

# Conditions générales d'utilisation des services à distance

Version : Janvier 2023

## 1. Champs d'application

La société Muller Martini France SAS (MM) propose au Client (« Client ») qui l'accepte aux conditions ci-dessous d'assurer la disponibilité opérationnelle des produits (« Machines) qu'il lui livre par le biais d'un « service à distance ».

Les Parties pourront être reliées au portail Remote Line Service de MM afin d'assurer le service à distance.

Le client devra remplir les conditions techniques permettant d'assurer le service à distance.

Les services à distance ne peuvent pas remplacer la maintenance régulière et les contrôles de sécurité opérationnelle des machines et équipements.

Les Conditions Générales d'utilisation des services à distance (ci-après « CGU ») déterminent les droits et obligations des Parties dans le cadre des services à distance proposés par Muller Martini.

Elles sont parties intégrantes du contrat entre le client et Muller Martini. Elles sont pleinement opposables au client, qui les a acceptées lors de la passation de la commande.

## 2. Dispositions générales

2.1 Les CGU applicables sont celles en vigueur le jour de la commande par le Client.

2.2 Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes CGU et déclare les accepter sans restriction ni réserve, excepté si MM a accepté de manière expresse d'inclure des clauses particulières à la date de formation du contrat.

2.3 Elles constituent les conditions essentielles et déterminantes du contrat et prévalent sur toutes les conditions générales et/ou tout autre document émanant du client, quels qu'en soient les termes.

2.4 Le Client déclare en outre être en mesure de contracter légalement ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage.

## 3. Services Remote Line

3.1. MM pourra identifier via un accès à distance par Internet tous problèmes de fonctionnement ou d'exploitation des machines, leur état actuel et les éventuels dysfonctionnements. MM analyse les données saisies et détecte tout écart entre l'état réel et l'état théorique.

3.2. En cas d'absence de connexion avec le système du Client pour des motifs non imputables à MM, MM est libéré de son obligation de fournir les services Remote Line. Ceci vaut en particulier si la connexion Internet est interrompue ou si un système est infecté par des virus, des chevaux de Troie ou tout logiciel malveillant similaire.

## 4. Services non compris

4.1. Le fait que la machine soit connectée au portail de service Remote Line ne garantit pas que l'incident puisse être diagnostiqué ou éliminé par MM. Dans le cas où la machine ne peut être réparée via le service Remote Line, MM en informe le client par le biais de ses mesures de télécommunication et de son support téléphonique.

4.2. Le Client a la possibilité de solliciter de MM des recommandations ou toutes autres mesures de maintenance ou de réparation pour rétablir le bon fonctionnement de la machine.

4.3. Le Client devra aider et faciliter MM à mettre en œuvre les mesures adéquates à la résolution du problème.

Your **strong partner.**

4.4. Si le Client le demande, ces services peuvent être fournis par un technicien de MM. MM fournit ces services moyennant le paiement de frais supplémentaires dont le calcul est basé sur les performances conformément aux tarifs actuels de MM et sur la base des conditions générales d'installation de MM et de ses CGV et conditions de paiement.

4.5. Un devis sera établi préalablement à toute intervention.

## 5. Altérabilité

L'éventail des fonctions et des machines connectées est spécifié dans le plan de réseau de l'équipement, mais varie selon la machine. Le client en a connaissance et accepte le fait que la gamme des fonctions peut évoluer dans le temps. La gamme des fonctions Remote Line actuellement spécifiée par MM et pouvant être techniquement gérée par la machine est considérée comme la gamme des fonctions convenue entre les Parties.

## 6. Disponibilité

La disponibilité et l'étendue des services Remote Line sont régies par le contrat conclu entre le client et le représentant commercial compétent, ainsi que par les conditions générales applicables de MM annexées au Contrat.

## 7. Communication en ligne

7.1. L'assistance Remote Line est offerte via une connexion internet.

7.2. Le client est responsable de la fourniture et de la maintenance de l'infrastructure informatique nécessaire à l'exécution des services, et doit notamment offrir un accès Internet conforme aux spécifications techniques du système de MM. Cette obligation ne s'applique pas aux composants matériels et logiciels fournis par MM.

7.3. Le système d'accès à distance doit toujours être allumé afin de garantir la disponibilité de la connexion à distance. Celui-ci est contrôlé périodiquement par MM.

7.4. Transfert de données : Les parties sont responsables de la maintenance et du fonctionnement de leurs équipements. Les services sont basés sur l'état de la technologie de transfert des données au moment de la conclusion du contrat. Celles-ci sont au besoin adaptées au progrès technologique. MM définit les exigences minimales en termes de connexion Internet, comme la bande passante, le protocole de transfert... Le client doit supporter les coûts qui en résultent, par exemple les coûts de la connexion et du transfert des données.

## 8. Confidentialité et sécurité des données

8.1. Identification de l'utilisateur : Les employés du client ont besoin d'un mot de passe pour utiliser la Remote Line. Le client doit s'assurer que les mots de passe et tous les paramètres d'identification des utilisateurs ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées. Les mots de passe sont confidentiels et ne doivent pas être divulgués à des tiers. Si nécessaire, une authentification multifactorielle pourra être mise en place.

8.2. Le Client sera tenu pour responsable de toute connexion réalisée par une personne utilisant le mot de passe pour s'identifier sur le portail. Toutes les entrées effectuées ou les instructions données par les utilisateurs qui se sont identifiés de cette manière sont réputées avoir été faites par le client.

8.3. Après l'installation des biens livrés sur le site du client et la connexion au système de services à distance, ces biens transmettent des données à intervalles réguliers, lesquelles données sont utilisées à des fins de dépannage et d'analyse pour remédier aux dysfonctionnements, améliorer en continu la qualité des produits livrés et gérer la relation client. L'étendue des données transmises dépend des fonctionnalités de la machine.

Les données suivantes peuvent être échangées :

- a) Données de diagnostic (par exemple, messages d'état et de défaut, valeurs au compteur, etc.)
- b) Données environnementales (par exemple, température, humidité, etc.)

Your **strong partner.**

- c) Données opérationnelles (état de la machine, vitesse de la machine, etc.)
  - d) Données techniques spécifiques, telles que les versions des logiciels, les licences, la configuration de la machine et les données du job, etc.
- 8.4. Les données professionnelles et les données personnelles ne sont pas transmises.
- 8.5. Toutefois, les données contenant des informations pertinentes sur les produits peuvent être échangées dans le cadre de l'assistance technique conformément à la section 9.1.
- 8.6. En passant commande, le client consent expressément à la collecte, au transfert, à la sauvegarde et à l'utilisation de ses données par MM et ses sociétés affiliées. MM s'engage à traiter les données du client de manière confidentielle.
- 8.7. MM peut utiliser un savoir-faire général, non lié à des produits spécifiques, acquis dans le cadre de l'exploitation du service Remote Line pour améliorer ses propres produits et services.
- 8.8. Protection contre les logiciels malveillants : MM et le client mettront en œuvre les mesures techniques les plus modernes pour protéger les systèmes de MM et du client contre les attaques de logiciels malveillants (« malware »).

## 9. Obligations de coopération du client

- 9.1. Mode d'initialisation : Si nécessaire, l'assistance Remote Line peut être initialisée par une demande de service ou un appel téléphonique du client à l'organisme de service local. MM a besoin d'un accès direct à la commande de la machine afin d'apporter des modifications et de résoudre les problèmes. Le client consent à cette procédure en transmettant une demande de service à la commande machine ou au terminal à distance. Une telle connexion peut également être établie de manière permanente lors de la mise en service de la machine ou séparément après accord du client.
- 9.2. Assistance pour les messages d'erreurs : Le client s'engage à aider et à soutenir activement MM

lorsqu'il diagnostique des pannes et prend des mesures correctives par téléassistance.

9.3. Le client doit rester auprès de la machine pendant toute la durée de la maintenance et rester en permanence en communication avec le technicien de service de MM.

9.4. Le client est tenu de coopérer de bonne foi avec MM pour la résolution des problèmes. Le client doit fournir du personnel techniquement formé à cet effet. L'assistance pour les messages d'erreur est fournie en allemand ou en anglais, selon la demande du client. La disponibilité de l'assistance dans d'autres langues ne peut être garantie.

9.5. Si MM fournit des services « Remote Line » défectueux et qu'une machine du client se trouve endommagée, que ses fonctions sont altérées ou qu'un défaut existant est aggravé par le service Remote Line, le client doit en informer MM sans délai et fournir une description détaillée de l'erreur. MM s'efforcera alors de remédier à la situation en exécutant les services décrits à l'article 1.

9.6. Garantie de sécurité / obligations de surveillance : Le client doit informer MM sans délai si les services « Remote Line » peuvent mettre en danger des personnes et des biens.

9.7. Si cela s'avère nécessaire pour assurer l'exécution des services, le client doit mettre gratuitement à disposition des outils et des spécialistes formés à l'utilisation des équipements.

## 10. Licence du logiciel Remote Line

10.1. Droit d'utilisation : Le client dispose d'un droit simple, limité dans le temps et non exclusif d'utiliser le logiciel pendant la durée du contrat « Remote Line ».

10.2. Droit d'utilisation limité / intégrité du logiciel : le droit d'utilisation accordé au client ne comprend notamment pas le droit de modifier le logiciel en tout ou en partie, de le traduire, de pratiquer de la rétro-ingénierie, de le développer, de le décompiler ou de le désassembler ou encore de fabriquer des produits dérivés. Le client n'est pas non plus autorisé à délivrer des sous-licences.

Your **strong partner.**

10.3. Le client s'engage en outre à ne pas modifier ou supprimer la désignation de MM, les avis de droits d'auteur, les avis de propriété et les conditions de licence.

10.4. Défauts du logiciel : Le client est conscient du fait qu'il est actuellement impossible, d'un point de vue technologique, de garantir un fonctionnement sans faille ininterrompu du logiciel. Les données techniques, les spécifications et les descriptions de service fournies dans les manuels d'utilisation et les autres documents de MM ne constituent pas des garanties.

MM livre et entretient le logiciel dans des conditions garantissant son utilisation conformément au contrat. L'obligation de maintenance ne comprend pas l'adaptation du logiciel à des conditions d'exploitation modifiées et aux évolutions techniques et fonctionnelles, telles que les modifications de l'environnement informatique, en particulier les modifications du matériel ou du système d'exploitation, les modifications nécessaires pour faire face aux fonctions offertes par les produits de la concurrence ou les modifications visant à assurer la compatibilité avec de nouveaux formats de données.

Toute responsabilité pour des dommages causés par des défauts qui existaient déjà au moment de la signature du contrat est exclue.

10.5. Droits de propriété commerciale de tiers : Le client doit informer MM par écrit et sans délai de toute réclamation faite par des tiers et fondée sur une prétendue violation des droits de propriété intellectuelle avec la Remote Line.

Si nécessaire, le client autorise MM à se défendre contre les réclamations de tiers, et s'engage à fournir à MM un soutien approprié et raisonnable. Si MM considère que les réclamations des tiers sont justifiées, MM pourra continuer à utiliser le logiciel à ses propres frais, d'apporter des modifications raisonnables au logiciel, de changer le logiciel, ou d'indemniser le client contre les réclamations de tiers liées à l'utilisation contractuelle du logiciel.

## 11. Services fournis

11.1. MM fournit des services « Remote Line » en conformité avec les règles techniques applicable en la matière.

11.2. En assurant la maintenance de la machine via le service « Remote Line », MM ne fournit aucune nouvelle garantie. La réparation d'un défaut par MM après l'expiration de la période de garantie contractuelle n'implique pas non plus une renonciation de MM à son droit d'invoquer la prescription.

## 12. Limitation de responsabilité

12.1. MM est responsable des négligences intentionnelles et graves dont elle est à l'origine. MM n'est responsable d'une négligence légère que si elle viole une obligation contractuelle essentielle à la bonne exécution du contrat et à laquelle le client peut régulièrement s'attendre.

12.2. MM pourra être tenue pour responsable des dommages résultant d'une atteinte à la vie, ou à l'intégrité physique, s'ils lui sont imputables.

12.3. La responsabilité pour négligence légère est limitée au montant du préjudice réellement subi par le client. Les règles ci-dessus s'appliquent également aux auxiliaires d'exécution de MM.

## 13. Cession des droits

MM est autorisée à céder à des tiers les droits et obligations découlant du contrat « Remote Line »

## 14. Durée et résiliation

### 14.1 Durée

La durée du Contrat est d'une année à compter de la signature des CGU. Le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par période égale à la période contractuelle initiale, sauf disposition contraire.

### 14.2 Résiliation

Le Contrat est résilié de plein droit et sans formalité judiciaire sans préjudice des indemnités éventuellement dues dans les cas suivants :

- Au choix de chacune des Parties si le Contrat est en tacite reconduction, dont la volonté de résiliation sera transmise à l'autre

Your **strong partner.**

Partie par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois mois à la date d'échéance mentionnée dans le contrat puis à l'issue de chaque période de renouvellement ;

- A l'initiative de MM en cas d'absence de paiement par le Client des prestations ;
- Au choix du Client en cas de manquement de la part de MM à son obligation de prestation, hors cas de force majeure pendant une durée égale ou supérieure à un (1) mois et après une mise en demeure par courrier recommandé avec accusé de réception restée infructueuse vingt et un (21) jours après réception par MM ;
- Dans les cas prévus à l'article relatif aux effets de la force majeure et cas assimilés.

La résiliation ne peut se faire que par courrier recommandé avec accusé de réception envoyé au siège social de MM.

14.3 En cas de résiliation du contrat, le Client s'engage à régler la ou les parties de la prestation déjà effectuées.

14.4 Le client ne pourra réclamer le remboursement des frais qu'il a déjà réglé.

## 15. Référence

Sauf accord contraire dans les présentes conditions d'utilisation, les conditions générales de vente et de livraison de machines et de pièces détachées MM s'appliquent et peuvent être consultées au sein du siège social de MM.

## 16. Invalidité partielle

Si certaines dispositions des présentes conditions d'utilisation s'avéraient invalides, incomplètes ou impossibles à mettre en œuvre, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Afin de pallier la disposition écartée, il conviendra de rechercher l'objectif commun recherché par les Parties.

## 17. Droit applicable, juridiction compétente

17.1. En cas de litige portant sur l'application des présentes conditions générales de services à distance, le Client peut saisir les services compétents de MM en vue du réexamen de sa demande.

17.2. En l'absence d'accord amiable, le litige sera soumis à la juridiction compétente du lieu du siège social de MM.

17.3. MM pourra saisir la juridiction compétente du lieu du siège social du Client.

17.4. Les présentes conditions générales relatives aux services à distance sont soumises au droit français.

Your **strong partner.**