

[www.lmsecurite.fr](http://www.lmsecurite.fr)    [lmsecurite@yahoo.fr](mailto:lmsecurite@yahoo.fr)

# Contrat de Service



**BRADY**<sup>®</sup>

[www.lmsecurite.fr](http://www.lmsecurite.fr)    [lmsecurite@yahoo.fr](mailto:lmsecurite@yahoo.fr)

# Bordereau de souscription Contrat de service Brady

## ENTRE :

La société BRADY Groupe SAS, société par actions simplifiées au capital de 4 397 894 €, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Roubaix – Tourcoing n° 383 064 557  
sise : 45, avenue de L'Europe – Parc Eurocit – Bâtiment 12 – 59436 RONCQ  
représentée par Monsieur Alpha BA en sa qualité de «Responsable du Service Technique»

*Ci-après dénommée le «Prestataire» d'une part,*

## ET :

La société au capital de  € dont le siège social est situé :   
et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de   
sous le N°  et représentée par :

*Ci-après dénommée le «CLIENT» d'autre part, et collectivement les «parties»*

CONTRAT DE SERVICE		N° <input type="text"/>
Société :	<input type="text"/>	
Adresse :	<input type="text"/>	
Code Postal :	<input type="text"/>	Ville : <input type="text"/>
Contact matériel :	<input type="text"/>	
Tél. :	<input type="text"/>	Fax : <input type="text"/>
Email :	<input type="text"/>	
Date d'entrée en vigueur du contrat :	<input type="text"/>	
	Prix TOTAL :	<input type="text"/> € HT

Type de contrat :

Brady EASY<sup>®</sup>    Brady EASY Plus<sup>®</sup>    Brady ON SITE<sup>®</sup>

Durée du contrat de maintenance :

3 ans    1 an

Couvrant le matériel spécifié dans le tableau ci-dessous

## LISTE DU MATÉRIEL SOUS CONTRAT DE SERVICE

Matériel	Matériel 1	Matériel 2
Type d'appareil		
N° de série		
Nom de l'utilisateur		
Date départ		
Date d'expiration		
En contrat de location		
Détails client	Commentaires <input type="text"/> <input type="text"/>	

### Votre partenaire BRADY

Société :   
 Adresse :   
 Code Postal :  Ville :   
 Contact :   
 Tél. :  Fax :   
 Email :

Le CLIENT reconnaît avoir lu et approuvé les conditions générales des contrats de service BRADY.

Veuillez cocher la case ci-dessous

J'accepte les conditions générales des contrats de service BRADY

Date :

Signature & Cachet pour le CLIENT  
précédés de la mention «Lu et approuvé»

Fait à :

Pour :

Nom :

Fonction :

Signature et Cachet :

Date :

Signature & Cachet pour BRADY  
précédés de la mention «Lu et approuvé»

Pour : BRADY

Nom : Alpha BA

Fonction : Responsable du Service Technique

Signature et Cachet

## Article 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles BRADY s'engage à assurer la maintenance du matériel vendu au CLIENT. Les prestations sont assurées selon les dispositions décrites dans le présent contrat, et applicables selon le type de contrat de service souscrit par le CLIENT. Ces prestations sont applicables sur la France, sauf dispositions particulières.

## Article 2 : DUREE DU CONTRAT

### 2.1. Début du contrat

#### A) POUR UN APPAREIL NEUF

Le présent contrat prend effet à la date de livraison de l'appareil. Il est conclu pour une durée initiale de trente six (36) ou de douze (12) mois et selon le choix indiqué dans le tableau des différents types de contrats.

#### B) POUR UN APPAREIL USAGÉ

Le présent contrat prend effet à partir de la date de la commande du CLIENT. Il est conclu pour une durée initiale de douze (12) mois et selon le choix indiqué dans le tableau des différents types de contrats.

#### C) ARRIVÉE À TERME

Le CLIENT est informée de l'arrivée à terme de son contrat un (1) mois avant l'expiration du dit contrat par fax ou lettre normal. Une relance téléphonique peut être faite éventuellement en cas de nécessité.

### 2.2. Obligation

Le présent contrat fait obligation à BRADY de maintenir l'équipement en bon état de fonctionnement; cependant l'usure normale amène l'équipement à se dégrader et à perdre ses performances en terme de fiabilité. En conséquence, BRADY se réserve le droit, à l'issue de chaque période contractuelle, à partir de la quatrième année, d'exclure du contrat l'équipement qui aura atteint ses limites d'usure, ou d'exiger le reconditionnement de l'équipement à la charge du client. La notification sera faite au client par lettre recommandée avec accusé de réception 60 jours avant la date de reconduction du contrat.

### 2.3. Contrat de Service 36 mois (3 ans)

Ce contrat vous permet de prolonger la garantie standard de 12 mois à 36 mois. Vous obtenez une durée supplémentaire de 2 ans avec les avantages du type de contrat souscrit pour votre machine. Ce type de Contrat doit être souscrit à l'achat de votre matériel ou avant la fin de la garantie standard.

### 2.4 . Contrat de Service 12 mois (1 an)

Ce type de contrat est destiné aux machines existantes. Elle prend effet à la date de signature des deux parties. Le renouvellement est possible selon les modalités de l'article 8. BRADY se réserve le droit de demander un retour atelier pour inspection technique préalable avant la souscription.

## Article 3 : INSPECTION TECHNIQUE PREALABLE POUR UN CONTRAT PRIS SUR UN MATERIEL EXISTANT

Pour un matériel acheté par le CLIENT depuis plus d'un AN, une inspection technique préalable sera effectuée par BRADY afin de déterminer si le matériel est dans un état jugé satisfaisant pour en assurer l'entretien.

## Article 4 : LES PRESTATIONS

BRADY offre une gamme de Contrats de Service incluant des prestations différentes. Le type de contrat choisi et sa durée seront mentionnés dans votre bordereau de souscription du présent contrat.

Type de contrat	Brady EASY®	Brady EASY Plus®	Brady ON SITE®
Matériel couvert	Imprimantes	Imprimantes	Imprimantes
Assistance Technique	Oui	Oui	Oui
Main d'œuvre	Oui	Oui	Oui
Pièces de rechange	Oui	Oui	Oui
Tête d'impression et main d'œuvre	Non	Non	Non
Contre rouleau d'impression <sup>1</sup> et main d'œuvre	Non	Non	Non
Déplacements	Non	Non	Oui
Transport	Oui <sup>2</sup>	Oui <sup>2</sup>	Non
Matériel en prêt	Non	Oui	Oui <sup>3</sup>
Mises à jour du logiciel standard	Oui	Oui	Oui
Maintenance préventive	Oui	Oui	Ou

<sup>1</sup> si dégradation hors usure normale

<sup>2</sup> hors transport aller pour la maintenance préventive

<sup>3</sup> si nous ne pouvons pas effectuer la réparation sur place immédiatement

## Article 5 : MAINTENANCE PREVENTIVE

---

### 5.1. Généralités

La maintenance préventive est effectuée une fois par an sauf pour un contrat de douze (12) mois et à votre demande. Elle comprend tous les coûts sauf les exceptions.

Vous nous autorisez à procéder à des opérations de maintenance préventive regroupées ou à les effectuer lors d'une autre intervention imprévue sur site.

#### LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE COMPREND :

- l'inspection et le réglage du matériel selon ses spécifications techniques, à savoir le réglage des cellules et de la mécanique d'usure courante ;
- la réparation ou le remplacement éventuel des pièces défectueuses;

### 5.2. Lieu

Si vous disposez d'un contrat Brady ON-SITE®, la maintenance préventive a lieu dans votre établissement. Vous autorisez Le PRESTATAIRE à effectuer une seule intervention pour plusieurs matériels, et en même temps.

Si vous disposez d'un contrat Brady EASY® ou Brady EASY Plus®, elle a lieu dans nos ateliers.

### 5.3. Transport

Si vous disposez d'un contrat Brady EASY® ou Brady EASY Plus®, l'envoi de votre appareil, pour une maintenance préventive, est à votre charge. A charge pour le Prestataire de renvoyer le matériel à ses frais et sous sa responsabilité, une fois la maintenance préventive effectuée.

### 5.4. Délai

Lors d'une maintenance préventive dans nos locaux, nous vous renvoyons l'appareil dans un délai de trois jours ouvrés après réception.

### 5.5. Exceptions

Dans le cas où la maintenance préventive nécessite des éléments non prévus dans le contrat souscrit, ces éléments feront l'objet d'un devis préalable. La maintenance préventive n'aura lieu qu'après acceptation du devis par le CLIENT. Dans ce cas, le délai d'intervention spécifié est valable à partir de la date d'acceptation du devis. Dans le cas d'un refus de devis l'appareil vous est renvoyé à votre charge. Cependant les imprimantes suivantes (classées comme petites systèmes) BP-1024/1244/1344, BP4xxx(+), TLS, HandiMark, MiniMark, IDXpert et LABXpert sont exclus de la maintenance préventive.

## Article 6 : PROCEDURE D'UTILISATION DU CONTRAT DE SERVICE

---

### 6.1. Appel

Le contrat de service vous donne accès au support technique. Lors de son appel le CLIENT donnera au service technique de BRADY son numéro de contrat et tous les incidents de fonctionnement de son matériel. Il devra fournir tous les documents, informations, et renseignements existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé. Dans le cas où l'assistance par téléphone serait insuffisante, le Service Technique décidera des actions à mettre en place en fonction du type de Contrat Service souscrit par le CLIENT.

### 6.2. Service retour Atelier

Le CLIENT recevra un «numéro de retour» et préparera le matériel pour enlèvement par un transporteur mandaté par BRADY, de manière à ce qu'il soit prêt dans les deux (2) heures qui suivent l'appel téléphonique. Afin d'être préservé des risques de transport, le matériel devra être envoyé dans son emballage d'origine. Tout système envoyé dans un emballage non conforme, sera réexpédié dans un carton fourni par BRADY et facturé. BRADY organisera l'enlèvement et informera le CLIENT de tous les détails.

### 6.3. Intervention sur site

Si le contrat prévoit une intervention sur site, BRADY enverra un technicien dans les quarante huit heures (48) ouvrées suivant l'appel. Le technicien effectuera la réparation sur place, et dans le cas peu probable où la réparation ne pourrait pas s'effectuer sur place, laissera un matériel en prêt.

Le CLIENT sera en tout état de cause dépanné dans les quarante huit heures (48) ouvrées suivant l'appel.

### 6.4. Matériel en prêt

Si le contrat prévoit un prêt relais, le Service Technique déclenchera l'envoi selon les conditions spécifiées dans l'article 17.

### 6.5. Retour de réparation

La réexpédition, au CLIENT, du matériel réparé, est assurée par BRADY à ses frais, risques et périls. Les appareils réparés sont testés par BRADY avant réexpédition.

### 6.6. Particularités pour un applicateur

Cette clause s'applique uniquement dans le cas où le matériel est un applicateur.

Dans ce cas, la commande initiale de l'applicateur devra être accompagnée de :

- une deuxième semelle (selon tarif en vigueur), qui sera conservée à notre centre de réparation afin d'être montée sur un applicateur de prêt avant d'être expédiée au CLIENT
- une commande de 1000 étiquettes identiques à celles utilisées en production chez le CLIENT afin de paramétrer correctement l'applicateur avant d'être expédié au CLIENT dans le cadre d'un prêt machine pendant réparation les références des logiciels et les paramètres de l'équipement.

### 6.7. Consommables non fournis par BRADY

Dans le cas d'utilisation de consommables fournis par une autre société que BRADY, le contrat de maintenance pour un applicateur ne sera proposé qu'après essais des consommables en question. Pour cela, il est impératif de fournir à notre centre de réparation :

- une quantité de 10000 étiquettes, prélevée sur trois lots de fabrication différents, la longueur correspondante à ces 10000 étiquettes en ruban transfert thermique, une semelle complémentaire.
- la validation des consommables sera facturée au temps passé par BRADY.

## Article 7 : LIMITES ET EXCLUSIONS

---

### 7.1. Limites du contrat de service

Le contrat de service n'est pas assuré par BRADY dans les cas suivants :

- utilisation de consommables non agréés par BRADY, sauf accord préalable,
- erreurs de manipulation, mauvaise installation ou changement d'installation, non respect des règles d'entretien et, plus généralement, tout usage du matériel non conforme aux conditions normales d'utilisation,
- causes externes au matériel à savoir tout cas de force majeure, interventions ou modifications apportées au matériel par des tiers non autorisés par BRADY,
- calamités, désastre naturel, feu et autres conditions extraordinaires.

### 7.2. Exclusions du contrat de service

Sont exclues du présent contrat les prestations suivantes :

- prolongation du prêt de matériel de remplacement après le retour du matériel réparé
- programmation ou paramétrage du matériel pour des étiquettes
- remplacement de la tête d'impression sauf dispositions particulières
- remplacement des clés des logiciels standard
- maintenance des logiciels non standard

### 7.3. Autre intervention

Pour toute intervention autre que celle prévue au présent contrat, BRADY établit un devis sur la base des tarifs en vigueur. Dans ce cas, le délai de livraison du matériel de remplacement court à compter de la réception par le Service Technique du devis accepté et signé par le CLIENT.

### 7.4. Nombre d'interventions

Le présent contrat limite à quatre (4) interventions par matériel et par an l'ensemble des prestations incluses dans le contrat souscrit par le CLIENT.

### 7.5 Problèmes techniques particuliers

Pour les problèmes techniques qui ne peuvent être reproduits ou dont la cause ne peut être identifiée, BRADY fournira une aide et un support sur base d'un « Cost + », pour identifier les causes en consultation avec Le CLIENT.

## Article 8 : RESPONSABILITES

---

Les services du contrat de service sont limités à la France Métropolitaine. BRADY est soumis à une obligation de moyen. La responsabilité de BRADY se limite aux dommages causés sur le matériel qui lui a été confié aux fins de réparation. Sauf disposition contraire d'ordre public, BRADY ou ses fournisseurs ne seront en aucun cas responsables à raison de préjudices indirects (y compris les manques à gagner, interruptions d'activité, pertes d'informations ou autres pertes de nature pécuniaire) résultant d'un retard ou d'un manquement commis par BRADY dans la fourniture du contrat de service, alors même que BRADY et ses fournisseurs auraient été informés de l'éventualité de tels préjudices. En outre, le CLIENT reconnaît que BRADY et ses fournisseurs ne seront en aucune manière responsables d'un quelconque manque à gagner subi par un tiers et d'aucune réclamation ou action en justice dirigée ou intentée contre le CLIENT par un tiers. En toute hypothèse, la responsabilité de BRADY ou de ses fournisseurs, quelle qu'en soit la cause ou le fondement, ne saurait excéder, au total, les sommes payées par le CLIENT à BRADY pour l'achat des contrats relatifs aux produits incriminés. BRADY ne pourra être tenu responsable des dégradations éventuelles des informations, programmes, fichiers, bases de données consécutives à l'intervention du service de maintenance. En tout état de cause, si la responsabilité de BRADY est engagée, l'indemnité à sa charge sera limitée au prix de la maintenance annuelle au jour du fait générateur ayant engagé la responsabilité de BRADY.

## Article 9 : PRIX ET FACTURATION

---

### 9.1. Prix du Contrat Service

Les prix des services fournis par BRADY font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Ils sont repris dans le bordereau de souscription du présent contrat, et couvrent les prestations correspondantes au type de contrat choisi. BRADY se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le CLIENT par courrier électronique ou par courrier normal. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats.

Tous services supplémentaires seront facturés en plus, selon les tarifs en vigueur au moment de l'exécution de ces services.

Les prix s'entendent hors TVA, et couvrent la durée totale du contrat. La TVA s'applique selon la législation en vigueur, et est à la charge du CLIENT.

- A) Le règlement s'effectue dans les trente (30) jours de la réception de la facture émise par BRADY.  
En cas de défaut de paiement d'une seule facture par le CLIENT, BRADY pourra résilier l'extension de garantie sans indemnité, au plus tard huit (8) jours après qu'une mise en demeure d'exécution adressée par lettre recommandée soit restée sans effet.  
Cette résiliation se fera sans préjudice de l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le CLIENT, quel que soit le mode de règlement prévu. Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par BRADY, ce dernier en informera le CLIENT et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant. Le CLIENT pourra alors régler la somme due.
- B) Il convient d'ajouter éventuellement un supplément (si l'imprimante est hors garantie) en cas d'inspection technique préalable telle que prévue à l'article 3.

### 9.2. Révision du prix

Les prix des services fournis par BRADY font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. BRADY se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le CLIENT par courrier électronique ou par courrier normal. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats.

## Article 10 : RESILIATION

---

### 10.1. BRADY

BRADY pourra résilier le présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception avec préavis de un (1) mois en cas de manquement du CLIENT à l'une quelconque de ses obligations.

### 10.2. Le CLIENT

Le CLIENT peut résilier son contrat lors d'une modification de prix, comme spécifié sous l'article 9.2

### 10.3. Défaut de paiement

Par ailleurs, en cas de défaut de paiement d'une seule facture par le CLIENT, BRADY pourra résilier le présent contrat sans indemnité au plus tard huit (8) jours après qu'une mise en demeure d'exécution adressée par lettre recommandée soit restée sans effet.

### 10.4. Action judiciaire

Il peut être mis fin au présent contrat par action judiciaire au cas où l'une des deux parties aurait gravement contrevenu aux termes du contrat, à condition d'avoir informé l'autre partie par lettre recommandée des manquements constatés, et que les manquements n'aient pas été résolus dans les 30 jours de la notification.

### 10.5. Rupture de contrat

Dans le cas d'une rupture de contrat, les droits et obligations qui, par nature, dépassent le cadre de ce contrat, resteront d'application selon les modalités décrites dans le présent contrat.

## Article 11 : DISPOSITIONS DIVERSES

---

### 11.1. Intégralité de l'accord - Modifications

Le présent contrat constitue l'intégralité des accords entre les parties en ce qui concerne le service de maintenance et remplace tout accord antérieur oral ou écrit ainsi que tout document concernant cet objet. Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'un avenant signé par les représentants légaux dûment habilités de chacune des parties.

### 11.2. Indépendance des clauses

Si une quelconque stipulation de ce contrat se révélait nulle ou inapplicable, la validité du reste du contrat n'en serait nullement affectée et toutes les autres clauses garderaient tous leurs effets. En cas de nullité ou d'impossibilité d'application d'une clause, une nouvelle clause ayant, pour autant que possible, les mêmes effets légaux et économiques, lui sera substituée par les parties.

### 11.3. Réserves

Le CLIENT s'engage à fournir à BRADY, sur sa simple demande, une information complète sur la configuration, l'architecture et la topologie de son ou ses systèmes informatiques et réseaux. BRADY se réserve le droit de refuser de fournir le service du contrat au CLIENT si BRADY estime que la configuration, l'architecture ou la topologie de son ou ses systèmes informatiques et réseaux ne lui permettent pas de le faire.

### 11.4. Loi applicable et règlement des litiges

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout litige entre les parties relatif à l'exécution ou à l'interprétation des contrats est de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lille.

## Article 12 : SOUS-TRAITANCE

---

BRADY se réserve le droit de sous-traiter l'exécution de tout ou partie du contrat de service à tout tiers fournisseur de services sans devoir en informer le CLIENT. BRADY demeurera toutefois responsable envers le CLIENT, de toutes les prestations fournies au CLIENT, conformément aux dispositions des présentes conditions générales. Ces dernières dispensent en outre toute sous-traitance de faire état de sa qualité de personne morale distincte.

## Article 13 : FORCE MAJEURE

---

Aucune partie n'encourra de responsabilité envers l'autre à raison d'un manquement dans l'exécution de la prestation d'extension de garantie si un tel manquement est dû à une cause échappant à son contrôle raisonnable, notamment les catastrophes naturelles, incendies, explosions, actes de vandalisme, tempêtes, grèves, guerres, crises d'envergure nationale, lock-out, arrêt de travail ou autres conflits de travail, ainsi que la défaillance, manquements ou retards de fournisseurs, les interruptions dans le fonctionnement des services publics, un équipement de télécommunication ou des systèmes informatiques.

## Article 14 : SINISTRE OU VOL

---

En cas de sinistre ou de vol affectant le matériel de façon partielle ou totale, le présent contrat ne couvre pas ces dégâts. Seul l'assurance du CLIENT peut prendre en compte ceux-ci, le CLIENT étant le seul juge pour assurer son matériel et ses logiciels. Le CLIENT s'engage néanmoins à effectuer une déclaration auprès de la société BRADY avec une demande de devis par lettre recommandée afin de mettre en œuvre la remise en état ou le remplacement du matériel le plus rapidement possible.

## Article 15 : ASSISTANCE TECHNIQUE

---

Tout ou partie des prestations seront d'application, selon le type de Contrat Service souscrits par le CLIENT. BRADY met à la disposition du CLIENT un support technique par téléphone et par Email. Ce service est disponible pour le personnel compétent du CLIENT selon le mode de fonctionnement suivant :

### 15.1. Le support par téléphone :

Ce service est ouvert du lundi au vendredi, sauf jours fériés, selon les horaires suivants :

lundi au jeudi : 9h – 12h et 13h – 17h

vendredi : 9h – 12h et 13h – 16h

N° Tél. : + 33 (0)4 72 66 26 80 (ou tout autre numéro de téléphone qui pourra vous être communiqué)

Le central téléphonique vous permettra d'avoir en ligne un technicien Brady, ou de laisser un message sur une boîte vocale pour un rappel ultérieur.

### 15.2. Le support par Email :

Le CLIENT peut envoyer un Email au [tsfrance@bradycorp.com](mailto:tsfrance@bradycorp.com)

Les adresses Email sont accessibles en permanence, et traitées du lundi au vendredi, sauf jours fériés, aux heures précisées ci-dessus. Vous pouvez consulter notre site SAV à l'adresse <http://www.bradyeurope.com/services>

## Article 16 : REPARATION

---

### 16.1. Lieu

Si vous disposez d'un contrat Brady ON-SITE®, la réparation a lieu dans votre établissement, si vous disposez d'un contrat Brady EASY® ou Brady EASY Plus®, elle a lieu dans nos ateliers. BRADY se réserve le droit d'envoyer un technicien sur site pour la réparation.

### 16.2. Transport

Si vous disposez d'un contrat Brady EASY® ou Brady EASY Plus®, l'envoi de votre appareil, pour une réparation, est à votre charge. A charge pour BRADY de renvoyer le matériel à ses frais et sous sa responsabilité, une fois la réparation effectuée. Dans le cas d'un refus de devis l'appareil vous est renvoyé à votre charge.

### 16.3. Délai

Réparation dans nos locaux, nous vous renvoyons l'appareil dans un délai de trois jours ouvrés après réception.

### 16.4. Contrat Brady ON-SITE®

Si vous disposez d'un contrat Brady ON-SITE® et qu'il est impossible de résoudre le problème par téléphone ou par Email, nous nous rendons sur place pour réparer la panne. En cas d'intervention sur place, nous garantissons une réparation au plus tard un jour ouvrable après l'enregistrement de la panne.

### 16.5. Appareil de prêt

Si la réparation ne peut avoir lieu lors d'une intervention sur place, un appareil de prêt vous sera fourni. Si un contrat donne droit à un appareil de prêt, mais pas à une intervention sur place, l'appareil de prêt vous sera envoyé.

### 16.6. Restrictions

Le contrat couvre au maximum quatre réparations par appareil et par an. Les réparations et les pièces réparées sont couvertes par une garantie de trois (3) mois.

## Article 17 : APPAREIL DE PRET

---

### 17.1. Généralités

Si vous avez un contrat de services Brady EASY Plus®, un appareil de prêt est mis à votre disposition pour la durée de la réparation de votre appareil. Le CLIENT est responsable du matériel prêté et s'engage à le retourner à ses frais et risques dans les vingt-quatre (24) heures ouvrés après réception du matériel réparé.

Le contrat Brady ON-SITE® vous donne également droit à un appareil de prêt si nous ne pouvons pas effectuer la réparation sur place immédiatement.

### 17.2. Expédition d'un appareil de prêt

Si l'expédition d'un appareil de prêt s'avère nécessaire et si toutes les données nous parviennent avant midi, l'envoi aura lieu le même jour. Si les données nous parviennent après midi, l'envoi aura lieu le jour ouvrable suivant. L'appareil de prêt vous sera livré le lendemain de l'envoi. L'appareil de prêt sera envoyé avec les réglages d'usine par défaut.

### 17.3. Retour d'un appareil de prêt

Le matériel doit être réexpédié dans son emballage d'origine. Si le matériel retourné est endommagé (en mauvais état ou non en état de fonctionnement), les frais de remise en état vous seront facturés (pièces et main d'œuvre). Vous devez nous renvoyer l'appareil de prêt dans un délai de deux jours ouvrés après réception de votre appareil réparé. En cas de retour tardif, nous nous réservons le droit de vous facturer des frais de prêt aux taux du marché. Tout matériel de prêt, perdu ou non retourné dans les délais vous sera facturé.

### 17.4. Utilisation d'un appareil de prêt

Vous prendrez bien soin de l'appareil qui vous a été confié en prêt. En cas de dégradation, nous réparerons, ferons réparer ou remplacerons l'appareil à votre charge.

### 17.5. Propriété d'un appareil de prêt

Cet appareil reste la propriété de BRADY et ne peut en aucun cas remplacer votre appareil sauf accord de BRADY. Nous vous cédon l'usage de l'appareil de prêt pendant la durée de la réparation.

## Article 18 : MAINTENANCE DU LOGICIEL STANDARD

---

### 18.1. Les services

Nous offrons une assistance technique et la mise à jour du logiciel standard.

### 18.2. Mises à jour du logiciel

Vous avez accès à toutes les mises à jour disponibles pour le logiciel standard couvert par le contrat et celles qui sont distribuées pendant la durée du contrat. Ce service est applicable seulement dans la mesure où vous disposez de la version la plus récente du logiciel à la date de commencement du contrat. Nous proposons spontanément une mise à jour du logiciel standard chaque année. À votre demande, nous mettons à tout moment la version la plus récente du logiciel standard à votre disposition. Nous nous réservons le droit de choisir les supports nécessaires à la livraison d'une mise à jour.

### 18.3. Vos obligations pour le logiciel de standard

- A) Équipement des appareils et des logiciels  
De commun accord et à vos frais, vous achèterez les mises à jour matérielles nécessaires, ainsi que la version la plus récente du logiciel de base et des logiciels tiers nécessaires à l'installation d'une nouvelle version.
- B) Copies de sécurité  
Il est de votre responsabilité d'effectuer des copies de sauvegarde régulières du logiciel standard, des fichiers et données annexes. Vous devrez les ranger dans un endroit sûr.
- C) Correctifs et solutions de rechange  
Vous êtes responsable de l'installation ponctuelle des correctifs et de la distribution des solutions de rechange et des modifications de documentation au sein de votre organisation.
- D) Environnement informatique compatible

Vous êtes tenu de vérifier que le logiciel standard fonctionne sur un environnement informatique compatible.

### 18.4 . Exceptions pour le logiciel standard

Exceptions du Contrat de Service BRADY :

- Erreurs et pannes consécutives à un usage abusif, impropre ou non autorisé
- Interventions provoquées par un accident, un incendie, des catastrophes naturelles, des pannes d'électricité et généralement toute cause étrangère au logiciel.

À votre demande, nous effectuerons des interventions pour résoudre les erreurs relatives aux éléments mentionnés ci-dessus, nous procéderons à des remplacements ou des livraisons en fonction de nos possibilités dans le cadre d'un nouveau calcul.

## Article 19 : MAINTENANCE DU LOGICIEL D'APPLICATION

---

Dans le cadre de la maintenance corrective, nous prendrons toutes les mesures possibles, d'après des critères de bon sens, pour corriger les erreurs qui peuvent se produire dans le logiciel d'application fonctionnant sur un environnement informatique compatible, de manière à obtenir un fonctionnement conforme à la documentation. Nous ne garantissons ni un fonctionnement ininterrompu ou sans erreurs du logiciel d'application, ni une rectification de toutes les erreurs. Dans le cadre de la maintenance adaptative, nous nous engageons, dans un délai raisonnable, à proposer une offre et à commencer l'exécution de la proposition approuvée, en tenant compte de son engagement déjà souscrit à l'égard de tiers et de procéder dans les règles de l'art en utilisant un personnel qualifié.

## Article 20 TRANSPORT

---

Nous attribuons un numéro de retour (RA) à chaque appareil défectueux. Nous vous communiquons ce numéro que vous devez mentionner clairement sur la partie externe de l'emballage. Les frais et les risques qui sont associés à l'expédition de l'appareil sont intégralement à votre charge. Pour éviter des problèmes lors du transport, l'appareil doit être renvoyé dans son emballage d'origine. Nous renverrons dans un emballage approprié tout appareil qui aura été envoyé dans un emballage non conforme. Les frais de ce nouvel emballage seront à votre charge.

## Article 21 : ERREURS ET PANNES NON REPRODUCTIBLES

---

Pour les erreurs et les pannes récurrentes, qui sont impossible à reproduire et dont on ne connaît pas la cause, nous fournissons une assistance dans le cadre d'un nouveau calcul pour effectuer le diagnostic et déterminer la cause avec votre collaboration.

### 21.1. Nos obligations

Nous garantissons l'exécution de l'intervention dans les règles de l'art et à l'aide d'un personnel qualifié. Si nous considérons que des travaux non couverts par ce contrat sont nécessaires, nous vous proposerons une offre dans un délai de deux jours ouvrés. Ces opérations de maintenance auront lieu seulement après que vous aurez placé votre commande. Dans ce cas, les délais d'intervention ne seront valables qu'à partir de la date de commande.

### 21.2. Vos obligations

#### A) POINT DE CONTACT CENTRAL

Afin de nous permettre de remplir nos obligations de manière efficace et effective, vous organiserez un point de contact central dans l'entreprise avec du personnel compétent.

#### B) RAPPORT DE PANNES ET ERREURS

Vous signalerez de façon documentée toute panne et toute erreur immédiatement après l'avoir constatée.

Vous contacterez d'abord le Service d'assistance technique BRADY, et donnerez par téléphone votre numéro de contrat et tous les incidents de fonctionnement de votre matériel. Vous devrez fournir tous les documents, informations, et renseignements existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

#### C) VOTRE COLLABORATION

Vous vous engagez à collaborer de manière raisonnable afin de tenter de résoudre toute erreur ou panne par téléphone. Dans le cas où l'assistance par téléphone serait insuffisante et après réception des informations, le Service Technique décidera des actions à mettre en place en fonction du type de Contrat de Service que vous avez souscrit. Le cas échéant, vous collaborerez avec nous afin d'établir le diagnostic de la panne ou de l'erreur et d'en assurer la reproduction et la suppression.

#### D) ACCÈS À L'INFRASTRUCTURE

Dans la mesure où cet accès est utile et nécessaire pour remplir nos obligations, vous permettez à nos collaborateurs ou aux collaborateurs que nous aurons désignés d'accéder à l'infrastructure nécessaire (matériel et logiciels compris) et de l'utiliser, sur leur demande. Vous mettrez également à leur disposition les locaux nécessaires et l'infrastructure attenante ; et ce, sans frais. Ces locaux satisferont aux conditions légales.

#### E) RÉGLEMENT INTÉRIEUR ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Vous nous informerez en temps voulu sur les éléments suivants :

- le règlement intérieur, pour autant qu'il s'applique à la livraison de services et de prestations ;
- toutes les consignes de sécurité à respecter.
- vous nous préserverez contre toutes revendications de la part de tiers, résultant de la communication tardive des consignes de sécurité.

## Article 22 : CONFIDENTIALITE

---

Les deux parties s'engagent à ne divulguer aucune donnée confidentielle (non publique, écrite et portant la mention « Confidentiel ») concernant l'autre partie et ses activités, dont il prend connaissance dans le cadre de l'exécution de ce contrat, pendant une période de cinq ans à dater de la signature de ce contrat. Ces informations ne pourront être transmises à une tierce partie, sauf si cela s'avère nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat. Les informations orales ou visuelles sont considérées comme confidentielles s'il en a été fait mention lors de leur communication et leur confidentialité a été confirmée par écrit dans un délai de 30 jours.