

# CONDITIONS GENERALES

Contrat n°

## Article 1: Objet du contrat

L'objet de ce contrat est de définir les conditions de réalisation de la maintenance après vente des matériels commercialisés par SATO France suivant l'option choisie. Les options incluant des visites sur site intègrent également par défaut une visite préventive annuelle, celle-ci n'étant planifiée qu'à la demande expresse du client. En l'absence de demande, le client ne pourra réclamer un quelconque avantage (remise, résiliation....) en cas de non réalisation de la visite préventive.

Le contrat est encadré par des clauses et des conditions générales précisées ci-dessous.

## Article 2 : Durée du contrat

Les matériels sont inscrits au contrat pour une durée initiale indiquée en première page. Au delà de cette période initiale, le contrat se poursuivra automatiquement par reconduction expresse (1) par périodes de 1 an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois mois avant la date d'échéance de chaque nouvelle période.

(1) Les contrats « marché public » ne sont pas renouvelés annuellement automatiquement. Une demande expresse de reconduction devra parvenir au siège de Sato 3 mois avant la fin du contrat annuel.

## Article 3 : Délais

- ✓ Dans le cas d'une réparation atelier, le délai est de 2 jours ouvrés à compter de la réception du matériel.
  - ✓ Dans le cas d'une intervention sur site, le délai d'intervention est indiqué en première page du contrat mais sa prise en compte démarre le jour de la réception de l'appel dès lors qu'il parvient pendant les heures d'ouverture (avant 16h). (dans la mesure où le problème n'a pas été résolu lors du 1<sup>er</sup> contact téléphonique)
  - ✓ Dans le cas d'un contrat avec échange, le délai indiqué en page 1 démarre le jour de la réception de l'appel dès lors qu'il a été reçu avant 10h30. (dans la mesure où le problème n'a pas été résolu lors du 1<sup>er</sup> contact téléphonique)
- Dans le cas contraire l'initialisation de l'appel est reportée d'un jour.

Nota : Les jours de repos (samedi, dimanche et jours fériés) ou de fermeture exceptionnelle de l'entreprise ne sont pas inclus dans les délais, dès lors que les jours de fermeture exceptionnelle ont été préalablement indiqués au Client. Les délais s'entendent hors transport.

## Article 4 : Exclusion

Le présent contrat ne couvre pas :

1. Les pièces considérées comme consommables : tête d'impression, rouleaux de pression, platen, lames de massicot. Carters, et plasturgie, ne sont pas non plus couverts par le contrat. Ces pièces seront facturées en sus au tarif en vigueur le jour de l'intervention.
2. Les pannes dues aux défauts du secteur électrique, à l'électricité statique, aux dégâts des eaux, aux orages, aux catastrophes naturelles, aux incendies, aux explosions, aux bris intentionnels, aux décollages d'étiquettes, aux chutes, à la mauvaise utilisation du matériel, à son utilisation dans un environnement inadapté (notamment atmosphère humide, corrosive, abrasive ...), aux

interventions de dépannage ou d'entretien de personnes non autorisées par SATO FRANCE, et au manque d'entretien.

3. Les pannes dues aux consommables, étiquettes et transferts non agréés par SATO FRANCE et provoquant des dysfonctionnements du matériel.
4. Les indemnités immatérielles, telles que : pertes de bénéfices d'exploitation, d'utilisation, de contrats, de productions, les dommages indirects, perte de données.
5. Les pannes dues à une option qui, à la demande expresse du client n'est pas couverte. (ex : cutter)
6. La reconstitution de données perdues à l'occasion de la panne (modèles d'étiquettes par exemple)
7. Les options du matériel non citées en annexe.

Nota : Les interventions à la suite de ces pannes feront l'objet d'une facturation supplémentaire (main d'œuvre, déplacement, pièces détachées).

Nota : Les pièces détachées remplacées deviennent la propriété de SATO FRANCE.

## Cas des machines embarquant un logiciel :

Les améliorations ou modifications du programme ainsi que la gestion des données associées ne sont pas prises en charge par le contrat et sont réalisées sur demande avec accord sur devis.

La sauvegarde du programme ainsi que ses données associées sont de la responsabilité du client et la reconstitution du programme n'est pas prise en charge par le contrat. Le client doit disposer à tout moment d'une sauvegarde.

## Article 5 : Responsabilités du client

Le matériel devra être utilisé dans les conditions décrites par le manuel d'utilisation édité par le constructeur ou selon les indications expresses du personnel SATO précisées lors de l'installation ou des sessions de formation. Le client veillera à laisser l'accès nécessaire aux techniciens afin que ceux-ci puissent effectuer les travaux dans de bonnes conditions.

Le client indemnisera SATO pour les dommages ou dépenses de SATO (y compris, mais sans s'y limiter, les frais médicaux) si le personnel de SATO qui fournit les services est lésé intentionnellement ou par négligence du client.

SATO ne sera pas tenu de supporter la charge de correction de dysfonctionnement du matériel résultant de la prestation d'un tiers que le client aurait commandée. Les cas de problèmes Software et/ou codification des pages à imprimer entre dans cette clause.

## Article 6 : Déplacement matériel

Si le client déplace le matériel d'un emplacement à un autre, il doit en informer SATO France qui se réserve le droit de revoir les termes du contrat ou d'en modifier le tarif.

## CONDITIONS GENERALES

Contrat n°

### Article 7 : Réactualisation du tarif du contrat

Au terme de la durée initiale du contrat et à chaque date anniversaire, le prix du présent contrat sera réactualisé suivant la formule ci-dessous :

Révision:

$$P = P0 \times (0.60 \times \frac{S}{50} + 0.40 \times \frac{B}{80})$$

- P : Nouveau prix  
S : Indice ICHTrev-TS (coût du travail, indice mécanique et électrique) connu au 1er Janvier de l'année de réactualisation dudit contrat.  
So : idem S mais pour l'année précédant la détermination de S  
B : Indice EBIQ (énergie, biens intermédiaires, biens d'équipements) connu au 1er Janvier de l'année de réactualisation dudit contrat.  
B0 : Idem B mais pour l'année précédant la détermination de B

### Article 8 : Obsolescence

Dans le cas où le matériel objet du présent contrat devenait irréparable, SATO France serait dégagé de toute responsabilité en fournissant au client tous les éléments caractérisant cet état.

### Article 9 : Etat du matériel à la signature du contrat

Dans le cas du démarrage du contrat au cours de la vie de la machine et non à son début, l'équipement devra être en parfait état de marche. SATO France se réserve le droit d'expertiser le matériel et, le cas échéant, d'en effectuer la remise en état. La remise en état sera faite après accord du client et les frais engendrés resteront à sa charge. C'est un préalable à la souscription du contrat.

### Article 10 : Transport / Responsabilité

#### a) A la réception du matériel au siège SATO.

Si l'état de la machine à la réception sur le site SATO faisait apparaître un manque d'entretien, les travaux pour remettre la machine au niveau requis pourront être facturés par SATO. SATO s'engage à faire un rapport s'appuyant sur des photos et autres faits qui seront communiqués au demandeur.

**Exemple** : machine sale, vis manquantes, pièces mal remontées etc...

La réception d'une machine en mauvaise état au siège en provenance du client (abimée, bosselée, etc.) peut faire l'objet d'une facturation pour remise en état après s'être appuyé sur une réserve du transport. La facturation serait envoyée au client.

#### b) Livraison /Collecte chez le client.

Dans le cas d'un contrat BRONZE, BRONZE ++, SWAP, ECHANGE, le client affrète à sa charge un transporteur, pour l'envoi de sa machine en panne, chez SATO. La machine doit être mise à la disposition du transporteur à son arrivée dans la boîte de transport (boîte utilisée pour la livraison) avec tous ses équipements. La boîte est scellée par le client. Tout frais occasionné du fait d'un manquement quelconque dans ce processus sera facturé au client.

Le client ne pourra poursuivre, pour quelque dommage que ce soit SATO lors de la réception d'une machine en provenance de SATO si aucune réserve sur le transport à la réception n'a été faite.

### Article 11 : Modifications contractuelles et litiges

Toute modification du présent contrat devra faire l'objet d'une annexe signée par chaque partie. Tout litige qui pourrait survenir de l'application de ce contrat sera du ressort du Tribunal de Commerce de Lille.

### Article 12 : Effet du contrat

Le présent contrat prendra effet à compter de l'acceptation par le client du présent document dont un exemplaire dûment daté, parafé doit être retourné au siège de SATO France.

### Article 13 : Règlement

L'appel de la redevance est fait à la date d'anniversaire et son règlement se fait par chèque à réception de la facture ou par mandat administratif avec règlement à 50 jours dans le cas d'un établissement public. En cas de défaillance de paiement le droit au service cessera de plein droit 8 jours après la mise en demeure. Les contrats démarrant en cours de mois, donneront lieu à une facture pour le mois complet.

Nota :Les frais occasionnés et non couverts par le contrat seront facturés selon le tarif en vigueur , de même pour les pièces détachées.

### Article 14 : Suspension du contrat

Dans le cas où le client ne s'acquitte pas des obligations de paiement des honoraires ou de toute autre obligation en vertu de cet accord, SATO a le droit de suspendre le service jusqu'à ce que le client effectue une telle obligation. SATO n'est pas responsable des dommages et pertes du client résultant de, ou en relation avec, la suspension de cet accord.

### Article 15 : Cas de force majeure

SATO n'est pas responsable vis-à-vis du Client et ne peut être considéré comme ayant enfreint le présent Contrat en raison d'un retard ou de l'inexécution des obligations de SATO en relation avec les services, si le retard ou l'échec était dû à un cas de force majeure. Aux fins de la présente clause, force majeure signifie tout événement imprévu échappant au contrôle raisonnable de SATO, tel qu'une catastrophe naturelle, un acte gouvernemental ou administratif, une émeute, des troubles civils, une réglementation d'importation ou d'exportation, un tremblement de terre, un incendie, explosion, inondation ou autres conditions météorologiques exceptionnelles ou catastrophe naturelle, ou acte de terrorisme, accident, sabotage, grève, ou pénurie de matériaux ou de fournitures.