Conditions Partner Programm
Contrat de prestations Maintenance Service • Version du 01.07.2024

I Champ d'application

1. Champ d'application
Si un contrat de prestations Maintenance Service a été conclu, dans le cadre du Heidelberg Partner Programm, avec Heidelberg Suisse SA (ci-après Heidelberg), les Conditions Partner Programm applicables au contrat de prestations Maintenance Service suivantes sont valables, pour autant que d'autres dispositions n'aient pas été explicitement convenues par écrit.

Le contrat de prestations Maintenance Service comprend les étendues des prestations „Support en ligne avec eCall" et „Inspections de machines" conformément aux étendues des prestations décrites ci-après. Les étendues des prestations „Réparation et dépannage" et „Pièces détachées" sont expressément exclues de ce contrat.

II Conditions générales d'intégration d'éléments dans un contrat de prestations du Heidelberg Partner Programm

1. Machines et composants
L'intégration des machines et des composants dans un contrat de prestations du Partner Programm suppose que les machines et composants sont dans un état technique irréprochable. Les machines et composants dont la garantie ou le programm de prestations de service SystemService plus a déjà expiré ne pourront être intégrés dans un contrat de prestations du Partner Programm qu'après avoir été soumis à un contrôle effectué par Heidelberg. La décision d'intégrer ou non de telles machines ou de tels composants dans un contrat de prestations du Partner Programm appartient exclusivement à Heidelberg. Les frais de cette inspection et tous les coûts devant être engagés pour la remise en état des machines et composants en vue de leur intégration dans le contrat de service seront à la charge du client et seront facturés conformément aux tarifs et aux listes de prix en vigueur.

2. Autres prestations de service
Les prestations qui sont souhaitées par le client et qui dépassent le cadre du contrat de prestations expressément précité seront facturées séparément selon les tarifs et les listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

III Prestations

1. Étendue des prestations du contrat Support en ligne avec eCall
Si des machines ou composants Heidelberg couverts par un contrat de prestations sont affectés par des défaillances techniques et si ces machines ou composants sont équipés du poste de contrôle-commande Prinect Press Center, eCall signale le dérangement au poste de contrôle-commande. L'opérateur de la machine a la possibilité d'envoyer ce message à Heidelberg par simple appui sur une touche. Les informations transmises contiennent toutes les données pertinentes relatives à la machine concernée, ainsi qu'une analyse détaillée des défauts. Heidelberg procède à un télédiagnostic assisté par ordinateur. Dans la mesure du possible, Heidelberg élimine le défaut par accès à distance à la machine ou au composant. S'il n'est pas possible d'éliminer le défaut par accès à distance, Heidelberg prend, en concertation avec le client, d'autres mesures de réparation et de dépannage.

1.1 Réception de messages de défaut
Heidelberg réceptionne les messages de défaut par eCall ou par téléphone pendant les horaires de travail réglementaires et assure le support en ligne également pendant les horaires de travail réglementaires. Si le client désire que Heidelberg réceptionne les messages de défaut et assure le support en ligne en dehors des horaires de travail réglementaires, il peut couvrir ces prestations au moyen d'un contrat Performance Services et conclure en complément le «Service 24h/24» aux listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

1.2 Conditions techniques de la machine et obligations de coopération du client
- La machine est équipée du poste de contrôle-commande Prinect Press Center;
- le client met en place l'infrastructure nécessaire et établit toutes les connexions Internet nécessaires pour que Heidelberg puisse accéder à distance à la machine via le réseau;
- le client confère à Heidelberg un droit d'accès à son réseau;
- le client assume la responsabilité des mesures de sécurité (pare-feu, antivirus, etc.);
- le client est responsable de l'administration du réseau et du système;
- le client fournit à Heidelberg une description complète et fidèle des défauts.

2. Étendue des prestations du contrat Maintenance de machines
En concertation avec le client, Heidelberg réalise des maintenances sur les machines et composants. Sauf convention expresse contraire entre les parties, une inspection par an est effectuée, pour les machines à imprimer, conformément aux check-lists d'entretien. Pour les flasheuses, les intervalles d'entretien sont définis au cas par cas, en fonction du volume, dans le contrat de prestations. Lors des travaux d'entretien, certaines pièces définies, conformément à la liste des valises d'entretien, sont, si nécessaire, remplacées gratuitement. Les frais de déplacement concernant des prestations inclues dans ce contrat de prestations ne sont pas facturés. Heidelberg se réserve expressément le droit de modifier et d'adapter unilatéralement, à tout moment, la check-list d'entretien ou la liste des valises d'entretien. Le client peut à tout instant consulter le contenu de la check-list d'entretien ou de la liste des valises d'entretien actuellement valable.

2.1 Rendez-vous et horaires d'intervention
Les dates d'entretien sont planifiées largement à l'avance entre Heidelberg et le client. Les travaux d'entretien sont réalisés par Heidelberg pendant les horaires de travail réglementaires. Si le client désire que des travaux d'entretien soient exécutés en dehors des horaires de travail réglementaires et si un technicien de service est disponible à ces heures, un supplément sera facturé séparément conformément aux tarifs et listes de prix en vigueur chez Heidelberg.

2.2 Prestations expressément exclues
Expressément exclus de l'étendue des prestations du contrat inspections de machines sont:
- la mise à disposition de produits de nettoyage et de lubrifiants;
- le nettoyage de la machine;
- le papier et les plaques d'impression pour les essais;
- les pièces détachées, les pièces d'usure et les consommables.

2.3 Obligations de coopération du client
- Le client veille à ce que l'accès à l'aire de travail autour de la machine et des composants soit libre et sûr.
- La machine et les composants doivent être mis à la disposition de Heidelberg à la date convenue et avoir été nettoyés au préalable par le client (le nettoyage doit être conforme au manuel d'instructions de service).
- Le client fournit gratuitement à Heidelberg les produits de nettoyage, les lubrifiants, le papier et les plaques d'impression nécessaires pour effectuer les essais.
- Si Heidelberg demande l'assistance d'une personne auxiliaire, le client met cette personne gratuitement à sa disposition.

IV Autres dispositions

1. Non-respect de l'obligation de coopération de la part du client
Si le client ne respecte pas ses obligations de coopération, par exemple si la machine n'est pas nettoyée ou pas accessible, Heidelberg pourra refuser de fournir les prestations convenues dans le contrat de prestations et tous les frais engagés (frais de déplacement, impossibilité d'intervention des techniciens, etc.) sont alors facturés, comme pour une intervention de service individuelle, au tarif des interventions de service individuelles. Si le client ne répond pas à ses obligations de coopération de manière réitérée, Heidelberg sera dispensée de l'obligation de fourniture des prestations convenues, mais le client restera redevable des frais du contrat.

2. Durée du contrat
Un contrat de prestations du Partner Programm prend effet à la date de début du contrat définie dans la commande du Heidelberg Partner Programm. Le contrat de prestations est valable pendant une durée d'un an (durée minimum du contrat) ou bien pour une durée plus longue proposée par Heidelberg. Le contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée d'un an, à moins que l'une des par- ties ne fasse opposition, par écrit et avec un préavis de trois mois avant la date d'expiration du contrat, à la prolongation du contrat de prestations. Les mêmes dispositions s'appliquent à l'année de prolongation et aux années consécutives.

Heidelberg attire l'attention sur le fait qu'il ne sera pas possible de reconduire un contrat de prestations pour des machines et composants ou des logiciels pour lesquels le maintien du bon fonctionnement nécessiterait un surcroît de travail et des dépenses disproportionnés.

3. Résiliation extraordinaire du contrat de prestations
Par le client: Les prix du contrat de prestations conclu pourront être modifiés par Heidelberg avec un délai d'annonce de trois mois. Dans ce cas, le client est en droit, avec un délai de préavis d'un mois, de procéder à la dénonciation extraordinaire du contrat de prestations à la date d'entrée en vigueur de la modification.
Par Heidelberg: Heidelberg est en droit de résilier de manière extraordinaire le contrat

de prestations conclu avec un préavis d'un mois si:

- le client a un retard de paiement de 30 jours ou plus pour des frais liés au contrat de prestations;
- le client ne veille pas en permanence, pendant la durée du contrat, à ce que les spécifications techniques prescrites dans les documentations et les modes d'emploi des machines concernées soient respectées;
- le client apporte de son propre chef des modifications techniques ou procède à des interventions sur la machine faisant l'objet du contrat et sur ses composants;
- la machine faisant l'objet du contrat est déménagée vers un autre site.

Le contrat de prestations conclu peut être dénoncé à tout moment et avec effet immédiat, pendant la durée de validité fixée, par les deux parties pour un motif important rendant la poursuite du rapport contractuel intolérable.

4. Utilisation de logiciels

Le client doit obligatoirement disposer des droits d'utilisation nécessaires pour les versions de logiciels concernées. Pour l'utilisation de logiciels, les Conditions générales (CG) actuellement en vigueur sont applicables.

5. Conditions de service

En complément aux présentes Conditions Partner Programm applicables au contrat de prestations Maintenance Service, les Conditions de service de Heidelberg Suisse SA dans leur version en vigueur font foi.

Heidelberg Suisse SA
Brunnmattstrasse 20
CH-3001 Berne
Téléphone +41 (0)31 385 01 11