



CONDITIONS CONTRACTUELLES DE SERVICE de la SA Quadiant Switzerland AG et de la SA Quadiant Finance Switzerland AG

Les présentes conditions contractuelles de service régissent les relations entre le client et la société Quadiant Switzerland AG ainsi que la société Quadiant Finance Switzerland AG (toutes deux ci-après dénommées «QUADIANT»), sauf dispositions contraires convenues par écrit entre les parties.

1. Champ d'application / prestations de QUADIANT

1. La teneur et l'étendue des prestations à délivrer contractuellement par QUADIANT découlent du contrat de service, des présentes conditions contractuelles de service et des Conditions générales de QUADIANT. Le champ d'application s'étend sur le territoire de la Suisse et sur celui de la Principauté du Liechtenstein. Les prestations de services fournies par QUADIANT sont effectuées en conformité avec les normes ISO 9001:2015 et ISO 14001:2015.

2. Le niveau des prestations de service dépend du système ainsi que du contrat de service conclu et obéit aux principes suivants pour les différentes sortes de contrats de services.

2. Conditions des prestations de services pour les clients bénéficiant d'un contrat de service Quadiant

1. Quadiant Fullservice – «Premium Protect»

Si le client conclut un contrat Quadiant Fullservice (sur site), Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-1 des présentes conditions contractuelles de service.

2. Quadiant Fullservice NBD [Next Business Day] – «Premium Plus Protect»

Si le client conclut un contrat Quadiant Fullservice NBD (sur site), Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-2 des présentes conditions contractuelles de service.

3. Quadiant Fullservice/service de collecte – «Premium Smart Protect»

Si le client conclut un contrat Quadiant Fullservice/service de collecte, Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-3 des présentes conditions contractuelles de service.

4. Service standard Quadiant – «Comfort Protect»

Si le client conclut un contrat de service standard Quadiant, Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-4 des présentes conditions contractuelles de service.

5. Service Credifon® (gratuit)

Si le client conclut un contrat de service Credifon, Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-5 des présentes conditions contractuelles de service.



6. Services en ligne (Online Services - OLS) (gratuit)

Si le client conclut un contrat de services en ligne OLS, Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-6 des présentes conditions contractuelles de service.

7. Support logiciel Quadiant

Si le client conclut un contrat de support logiciel MAS ou AIMS, Quadiant fournira au client les prestations spécifiées à l'Annexe A-7 des présentes conditions contractuelles de service.

3. Conditions des prestations de services pour les clients sans contrat de service

1. Après approbation par le client de la proposition de prix de QUADIENT, les prestations qui ne sont pas couvertes par un contrat de service doivent être payées et seront exécutées selon le planning établi entre le client et QUADIENT. Sans contrat de service, le temps de réaction n'est nullement garanti !

Le client peut à tout moment demander la liste de prix de Quadiant en contactant la SA Quadiant Switzerland AG, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen, Suisse.

2. Inspection (systèmes d'affranchissement) selon les Conditions générales de la Poste CH SA relatives à l'utilisation d'un système d'affranchissement intelligent (IFS-2)

4. Délais convenus

QUADIENT organisera le service technique à la clientèle de telle sorte que les temps de réaction annoncés et les délais convenus soient respectés. Le client est tenu d'informer QUADIENT de tout retard éventuel par écrit ou par e-mail.

5. Frais contractuels / niveau du compteur

1. Les frais contractuels sont calculés par QUADIENT à l'avance pour les 12 mois à venir et sont exigibles sous 30 jours à compter de la réception de la facture. Passé ce délai, le client se retrouve automatiquement en retard de paiement.

2. QUADIENT est en droit, à tout moment et via une déclaration écrite, d'adapter les frais contractuels

i) aux variations des salaires, des coûts de transport, de matériel et de production intervenues entre-temps, avec prise d'effet dans l'année civile qui suit, et



ii) à l'indice national des prix à la consommation, avec effet au 1^{er} janvier de chaque année. Un tel ajustement des tarifs ne constitue pas un motif suffisant pour donner lieu à une résiliation immédiate.

3. En cas d'augmentation de plus de 5 % des frais contractuels annuels, le client est en droit de résilier le contrat de service de manière extraordinaire dans un délai de 4 semaines à compter de la réception de l'annonce de l'ajustement avec un préavis de deux mois pour effet à la fin de l'année contractuelle pour laquelle les frais contractuels sont augmentés. Dans ce cas, les frais contractuels restent inchangés.

4. Pour certains systèmes (voir le contrat de services), le niveau du compteur de la machine principale est un critère pour établir les cycles traités, afin de décompter l'utilisation effective de la machine par rapport à l'utilisation assurée par le contrat.

5. Niveaux du compteur

1. Si l'utilisation convenue contractuellement (soit une utilisation maximale pour ce type de système, soit un degré d'utilisation garanti) est dépassée de plus de 5 %, le nombre de cycles supplémentaires de la machine est recalculé et facturé sur la base du tableau des prix de la page 1 des conditions contractuelles de service précitées. Ce calcul est effectué au plus tôt après qu'une année de contrat se soit écoulée, et tout au plus une fois par année civile, tant que ce dépassement n'est pas supérieur à 25 %.

2. Le niveau du compteur de la machine principale (voir le contrat de services) est un critère pour établir les cycles traités, afin de décompter l'utilisation effective de la machine par rapport à l'utilisation assurée par le contrat.

3. Les cycles non utilisés de la machine sont perdus. Le remboursement des cycles non utilisés de la machine est exclu.

4. Si l'utilisation convenue contractuellement est dépassée pendant deux années contractuelles consécutives, QUADIENT peut exiger un ajustement du contrat. Si les parties ne parviennent pas à s'entendre sur une telle adaptation du contrat, QUADIENT a le droit de résilier le contrat de service à tout moment avec un préavis de 3 mois à la fin d'un mois. Les frais contractuels déjà payés d'avance ne sont pas remboursés.

6. Responsabilité

1. QUADIENT décline toute responsabilité dans la mesure où la loi le permet, en particulier toute responsabilité pour les dommages subséquents (comme le manque à gagner), pour les réclamations pour dommages de tiers, pour les dommages aux données enregistrées et pour les dommages directs et indirects pouvant survenir à cause d'une interruption de l'exploitation, d'un arrêt du système ou d'un retard dans la réparation, la résolution du dérangement ou la livraison de pièces de rechange. Dans la théorie du droit, la



responsabilité maximale de Quadient en cas de dommages se limite aux montants suivants : indépendamment de la théorie du droit, la responsabilité maximale de Quadient se limite au plus faible des montants suivants - 3 redevances mensuelles en vertu du contrat durant les 12 mois qui précèdent l'engagement de la responsabilité, ou 100 Francs suisses.

2. La responsabilité des auxiliaires de QUADIENT est exclue, dans le cadre de ce qui est autorisé par la loi.
3. QUADIENT n'est pas responsable des erreurs de manipulation du client intervenant après les premières instructions et la formation des utilisateurs, et QUADIENT n'est pas responsable des dommages ou des pertes suite au transport effectué par des tiers.
4. Les opérations de service ou de maintenance, réparations ou remplacements occasionnés par l'utilisation de consommables qui ne sont pas des produits originaux de QUADIENT doivent être facturés séparément au tarif des services et des pièces détachées en vigueur au moment de l'intervention.

7. Durée du contrat et fin du contrat

1. Le contrat commence et prend fin conformément aux conditions contractuelles de service. En règle générale, un contrat de service est conclu pour une durée d'au moins 12 mois. Si une durée minimale de contrat est convenue, le contrat se prolonge tacitement pour des périodes de 12 mois supplémentaires après l'expiration de cette durée minimale de contrat dès lors qu'il n'a pas été résilié par écrit par l'une des parties pour la fin d'une durée de contrat de 12 mois, en respectant un préavis de trois mois. Un paiement de frais contractuels selon le point 4.1 qui a déjà été effectué ne sera pas remboursé. Le client doit retourner à ses frais le système à QUADIENT Wallisellen en vue d'une mise hors service (MHS) payante.
2. En plus de l'option de résiliation prévue au point 6.1, le client peut résilier le contrat de service de manière prématurée et extraordinaire en cas de violation du contrat par QUADIENT, sous réserve des dispositions suivantes :
 - La violation du contrat doit faire l'objet d'une réclamation concrète et écrite de la part du client, et ce dernier doit exiger qu'il y soit remédié dans un délai raisonnable, de trois semaines minimum, sous peine de résiliation extraordinaire en cas d'expiration du délai fixé sans réaction adéquate.
 - Le délai pour la résolution du dérangement doit être raisonnable. Un délai de moins de deux semaines n'est approprié qu'en cas d'urgence particulière démontrée par le client.
 - Le client doit donner un préavis écrit de résiliation extraordinaire dans les 14 jours suivant l'expiration du délai fixé sans réaction adéquate. Ce délai est suspendu pendant la durée des négociations.

8. Résiliation pour une raison impérative

1. Le droit de résiliation extraordinaire pour un motif impératif n'est pas affecté. Une raison impérative existe notamment dans les cas suivants :
 - Quand le client est en retard de paiement des frais contractuels et ne règle pas la créance impayée malgré un rappel et un délai supplémentaire raisonnable fixé par QUADIENT ; ou
 - Quand le client enfreint une obligation contractuelle autre que minime et qu'une poursuite du contrat jusqu'à la prochaine date de résiliation ordinaire n'est pas acceptable par QUADIENT.
 - Pour Quadient, en cas de force majeure.



2. Une fin anticipée du contrat ne donne pas droit au remboursement des frais contractuels payés d'avance, à moins que le client n'ait résilié le contrat pour un motif important à cause d'un comportement fautif de QUADIENT.

9. Obligations de coopération

1. Le client aide QUADIENT à exécuter ses obligations de prestations contractuelles, pour autant que les conditions en soient acceptables, indispensables et utiles. En cas de contrat de services en ligne (Online Services - OLS), le client assure un raccordement permanent de la machine (selon les normes techniques spécifiées) pour la transmission des données de la machine et donne expressément son accord pour la transmission régulière des données de la machine au centre de données de QUADIENT.

2. Le client est tenu de communiquer par écrit à QUADIENT tout changement d'adresse ou de siège social, ainsi que tout déménagement de la machine concernée dans un délai de 5 jours.

10. Transfert des droits et obligations

QUADIENT peut transmettre, totalement ou partiellement, les droits et obligations découlant de ce contrat à un autre partenaire contractuel. Le client n'est autorisé à céder à un tiers ses droits découlant de ce contrat que sur acceptation préalable et écrite de QUADIENT.

11. Modifications et compléments

Pour être juridiquement valables, les modifications et les compléments de ce contrat de service doivent revêtir la forme écrite. QUADIENT se réserve le droit d'adapter les présentes conditions contractuelles de service de QUADIENT SA à tout moment. Dans ce cas, le client sera averti de manière appropriée de tout changement éventuel. En l'absence d'une contestation dans un délai de 30 jours à dater de la date d'envoi de l'avertissement de modification, celle-ci est réputée avoir été acceptée.

12. Exclusivité

Pour les relations entre le client et QUADIENT, les conditions contractuelles de service et les dispositions qui découlent de ce contrat, comme les Conditions générales de QUADIENT, s'appliquent exclusivement. Les éventuelles Conditions générales du client ne sont pas valables.

13. Clause de sauvegarde

Si l'une des dispositions ou une partie d'une disposition du présent contrat de service était ou devenait caduque, cette inapplicabilité n'affecterait pas l'application des autres dispositions présentes. La clause non conforme sera remplacée par une clause conforme qui se rapproche autant que la loi le permet de l'objectif initial.



14. For juridique / droit applicable

Les parties conviennent d'accepter Wallisellen comme for juridique exclusif pour le règlement de tous leurs litiges. Le droit applicable est le droit suisse, à l'exclusion de la Convention de Vienne sur la vente internationale de marchandises.

15. Annexes – Descriptions des prestations détaillées des services de Quadiant



Annexe A-1 - Quadient Fullservice – «Premium Protect»

1. Étendue des prestations

1.1 Quadient met à la disposition de ses clients une ligne d'appel téléphonique (hotline) prise en charge par des responsables spécialement formés à cet effet, durant les jours de travail de Quadient (les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, hors jours fériés légaux pour la Suisse).

1.2 Pour une utilisation optimisée des machines, Quadient réalise les opérations de maintenance nécessaires (y compris toutes les pièces de rechange et pièces d'usure nécessaires) en fonction du degré d'utilisation de la machine et du type de matériel traité, à sa convenance.

1.3 Quadient remédie à tous les dysfonctionnements dus à la machine (y compris les pièces de rechange et d'usure).

1.4 Si le client a également pris le service en option Credifon, il aura droit en plus aux prestations détaillées à l'Annexe A-5.

1.5 Les pièces de remplacement et modules échangés gratuitement deviennent la propriété de Quadient.

1.6 Si rien d'autre n'a été convenu, les prestations suivantes ne sont pas incluses dans les obligations contractuelles de Quadient et sont facturées d'après les listes de prix de Quadient en vigueur au moment de la passation de l'ordre ou de la prestation de services :

- a) Échange de consommables ;
- b) Mesures de transformation ou de changement à la demande du client ;
- c) Élimination des dysfonctionnements qui ne résultent pas de l'usure normale ou de défauts matériels (par ex. dérangements en raison d'un usage inapproprié), d'erreurs de manipulation, d'une sollicitation excessive, de l'utilisation d'accessoires ou de moyens d'exploitation ou matériaux qui n'ont pas été fournis ou recommandés par Quadient, d'un accident, d'un incendie, d'un dégât des eaux et d'un cas de force majeure ;
- d) Changements de logiciels ou services logiciels ;
- e) Reprise d'un système et/ou mise hors service d'un système d'affranchissement à la fin de l'utilisation ;
- f) Mise à disposition d'une machine de location.

Les ordres portant sur les prestations détaillées ci-dessus de a) à f) seront facturés d'après les listes de prix de Quadient en vigueur au moment de la passation de l'ordre et seront soumis aux Conditions générales de Quadient en vigueur à ce moment-là. Ces Conditions générales peuvent être consultées sur le site www.quadient.ch/cg. En outre, le client peut à tout moment demander à recevoir les Conditions générales et la liste de prix de Quadient en s'adressant à la SA Quadient Switzerland AG, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen, Suisse.



2. Lieu et heures de l'exécution des prestations ; obligations de coopération

2.1. Quadient exécute les réparations qui ne peuvent pas être résolues par la hotline ni par les services en ligne (Online Services - OLS), ainsi que les entretiens, sur le site convenu, les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, en Suisse et en Principauté du Liechtenstein.

2.2. Pendant que des collaborateurs du service à la clientèle de Quadient sont présents sur place, le client doit mettre à leur disposition un de ses collaborateurs sur le site où se trouve la machine.

2.3. Si les collaborateurs du service à la clientèle ne peuvent pas effectuer les travaux chez le client, ou seulement avec du retard, pour des raisons imputables au client, ou si la machine ne se trouve pas sur le site convenu, les éventuels frais supplémentaires qui résultent de ces situations seront facturés séparément sur la base des tarifs en vigueur.

2.4. Une autre prestation contractuelle peut être exécutée à l'occasion du dépannage d'un dysfonctionnement.

3. Temps de réaction / délais convenus

3.1. Le temps de réaction peut aller jusqu'à trois jours ouvrés



Annexe A-2 - Quadient Fullservice NBD – «Premium Plus Protect»

1. Étendue des prestations

Les prestations que Quadient fournit dans le cadre du Fullservice NBD sont décrites au point 1 de l'Annexe A-1.

2. Lieu et heures de l'exécution des prestations ; obligations de coopération

Pour le lieu et les heures de l'exécution des prestations, se reporter au point 2 de l'Annexe A-1.

3. Temps de réaction / délais convenus

3.1. Le temps de réaction réduit (en comparaison avec le Fullservice de l'Annexe A-1) signifie, sauf disposition contraire,

NBD = Next Business Day («jour ouvré suivant»).

3.2. Quadient organisera son service à la clientèle de telle sorte que les temps de réaction et les rendez-vous convenus soient normalement respectés. Pour autant que rien d'autre ne soit stipulé dans ce contrat, en cas de dépassement inacceptable du temps de réaction réduit, le client est exclusivement habilité à réclamer le remboursement au prorata du supplément versé pour le trimestre contractuel concerné (ici, Fullservice NBD comparé à Fullservice). Toutes les autres revendications sont réputées ne pas exister.



Annexe A-3 - Quadient Fullservice/service de collecte – «Premium Smart Protect»

1. Étendue des prestations

1.1 Quadient met à la disposition de ses clients une ligne d'appel téléphonique (hotline) prise en charge par des responsables spécialement formés à cet effet, durant les jours de travail de Quadient (les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, hors jours fériés légaux pour la Suisse).

1.2 Quadient assiste ses clients par téléphone en ce qui concerne toutes les pannes de machines possible, via diagnostic à distance, télémaintenance ou, le cas échéant, mise à disposition d'un composant de remplacement (swap).

1.3 Si le client a également pris le service en option Credifon, il aura droit en plus aux prestations détaillées à l'Annexe A-5.

1.4 Les pièces de remplacement et modules échangés gratuitement deviennent la propriété de Quadient.

1.5 Si rien d'autre n'a été convenu, les prestations suivantes ne sont pas incluses dans les obligations contractuelles de Quadient et sont facturées d'après les listes de prix de Quadient en vigueur au moment de la passation de l'ordre ou de la prestation de services :

- a) Échange de consommables ;
- b) Mesures de transformation ou de changement à la demande du client ;
- c) Élimination des dysfonctionnements qui ne résultent pas de l'usure normale ou de défauts matériels (par ex. dérangements en raison d'un usage inapproprié), d'erreurs de manipulation, d'une sollicitation excessive, de l'utilisation d'accessoires ou de moyens d'exploitation ou matériaux qui n'ont pas été fournis ou recommandés par Quadient, d'un accident, d'un incendie, d'un dégât des eaux et d'un cas de force majeure ;
- d) Changements de logiciels ou services logiciels ;
- e) Reprise d'un système et/ou mise hors service d'un système d'affranchissement à la fin de l'utilisation ;
- f) Mise à disposition d'une machine de location ;
- g) Nettoyages ou entretiens intermédiaires demandés par le client sans raison technique impérieuse.

Les ordres portant sur les prestations détaillées ci-dessus de a) à g) seront facturés d'après les listes de prix de Quadient en vigueur au moment de la passation de l'ordre et seront soumis aux Conditions générales de Quadient en vigueur à ce moment-là. Ces Conditions générales peuvent être consultées sur le site www.quadient.ch/cg. En outre, le client peut à tout moment demander à recevoir les Conditions générales et la liste de prix de Quadient en s'adressant à la SA Quadient Switzerland AG, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen, Suisse.



2. Lieu et heures de l'exécution des prestations ; obligations de coopération

2.1. Quadient exécute les réparations qui ne peuvent pas être résolues par la hotline ni par les services en ligne (Online Services - OLS), ainsi que les entretiens, sur le site convenu, les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, en Suisse et en Principauté du Liechtenstein, à l'exception du système swap, à savoir une fourniture anticipée et un retour de livraison d'un composant de remplacement par les soins d'un prestataire logistique.

2.2. Si nécessaire, Quadient livrera anticipativement au client un composant de remplacement et récupérera ensuite elle-même le composant défectueux chez le client, ou via un transporteur ou une entreprise de livraison de colis choisie et mandatée par Quadient ; la livraison aura lieu à l'endroit convenu où la machine est installée, en Suisse ou en Principauté du Liechtenstein.

3. Temps de réaction / délais convenus

3.1. L'envoi d'un composant de remplacement (temps de réaction) a lieu dans un délai de trois jours ouvrés.



Annexe A-4 - Service standard – «Comfort Protect»

1. Étendue des prestations

1.1 Quadient met à la disposition de ses clients une ligne d'appel téléphonique (hotline) prise en charge par des responsables spécialement formés à cet effet, durant les jours de travail de Quadient (les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, hors jours fériés légaux pour la Suisse).

1.2 Pour une utilisation optimisée des machines, Quadient réalise les opérations de maintenance nécessaires (y compris toutes les pièces de rechange et pièces d'usure nécessaires) en fonction du degré d'utilisation de la machine et du type de matériel traité, à sa convenance.

1.3 Si le client a également pris le service en option Credifon, il aura droit en plus aux prestations détaillées à l'Annexe A-5.

1.4 Les pièces de remplacement et modules échangés gratuitement deviennent la propriété de Quadient.

1.5 Si rien d'autre n'a été convenu, les prestations suivantes ne sont pas incluses dans les obligations contractuelles de Quadient et sont facturées d'après les listes de prix de Quadient en vigueur au moment de la passation de l'ordre ou de la prestation de services :

- a) Échange de consommables ;
- b) Mesures de transformation ou de changement à la demande du client ;
- c) Élimination des dysfonctionnements qui ne résultent pas de l'usure normale ou de défauts matériels (par ex. dérangements en raison d'un usage inapproprié), d'erreurs de manipulation, d'une sollicitation excessive, de l'utilisation d'accessoires ou de moyens d'exploitation ou matériaux qui n'ont pas été fournis ou recommandés par Quadient, d'un accident, d'un incendie, d'un dégât des eaux et d'un cas de force majeure ;
- d) Changements de logiciels ou services logiciels ;
- e) Reprise d'un système et/ou mise hors service d'un système d'affranchissement à la fin de l'utilisation ;
- f) Mise à disposition d'une machine de location ;

Les ordres portant sur les prestations détaillées ci-dessus de a) à f) seront facturés d'après les listes de prix de Quadient en vigueur au moment de la passation de l'ordre et seront soumis aux Conditions générales de Quadient en vigueur à ce moment-là. Ces Conditions générales peuvent être consultées sur le site www.quadient.ch/cg. En outre, le client peut à tout moment demander à recevoir les Conditions générales et la liste de prix de Quadient en s'adressant à la SA Quadient Switzerland AG, Hertistrasse 25, 8304 Wallisellen, Suisse.

2. Lieu et heures de l'exécution des prestations ; obligations de coopération



2.1 Pour les machines choisies (comme par exemple les ouvre-lettres IM-16, LO-620 et 920) ainsi que leurs produits subséquents, les entretiens seront réalisés dans un atelier spécifié par Quadient. Quadient récupérera elle-même la machine chez le client, ou par l'entremise d'un transporteur ou d'une entreprise de livraison de colis choisie et mandatée par Quadient, à l'endroit convenu où la machine est installée, en Suisse ou en Principauté du Liechtenstein, et la ramènera au client après exécution des opérations de maintenance.

2.2 Pour toutes les autres machines, les entretiens sont réalisés à l'endroit convenu où la machine est installée, en Suisse ou en Principauté du Liechtenstein, les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00.



Annexe A-5 – Service Credifon® - *gratuit*

Service fourni

Le service Credifon® pour les machines à affranchir de Quadient fournit aux clients un accès au centre de données de Credifon, pour effectuer une mesure prédictive à la hauteur voulue en ligne. Grâce au service Quadient Credifon®, le client peut directement charger les frais de port via le réseau ou une ligne téléphonique, pour éviter les retards injustifiés dans les envois. Grâce à ce service, le client est en position de charger simplement et facilement la valeur totale nécessaire des frais de port avec un code PIN personnel.

Couverture des produits et des services

Ce service est valable pour toutes les machines à affranchir de Quadient mentionnées dans les commandes ou les contrats de services.

Étendue des prestations

- Fourniture d'un accès par le client à l'aide d'un code PIN personnel pour accéder au centre de données Credifon de Quadient. Le centre de données Credifon est en général accessible 22 heures par jour. Les opérations de maintenance du centre de données Credifon ont généralement lieu le week-end.
- Surveillance des acomptes versés par le client sur le compte courant postal et contrôle des décaissements, conformément aux accords passés avec La Poste Suisse SA.

Obligations du client

- Mise à disposition de tous les équipements nécessaires (réseau ou connexion téléphonique analogique).
- Avant fourniture du service Credifon®, il convient de vérifier si les prises de courant, connexions réseau ou postes analogiques avec ligne principale (pour Credifon®) ont bien été installés et testés.
- Respect des valeurs limites des mesures prédictives telles que prescrites par la poste allemande (Deutsche Post AG).
- Prise en compte de la convention postale relative aux mesures prédictives entre la poste allemande (Deutsche Post AG) et le client.

Fin du contrat

- Le contrat Credifon prend fin avec la résiliation/annulation en temps voulu du contrat portant sur une machine d'affranchissement, à la fin de l'année de contrat. Pour mettre fin au contrat de service Credifon, il convient de se désinscrire du service (annulation de la machine).



Annexe A-6 – Services en ligne (Online Services - OLS) - *gratuit*

Étendue des prestations

a) Télémaintenance des systèmes

Quadient effectue les prestations des différents types de contrats conclus conformément aux Annexes A1 – A4 précédemment détaillées.

En outre, Quadient n'effectuera pas uniquement les réparations sur le lieu où se trouve la machine, mais procédera, quand Quadient le jugera judicieux, à une télémaintenance par le biais d'une connexion à distance au réseau de données du client.

b) Mise à jour des frais de port pour système d'affranchissement

En cas de modifications des codes du produit, Quadient met à disposition des mises à jour illimitées pour télécharger gratuitement les systèmes d'affranchissement sur ses serveurs.

Obligations du client

Le client assure un raccordement permanent de la machine (conformément aux spécifications techniques fournies par Quadient) pour la transmission des données de la machine et donne expressément son accord pour la transmission régulière des données de la machine au centre de données de Quadient.

Le contrat de services en ligne (OLS) prend fin avec la résiliation en temps voulu du contrat de services (A1-A4), pour les machines d'affranchissement avec la résiliation en temps voulu et la désinscription (annulation) de la machine d'affranchissement à la fin de l'année de contrat.



Annexe A-7 - Support logiciel Quadient (AIMS, MAS)

1. Étendue des prestations

1.1. Quadient met à la disposition de ses clients une ligne d'appel téléphonique (hotline) prise en charge par des responsables spécialement formés à cet effet, durant les jours de travail de Quadient (les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, hors jours fériés légaux pour la Suisse).

1.2. Quadient met à la disposition des clients de nouvelles versions de programmes (améliorations, corrections, mise à jour de codes produits), ce que l'on appelle des versions mineures (par exemple, v. 3.50 vers 3.51, etc.), pour les options et modules installés.

1.3. Quadient met à la disposition des clients de nouvelles versions de programmes (par exemple, v. 3.4x vers 3.5x, etc.), qui contiennent de nouvelles fonctions ou des options avancées.

1.4. L'assistance par téléphone (hotline téléphonique) est assurée et s'occupe de répondre aux questions concernant l'installation et l'utilisation des logiciels employés dans le contrat de services concerné pendant les heures indiquées ci-après. La ligne téléphonique (hotline) est ouverte les jours ouvrés, de 8h00 à 17h00.

1.5. Le matériel livré pour le logiciel AIMS comprend un service d'assistance chez DELL (DELL Support Hotline) valable pendant trois ans. Une fois ces trois ans écoulés, l'assistance n'est plus assurée, et c'est alors au client de l'assumer lui-même, indépendamment de la durée restante du contrat en vigueur.

1.6. Sauf accord contraire, les prestations suivantes ne font pas partie des obligations contractuelles de Quadient et ne seront exécutées que sur demande expresse du client ; elles seront facturées sur base de la liste des prix de Quadient en vigueur au moment de la commande :

- a) Installation sur site via un technicien de service ;
- b) Soutien et assistance en cas de problèmes en lien avec l'infrastructure du client et/ou avec des programmes additionnels générés, quand ceux-ci n'ont pas été créés ni installés par Quadient ;
- c) Soutien et assistance à la configuration de MAS, qui n'a pas été créé ni commercialisé par Quadient, et/ou en cas d'interventions inappropriées du client dans la configuration ;
- d) Assistance via e-mail ou interventions des techniciens sur site ;
- e) Backup régulier du logiciel et du système d'exploitation.

2. Lieu et heures de l'exécution des prestations ; obligations de coopération

Les services sont fournis par téléphone, les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00.

État : 1^{er} novembre 2021