale de moyens, en application de l'article P13c. Il appartient au centre de contact Clients de Ricoh France de déterminer si le problème nécessite le déplacement d'un technicien ou s'il peut être résolu à distance.

S4 – Engagement du Client
Qu'il agisse lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers, le Client s'engage à :
• Faciliter l'accès, aussi bien physique que logique, du matériel à Ricoh France ;
• Ne pas déplacer, tenter de réparer le matériel ou modifier sa configuration sans accord préalable et écrit de Ricoh France ;

• Informer Ricoh France de toutes règles, notamment d'hygiène et de sécurité qu'il devra, à titre personnel, respecter sur le site ;
• Installer régulièrement et promptement toutes mises à jour sur ses progiciels ;
• Disposer de versions récentes des progiciels installés, et au minimum à tout moment de la version n-2 de tout progiciel ;
• Prendre toutes les précautions nécessaires afin de disposer d'un environnement informatique sécurisé et de prévenir tout virus, bombe logique ou autre intrusion dans son environnement informatique, sauf si cette tâche a été confiée à Ricoh France ;
• Collaborer avec Ricoh France afin qu'il puisse qualifier au mieux la demande et résoudre le problème ;
• Fournir toutes les spécifications d'un réseau informatique et/ou téléphonique préinstallé ;
• Disposer lors de toute intervention de Ricoh France de consommables et de fournitures pour le matériel défaillant, ainsi que pour tous les matériels sur lesquels celui-ci est connecté ;
• Utiliser le matériel et les progiciels conformément aux prescriptions (telles que environnement, sécurité, foudre...) figurant au manuel utilisateur ;
• Conserver pendant toute la durée du contrat le bénéfice de la garantie des fournisseurs, fabricants et éditeurs des matériels et des progiciels ;
• Ne pas solliciter le support distant de manière abusive ou inappropriée.

S5 – Prix
Le prix et les modalités de paiement sont définis aux articles R3 et R5.
Révision du prix : Le prix des services de support informatique sera révisé chaque année, au 1er mars en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC (convention du code APE 6202A). Ricoh France se réserve la possibilité de modifier à tout moment le prix des services complémentaires qu'il propose. Le Client est invité, avant de passer commande d'un service complémentaire, à vérifier les prix en vigueur à la date de la commande, Ricoh France se réservant la possibilité de rejeter toute commande qui ne serait pas effectuée aux prix alors en vigueur.

S6 – Déclarations du Client
Le Client déclare disposer de systèmes d'exploitation en version professionnelle et de licences d'utilisation légalement acquises. Le Client déclare également avoir effectué toutes les mises en conformité requises par Ricoh dans la fiche de qualification informatique. Le Client déclare qu'aucun des matériels ou logiciels objet du contrat de support informatique ne fait l'objet d'un accès réglementé par des restrictions légales ou réglementaires et qu'il n'existe aucune raison pour laquelle il ne bénéficierait pas de la garantie des fournisseurs, fabricants et éditeurs des matériels et des progiciels.

S7 – Propriété intellectuelle
Le Client, au cas où la fourniture du service par Ricoh impliquerait l'utilisation d'un matériel ou d'un logiciel du Client susceptible de faire l'objet de droits de propriété intellectuelle de tiers, garantit à Ricoh France qu'il dispose du droit d'accorder à Ricoh France une sous-licence d'utilisation temporaire, pour les besoins du service. Le Client garantit Ricoh France, sans limitation de montant, contre toute action ou revendication des titulaires de droits éventuels sur ces droits de propriété intellectuelle. Les conséquences financières ou autres auxquelles pourrait donner lieu la violation, dans le cadre de la fourniture des services de support informatique, de droits de propriété intellectuelle de tiers portant sur les matériels ou logiciels installés chez le Client sont à la charge exclusive du Client qui doit se munir des autorisations nécessaires et faire son affaire personnelle des réclamations qui pourraient être effectuées contre Ricoh France à ce sujet.

SERVICE D'EFFACEMENT DE DONNÉES ET DOCUMENTS (DATA CLEANSING)

Nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat, les parties reconnaissent et conviennent que Ricoh n'aura aucune obligation de retirer, effacer, préserver, conserver ou protéger de quelque manière que ce soit quelconques informations, images ou contenus résidant ou conservés dans un quelconque Produit dont Ricoh assure le service après-vente et la maintenance, que ce soit au moyen d'un dispositif de stockage numérique, d'un disque dur ou d'un autre support électronique.
Si cela est souhaité, le Client peut donner mission à Ricoh pour réaliser une prestation de 'Services d'effacement de données et documents' au tarif en vigueur au moment concerné. le Client reconnait qu'il a la responsabilité d'assurer sa propre conformité aux exigences légales en rapport avec la détention et la protection de données et que Ricoh ne fournit aucun conseil en matière juridique et ne déclare pas que les Produits et Services garantiront la conformité à ces exigences. Le choix, l'utilisation et la conception de tous Services d'effacement de données et documents, de même que toutes décisions qui seraient prises au sujet de l'effacement ou du stockage de données, ainsi que toute perte de données en résultant, relèvent de la responsabilité exclusive du Client.

ANNEXE 1. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

1.TRAITEMENT DES DONNÉES

1.1 Définitions

Les termes définis utilisés dans le présent accord relatif au traitement des données sont les suivants :

Réglementation en matière de Protection des Données

L'ensemble des lois applicables aux données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat ou en relation avec celui-ci, y compris :
• la Directive 95/46/CE relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (telle que pouvant être remplacée par le RGPD) ;
• la Directive 2002/58/CE concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (directive vie privée et communications électroniques) ;
• le RGPD, après son entrée en vigueur ;
• la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés sur la Protection des Données et toutes les autres lois nationales mettant en oeuvre ou complétant l'une quelconque de ces dispositions ; et
• tous les codes de pratique associés et toutes les autres lignes directrices contraignantes publiées par tout Organisme de Régulation ;

DPIA RGPD
Toutes telles que modifiées, rééditées et/ou remplacées et en vigueur à tout moment ; définie à l'article 1.8(g)(ii)(C) ci-après ; Le Règlement 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/ CE (Règlement Général sur la Protection des Données) ;
Conditions Applicables Services
Définies à l'article 1.9 ci-après ; et tous services à fournir en vertu du présent accord.

Conditions Applicables Services
Définies à l'article 1.9 ci-après ; et tous services à fournir en vertu du présent accord.

1.2 Termes de la Réglementations en matière de Protection des Données
Lorsqu'ils seront utilisés dans le présent accord relatif au traitement des données, les termes suivants auront la même signification que dans la Réglementation en matière de Protection des Données :
(a) Données à caractère personnel ;
(b) Responsable du traitement ;
(c) Sous-traitant ;
(d) Traitement ; et
(e) Autorité de contrôle.

1.3 Contexte
En vertu du présent accord, Ricoh peut fournir des Services relatifs à l'une ou plusieurs des activités suivantes : (a) l'impression et l'imagerie ;
(b) le traitement et la gestion de documents ;
(c) le support et la maintenance ;
(d) l'exploitation et la gestion des processus métier ; et/ou
(e) l'affectation de ressources pour l'exécution des Prestations ;
tel que convenu en détail de temps à autre entre le Client et Ricoh. Ceci peut impliquer le traitement des données à caractère personnel par Ricoh pour le compte du Client dans le cadre de la fourniture des Services concernés, y compris les données à caractère personnel relatives aux clients ou au personnel du Client ou d'autres personnes avec lesquelles le Client traite dans le cadre de ses activités (tel que pouvant être décrit plus en détail dans le présent accord).

1.4 Description du traitement

Le traitement à effectuer par Ricoh est le suivant :
(a) l'objet du traitement est tel que décrit à l'article 1.3 ci-dessus et la durée du traitement correspondra à toute la période au cours de laquelle Ricoh exécute les Services en vertu du présent accord ;
(b) la nature du traitement est décrite à l'article 1.3 ci-dessus et la finalité du traitement est de permettre à Ricoh d'exécuter les Services dans le cadre du présent accord ; (c) les données à caractère personnel à traiter seront toutes les données à caractère personnel demandées par le Client afin de permettre ou de faciliter la fourniture des Services par Ricoh en vertu du présent accord, tel que décrit à l'article 1.3 ci-dessus, et les catégories de personnes concernées sont décrites à l'article 1.3 ci-dessus ; et (d) les obligations et les droits du responsable du traitement concernant le traitement sont exposés ci-dessous.

1.5 Conformité avec la Réglementation en matière de Protection des Données
Le Client et Ricoh se conformeront (et feront en sorte que leur personnel et/ou leurs sous-traitants se conforment) à la Réglementation en matière de Protection des Données.

1.6 Relation et rôles des parties
En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel en vertu du présent accord, les parties reconnaissent et conviennent du fait que : (a) Le Client est le responsable du traitement ; et
(b) Ricoh est le sous-traitant.
Ricoh accepte de traiter les données à caractère personnel conformément aux conditions du présent accord.

1.7 Personnes responsables et demandes de renseignements
Le Client et Ricoh se notifieront mutuellement la personne au sein de leur organisation qui est autorisée à répondre de temps à autre aux demandes de renseignements concernant les données à caractère personnel et le traitement qui fait l'objet du présent accord. Le Client et Ricoh devront traiter rapidement et raisonnablement toutes ces demandes.

1.8 Traitement des données à caractère personnel par Ricoh
En ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel en vertu du présent accord, Ricoh devra :
(a) traiter les données à caractère personnel (y compris lors d'un transfert international des données à caractère personnel) uniquement dans la mesure nécessaire pour fournir les Services et uniquement en conformité avec :
(i) les conditions du présent accord ;
(ii) les instructions écrites du Client données de temps à autre ;
Sauf disposition contraire de la loi, si Ricoh est tenue par la loi de traiter les données à caractère personnel autrement que conformément à ce qui est prévu dans le cadre du présent accord, elle en informera le Client avant de procéder au traitement concerné (à moins que la loi n'empêche Ricoh de le faire pour des motifs importants d'intérêt public) ;
(b) mettre en oeuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par le traitement, no- tamment la protection contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé aux données à caractère personnel transmises, stockées ou autrement traitées dans le cadre du présent accord ;
(c) prendre toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que seul le personnel autorisé a accès aux données à caractère personnel et que toute personne autorisée à accéder aux données à caractère personnel respectera et maintiendra toute la confidentialité due en ce qui concerne les données à caractère personnel (y compris au moyen d'une obligation contractuelle de confidentialité lorsque les personnes concernées ne sont pas déjà soumises à cette obligation en vertu de la loi) ;
(d) ne pas engager de sous-traitants ultérieurs dans l'exécution des Services sans le consentement écrit préalable du Client et autrement conformément à l'article 1.9, et ce à tout moment ;
(e) ne pas faire ou omettre de faire quoi que ce soit qui aurait pour effet de placer le Client en situation de violation de ses obligations en vertu de la Réglementation en matière de Protection des Données ;
(f) avertir immédiatement le Client si, de l'avis de Ricoh, toute instruction donnée à Ricoh enfreint la Réglementations en matière de Protection des Données ;
(g) le cas échéant, en ce qui concerne toutes données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent accord, coopérer avec le Client et l'assister pour assurer la conformité avec :
(i) les obligations du Client de répondre aux demandes de toute personne concernée cherchant à exercer ses droits en vertu du Chapitre III du RGPD, y compris en noti- fiant au Client toute demande écrite d'accès reçue par Ricoh relative aux obligations du Client au titre de la Réglementation en matière de Protection des Données ; et (ii) les obligations du Client en vertu des Articles 32 à 36 du RGPD visant à :
(A) assurer la sécurité du traitement ;
(B) notifier à l'autorité de contrôle compétente et à toute personne concernée, le cas échéant, toute violation des données à caractère personnel ;
(C) effectuer des analyses d'impact relatives à la protection des données (data protection impact assessments) (ci-après un « DPIA ») ; et
(D) consulter l'autorité de contrôle compétente avant tout traitement lorsqu'une DPIA indique que le traitement entraînerait un risque élevé en l'absence de mesures prises par le Client pour atténuer le risque.

1.9 Sous-traitants ultérieurs
Ricoh s'assurera que tout sous-traitant ultérieur qu'il engage pour fournir tous services en son nom dans le cadre du présent accord ne le fait que sur la base d'un contrat écrit qui impose auxdits sous-traitants ultérieurs des conditions équivalentes à celles imposées à Ricoh dans la présente annexe ou d'autres conditions alternatives pou- vant être convenues avec le Client (les **« Conditions Applicables »)**. Ricoh devra veiller à l'exécution par le Sous-traitant ultérieur des Conditions Applicables et sera directement responsable envers le Client pour :
(a) toute violation par le sous-traitant ultérieur de l'une quelconque des Conditions Applicables ;
(b) tout acte ou omission du sous-traitant ultérieur qui a pour conséquence :
(i) de placer Ricoh en situation de violation du présent accord ; ou
(ii) de placer le Client ou Ricoh en situation de violation de la Réglementation en matière de Protection des Données.
Lorsque le Client a donné à Ricoh une autorisation générale d'engager des sous-traitants ultérieurs, avant d'engager un nouveau sous-traitant ultérieur en vertu de l'autorisation générale, Ricoh informera le Client de tout changement effectué et donnera au Client la possibilité de s'y opposer.

1.10 Suivi de la conformité de Ricoh
Le Client a le droit de contrôler et de vérifier la conformité de Ricoh avec la Réglementation en matière de Protection des Données et avec ses obligations en matière de traitement des données en vertu du présent accord à tout moment durant les heures normales d'ouverture. Ricoh s'engage à fournir rapidement au Client tous les accès, l'assistance et les informations raisonnablement nécessaires pour permettre les contrôles et vérifications concernés. Si le Client estime qu'un audit sur site est nécessaire, Ricoh s'engage à donner au Client un accès raisonnable à ses locaux (sous réserve de toute mesure raisonnable de confidentialité et de sécurité) et à toutes les données à caractère personnel stockées ainsi qu'à tous les programmes de traitement de données se trouvant sur site. Le Client a le droit de faire effectuer l'audit par une tierce partie.

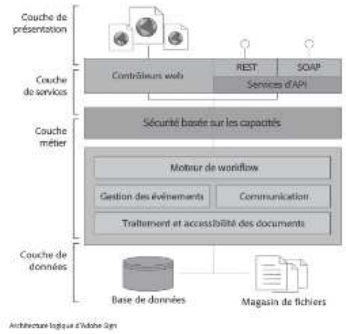
1.11 Transferts hors de l'EEE et à des tierces parties
Si Ricoh transfère toutes données à caractère personnel reçues du Client ou en son nom :
(a) en dehors de l'Espace Économique Européen ; ou
(b) à une tierce partie (ce qui devra inclure toutes filiales de Ricoh), si cette tierce partie est située en dehors de l'Espace Économique Européen ; Ricoh devra, préalablement à tout transfert, demander les instructions écrites du Client.

1.12 Terme de la prestation de Services
Au terme de la prestation de Services, Ricoh devra, à la discrétion du Client :
(a) supprimer ; ou
(b) restituer au Client ;
toutes les données à caractère personnel (y compris les copies) traitées dans le cadre du présent accord, sauf dans la mesure où Ricoh est légalement tenue de conserver des copies de celles-ci.

ANNEXE 2. SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Adobe Sign permet aux entreprises de déployer de la signature électroniques légale et fiable. Ce service cloud gère en toute sécurité les processus de signature électronique suivant :
- Gestion des identités des utilisateurs
- Certification de l'intégrité des documents
- Vérification des signatures électroniques
- Gestion d'un workflow de signature
- Journalisation des acceptations des destinataires ou des réception de documents - Gestion des pistes d'audit

ARCHITECTURE LOGIQUE



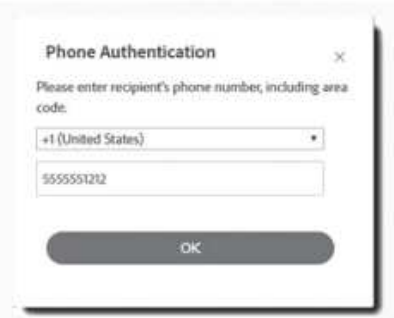
Architecture logique d'Adobe Sign

Toutes les données transactionnelles de Adobe Sign sont stockées dans plusieurs clusters de base de données redondantes distribuées, avec basculement et restauration automatique :
- Présentation : interface utilisateur
- Services : contrôle les API, les passerelles REST + règles de filtrage de sécurité
- Métier : le workflow, la sécurité basée sur les capacités, la conversion des documents et images, les événements, les journaux, les communications. -Données:accès auxbasesdedonnéestransactionnelles,demessagerieasynchrone,l'entrepôt dedocuments(originaux,versionsintermédiaires,métadonnées,les utilisateurs, les événements, documents finaux signés).

GESTION D'IDENTITÉS
Modèle basé sur des rôles qui gère l'authentification, l'autorisation et le contrôle d'accès au système Adobe Sign. Les rôles suivants sont définis :
- Expéditeur : utilisateur titulaire d'une licence donnée par un administrateur, peut créer des workflow de signature, envois de documents pour signature, approbation ou consultation
- Signataire : utilisateur vérifié auquel un expéditeur a fourni un accès pour signer un document particulier
- Approbateur : utilisateur vérifié auquel un expéditeur a fourni un accès pour approuver un document
- Autre : utilisateur vérifié auquel un expéditeur a fourni un accès pour consulter un document ou une piste d'audit.

AUTHENTIFICATION DES UTILISATEURS
Un utilisateur titulaire d'une licence se connecte à Adobe Sign avec une adresse email et un mot de passe vérifiés correspondant à une identité authentifiée (Adobe ID). La complexité du mot de passe ainsi que la fréquence du changement, la comparaison avec l'ancien mot de passe, les politiques de verrouillage sont configurés par les administrateurs.
- Expéditeur : utilisateur titulaire d'une licence donnée par un administrateur, peut créer des workflow de signature, envois de documents pour signature, approbation ou consultation
- Signataire : utilisateur vérifié auquel un expéditeur a fourni un accès pour signer un document particulier
- Approbateur : utilisateur vérifié auquel un expéditeur a fourni un accès pour approuver un document
Autre : utilisateur vérifié auquel un expéditeur a fourni un accès pour consulter un document ou une piste d'audit.
Ricoh France, avec Adobe Sign, a choisi le type d'authentification suivant :
- Adobe Sign ID : combinaison d'une adresse mail et d'un mot de passe vérifié

AUTHENTIFICATION DES SIGNATAIRES
Ricoh France a choisi l'authentification du signataire par saisie d'un code PIN reçu sur son téléphone mobile.





- L'authentification par téléphone implique qu'un numéro de téléphone du destinataire soit fourni.
- L'utilisateur saisit le numéro de téléphone du signataire.



- Le signataire saisit son code PIN après réception sur son mobile.
- Le signataire valide son numéro de téléphone et demande l'envoi du code PIN.

CERTIFICATION DES DOCUMENTS ET SÉCURITÉ
- Adobe Sign se base sur une infrastructure à clé publique (PKI) pour certifier les documents pdf finaux avec une signature numérique.
- Adobe Sign est en conformité avec les rapports SOC2 type 2 et ISO 27001. Un complément peut être obtenu sur : www.adobe.com/fr/security.
- Adobe Sign utilise pour les comptes de la partition européenne (EU1) le format PAdES (ETSI EN 319142) par défaut, en conformité avec le règlement eIDAS.

PROTOCOLE ET CERTIFICATION RÉSEAU
- Accès client : protocole HTTP TLS1.2, cryptage AES 128 bits minimum.
- Protection du réseau sur :
    - Attaque Ddos
    - Attaques MITM
    - Usurpation d'adresse IP
    - Balayage de ports
    - Reniflage de paquets par d'autres locataires
- Protocoles SSH et SSL
- Cryptage : norme PCI DSS (AES 256 bits) et HTTPS TLS v1.2
- Conformité :
    - ISO 27001:2013 - SOC2 type 2
    - PCI DSS
    - FedRAMP Tailored
    - SAFE-BioPharma -
    HIPAA -21CFRPart11
    - GLBA
    - FERPA

Annexe 3. RSI CONTROL+

« Le client est informé que toute connexion RSI CONTROL+ à un ou plusieurs matériels au-delà du nombre indiqué dans la section R3 du contrat fera l'objet d'une facturation supplémentaire pour chaque matériel au tarif en vigueur

Le client bénéficie d'un abonnement gratuit au service RSI CONTROL+ pour une durée de douze (12) mois dès la réception par le Client d'un mail d'activation qui confirmera l'exécution de la prestation Odypack paramétrage RSI et déclenchera l'abonnement RSI Control+.Si le client ne souhaite pas poursuivre l'abonnement au service RSI CONTROL+ au-delà de cette période, il devra le résilier par courrier recommandé adressé à Ricoh (Service Résiliation – 7-9 avenue Robert Schuman – Parc Icade « Paris Orly-Rungis » - 94150 Rungis) au plus tard trois (3) mois avant l'échéance de la période de douze (12) mois.A défaut de résiliation par le Client dans le délai prévu au présent article, le Client reconnaît et accepte expressément que l'abonnement sera tacitement renouvelé pour la durée restante d'utilisation des matériels indiquée dans la section R3 du présent contrat, et sera facturé, via un forfait maintenance et service 20€ HT par mois par licence RSI.