

1. DÉFINITIONS

Les termes suivants ont le sens qui leur est donné dans le présent article, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.

« **Abonnement** » : un contrat et une formule de facturation particuliers, par lesquels un certain Service et/ou Logiciel, qui est fourni périodiquement ou mis à disposition de manière permanente, est facturé de manière récurrente à intervalles déterminés et à un prix de base fixe avec d'éventuels frais variables supplémentaires, tels que, sans être exhaustif, les contrats concernant les licences de Logiciel, les services Cloud, les applications SaaS, le Matériel qui est loué, etc. Aux fins des présentes conditions générales, les packs de garantie (Warranty ou Warranty Care Packs) et les contrats de Service joints à un Abonnement sont réputés faire partie intégrante de l'Abonnement.

« **Acceptation** » : la confirmation écrite expresse, ou implicite en l'absence de réserves de la part du client, que les Services, Livrables et/ou Produits sont conformes à l'Ordre de travail et répondent aux critères qui doivent être remplis pour que le client reconnaisse que le Service, Livrables et/ou Produits sont conformes à l'Ordre de travail.

« **Application SaaS** » : désigne un Service cloud par lequel un logiciel particulier est offert au client sur une plateforme cloud en tant que Service. Aux fins des présentes conditions générales, les applications SaaS ne sont pas considérées comme Logiciel mais comme Service.

« **Cahier des charges** » : une annexe ou un appendice à un Ordre de travail, le cas échéant, qui contient une description détaillée du Projet et de ses conditions et modalités.

« **Contrat de support** » : les contrats de maintenance ou les contrats de service en matière de support, service desk ou monitoring entre Ricoh Luxembourg DSC et le Client pour certains Services, Livrables et/ou Produits.

« **Date d'effet** » : la date à laquelle l'Ordre de travail prend effet, telle qu'indiquée dans l'Ordre de travail ou, si elle n'est pas indiquée, la date d'exécution du Service ou de Livraison du Produit.

« **Delivery Manager de Ricoh Luxembourg DSC** » : le manager chez Ricoh Luxembourg DSC (Project Manager, Service Delivery Manager, Unit Manager, Account Manager) qui agit en tant que point de contact pour le Client dans le cadre d'un Ordre de travail.

« **Demande de modification** » : une demande de modification, d'ajout ou d'amélioration de l'Ordre de travail convenu, y compris annexes et appendices, par rapport à l'Ordre de travail initialement établi.

« **Durée** » : désigne la durée contractuelle de l'Ordre de travail qui commence à courir à la Date d'effet.

« **Équipe Ricoh Luxembourg DSC** » : les employés, sous-traitants et fournisseurs de Ricoh Luxembourg DSC qui apportent une contribution de quelque nature que ce soit à l'exécution de l'Ordre de travail par le biais d'une relation contractuelle directe avec Ricoh Luxembourg DSC et/ou sous sa responsabilité.

« **Information confidentielle** » : tout secret commercial ou autre information qui n'est pas publique et que la Partie qui la communique désigne comme étant confidentielle ou de nature confidentielle. Les informations confidentielles ne comprennent toutefois pas celles qui (a) étaient déjà connues de la Partie recevante avant la réception de ces informations de la part ou au nom de l'autre Partie dans le cadre de l'Ordre de travail, (b) ont été établies de manière indépendante par la Partie recevante sans utilisation ni référence à des informations confidentielles de l'autre Partie, (c) ont été obtenues par une Partie auprès d'une source autre que l'autre Partie ou d'une personne agissant pour le compte de cette autre Partie sans restriction quant à leur utilisation ou divulgation ou (d) sont ou deviennent

publiques sans intervention ni faute de la Partie ou d'une personne agissant pour le compte de cette Partie et possédant ces informations.

Les informations confidentielles peuvent être de nature technique, commerciale ou autre (y compris, mais sans s'y limiter, les informations concernant la technologie, la recherche, le développement, les produits, les services, les prix des produits et services, les clients, les employés, les contractants, les plans marketing, les finances, les contrats et les affaires juridiques ou commerciales d'un tiers d'une des Parties).

« **Livrables** » : les développements sur mesure, Rapports et/ou Services qui sont inclus dans un Projet, mais auxquels un engagement de résultat explicite est attaché dans l'Ordre de travail ou le Cahier des charges.

« **Livraison** » : la remise par le fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC à Ricoh Luxembourg DSC ou au Client d'un Produit ou Livrable tel que décrit dans l'Ordre de travail.

« **Logiciel** » : tout programme informatique appartenant à Ricoh Luxembourg DSC ou à des fournisseurs de Ricoh Luxembourg DSC. Aux fins des présentes conditions générales, le Logiciel n'est pas assimilé à une application SaaS, cette dernière étant considérée comme un Service au sens des présentes conditions générales.

« **Matériel** » : tous les matériels, équipements, serveurs, modems, dispositifs de stockage de données et biens matériels qui se trouvent sur le site du Client mais sur lesquels Ricoh Luxembourg DSC ou ses fournisseurs tiers ont des droits de propriété et qui peuvent ou non être vendus, loués ou mis à disposition dans le cadre d'un Ordre de travail.

« **Ordre de travail** » : bon de commande, proposition ou offre que le client a accepté et où sont décrits les Services, Livrables et/ou Produits à fournir. Aux fins des présentes conditions générales, un Ordre de travail peut être considéré comme établi en cas d'acceptation verbale du bon de commande, de la proposition ou de l'offre. Le début de l'exécution ou de la livraison des Services, Livrables et/ou Produits fait foi de l'établissement d'un Ordre de travail accepté.

« **Pack de garantie** » (Warranty Pack ou Warranty Care Pack) : les engagements spécifiques en matière de garantie, soin et/ou de support (maintenance, réparation, service desk, stockage, etc.) du fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC pour un Produit particulier.

« **Pack de service** » : les engagements spécifiques en matière de garantie, soin et/ou de support (maintenance, réparation, service desk, stockage, etc.) du fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC pour un Service particulier.

« **Produit** » : la licence d'utilisation du Logiciel ou le Matériel qui est vendu par Ricoh Luxembourg DSC. Aux fins des présentes conditions générales, le Matériel donné en location par Ricoh Luxembourg DSC est considéré comme un Service.

« **Projet** » : un projet dans lequel sont rassemblés toutes les ressources, équipes, méthodes et planification pour exécuter, réaliser ou livrer le(s) Service(s), Livrables et/ou Produits, tels que décrits dans une annexe ou un appendice à l'Ordre de travail sous le titre « Cahier des charges ». À titre d'exemple : les Services en matière d'installation et d'audit peuvent être regroupés dans un Projet, si ces travaux sont d'une certaine complexité et exigent du temps.

« **Rapport** » : le document écrit ou électronique fourni par Ricoh Luxembourg DSC dans le cadre du Service, tel qu'une étude ou une analyse. Les rapports d'utilisation du Client et les détails des prestations fournies par Ricoh Luxembourg DSC ou un fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC entrent également dans la définition des « Rapports ». Aux fins des présentes conditions générales, les Rapports sont considérés comme étant des Livrables.

« **RGPD** » : le Règlement général sur la protection des données (RGPD), c'est-à-dire le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016

relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, ses actes d'exécution et la transposition en droit national luxembourgeois.

« **Service cloud** » : les serveurs, réseau, stockage de données ou capacités informatiques et/ou applications logicielles qui ne sont pas sur le site (off premises) du Client, mais qui sont disponibles à distance et englobés en tant que service de Ricoh Luxembourg DSC ou de fournisseurs de Ricoh Luxembourg DSC, notamment Platform as a Service (PaaS), Infrastructure as a Service (IaaS) (dont iWaaS, iBaaS, iTalk, iWorkspace, etc.) et les applications SaaS.

« **Service** » : les prestations de services commandées par le Client, décrites dans l'Ordre de travail et exécutées par Ricoh Luxembourg DSC ou un fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC conformément à l'Ordre de travail. Aux fins des présentes conditions générales, les Services cloud, audits et services d'installation sont également considérés comme des Services.

« **Travaux et développements sur mesure** » : les travaux qui sont effectués (en sous-traitance) ou les programmes, applications et fonctionnalités développés pour les besoins spécifiques du Client dans le cadre d'un Projet. Aux fins des présentes conditions générales, les Travaux et les développements personnalisés sont considérés comme des Livrables.

2. GÉNÉRALITÉS

2.1. Les présentes conditions générales sont relatives aux Services, Livrables et/ou Produits de Ricoh Luxembourg DSC Srl (« Ricoh Luxembourg DSC ») et s'appliquent entre Ricoh Luxembourg DSC et ses clients (« Client »).

2.2. **Ordres de travail.** Les dispositions et modalités spécifiques concernant chaque livraison de Services, Livrables et/ou Produits sont précisées dans la proposition, l'offre ou le bon de commande, qui deviennent, s'ils sont acceptés par le client, un « Ordre de travail ».

L'étendue et la nature des Services, des Livrables et/ou des Produits ainsi que l'étendue des engagements de Ricoh Luxembourg DSC, notamment en matière de calendrier et d'échéances, sont déterminées en premier lieu dans les Ordres de travail et ensuite seulement dans les présentes conditions générales. Les conditions générales contiennent de ce fait aussi bien des éléments généraux que des éléments spécifiques à un service ou produit particulier de Ricoh Luxembourg DSC. Il est dès lors possible que certaines conditions générales ne s'appliquent pas à un Ordre de travail conclu.

2.3. **Preuve de l'établissement d'un Ordre de travail.** L'utilisation et/ou la conservation par le Client de tout Produit de Ricoh Luxembourg DSC ou le fait de permettre qu'icoh Luxembourg DSC commence un Service ou Livrable pour ses besoins, même si le bon de commande, la proposition ou l'offre n'a pas été accepté par écrit par le Client, vaut constitution d'un Ordre de travail accepté et consentement à facturer les Services, Livrables et/ou Produits correspondants.

2.4. **Hiérarchie des normes.** Les présentes conditions générales et l'Ordre de travail se complètent. Toute exigence contenue dans l'un mais pas dans l'autre de ces documents sera considérée comme

contenue dans les deux et doit donc être respectée.

Les dispositions de l'Ordre de travail prévalent en cas de contradiction entre les dispositions de l'Ordre de travail et les dispositions des conditions générales.

2.5. Les conditions générales du client ne sont pas applicables.

2.6. **Les dispositions suivantes s'appliquent à un bon de commande, un devis ou une proposition de Ricoh Luxembourg DSC au Client :**

2.6.i. Si aucun terme n'est expressément indiqué, une telle proposition est valable pour une période de trente (30) jours calendrier pour les Services et huit (8) jours calendrier pour les Produits à compter de la date à laquelle elle a été faite par Ricoh Luxembourg DSC.

2.6.ii. Tout nouveau bon de commande, proposition ou offre émis par Ricoh Luxembourg DSC est fourni à titre d'information uniquement, est susceptible d'être modifié à tout moment, ne constitue pas une offre unilatérale et n'engage pas Ricoh Luxembourg DSC. Les prix éventuellement mentionnés sur le site web de Ricoh Luxembourg DSC n'ont pas valeur d'offre unilatérale et peuvent être retirés ou modifiés à tout moment sans préavis.

2.6.iii. Ricoh Luxembourg DSC est en droit de refuser une nouvelle commande du Client en tout ou en partie, même si elle est basée sur un bon de commande, une proposition ou une offre fournie par Ricoh Luxembourg DSC. En cas d'acceptation partielle d'une nouvelle commande, Ricoh Luxembourg DSC doit le notifier au Client et le Client sera réputé avoir donné son accord, à moins qu'icoh Luxembourg DSC reçoive par courrier recommandé une lettre de rétractation de l'ensemble de la commande dans les sept (7) jours ouvrables suivant la susdite notification.

2.6.iv. Les nouvelles commandes du client sont irrévocables.

2.6.v. Les nouvelles commandes sont acceptées sous la condition résolutoire expresse de ce que les Produits et Services continuent à être produits ou proposés par le fournisseur externe de Ricoh Luxembourg DSC et de la disponibilité normale des Produits et Services concernés sur le marché luxembourgeois. Le client n'a droit à aucune indemnité en cas de résolution.

2.6.vi. Une offre, proposition ou bon de commande de Ricoh Luxembourg DSC accepté par le Client n'engage Ricoh Luxembourg DSC qu'à partir de sa signature par des représentants légaux de Ricoh Luxembourg DSC.

3. DURÉE ET RÉSILIATION

3.1. **Généralités.** Chaque Ordre de travail, y compris tous les Services, Livrables et/ou Produits inclus dans l'Ordre de travail, entre en vigueur à la Date d'effet et est conclu pour la Durée spécifiée dans l'Ordre de travail ou, à défaut, pour une Durée indéterminée.

3.2. **Durée pour Logiciel et applications SaaS.** Sauf convention contraire dans l'Ordre de travail, les Produits et les Abonnements concernant le Logiciel (licences) et les applications SaaS, avec les Packs de garantie, Packs de service et Contrats de support correspondants, sont conclus pour une Durée déterminée d'un (1) an, avec option de reconduction. Une Durée inférieure à un (1) an pour les Produits et Abonnements concernant le Logiciel (licences) et les applications SaaS est possible moyennant un prix plus élevé et/ou une facturation et paiement d'avance. La Durée reste soumise à la condition résolutoire expresse de disponibilité. Si le Produit ou l'application SaaS n'est plus disponible l'année suivante, le Client n'a droit à aucune compensation.

3.3. **Reconduction tacite.** Un Ordre de travail à Durée déterminée est reconduit tacitement pour une période de douze (12) mois, sauf si l'une des Parties résilie l'Ordre de travail par courrier recommandé au moins quatre-vingt-dix (90) jours calendrier avant le terme de la Durée.

3.4. **Résiliation des Ordres de travail à durée indéterminée.** Les Ordres de travail à durée indéterminée ne peuvent être résiliés par les Parties qu'après un (1) an suivant la date d'effet, moyennant un préavis d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours calendrier.

3.5. **Résiliation anticipée des Abonnements.** Par dérogation aux points 3.2, 3.3 et 3.4 des conditions générales, les Abonnements avec les Packs de garantie, Packs de Service et Contrats de support correspondants peuvent être résiliés par le Client pendant la Durée, sans affecter les autres Services, Livrables et/ou Produits inclus dans l'Ordre de travail, moyennant paiement préalable à Ricoh Luxembourg DSC d'une indemnité forfaitaire comprenant le prix contractuel pour la durée contractuelle restante de l'Abonnement, 50 % du Contrat de support associé et le montant dû par Ricoh Luxembourg DSC au fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC pour résiliation anticipée. Pack de garantie et Pack de service. Aux fins du présent article, les Abonnements avec Pack de garantie, Pack de service et Contrat de support sont considérés comme un Ordre de travail distinct, avec une Durée distincte, même s'ils sont intégrés dans un autre Ordre de travail.

3.6. **Résiliation motivée.** Si l'une des Parties ne respecte pas l'une de ses obligations, pour autant que cela constitue un manquement grave, et qu'elle se trouve toujours en défaut trente (30) jours ouvrables après réception d'une mise en demeure écrite, l'autre Partie peut résilier l'Ordre de travail par lettre recommandée. Les parties conviennent que le non-paiement à la

date d'échéance et/ou le paiement tardif d'une facture constitue un manquement grave dans le chef du Client.

3.7. **Résiliation pour insolvabilité ou changement de contrôle.** Chaque Partie peut résilier l'Ordre de travail avec effet immédiat, sans indemnité, pour des raisons urgentes, au moyen d'une lettre recommandée adressée à l'autre Partie, sans préjudice du droit de la Partie notificante de réclamer des dommages et intérêts, si l'autre Partie : (a) cesse d'opérer sur une base de continuité d'exploitation (demande éventuelle de concordat, réorganisation judiciaire ou suspension (moratoire) des paiements, situation de faillite, banqueroute ou insolvabilité apparente, etc.) ; (b) cède volontairement ou de plein droit tout droit ou obligation en vertu du présent Ordre de travail sans le consentement de la Partie désireuse de résilier l'Ordre de travail ; ou (c) devient insolvable ou n'est plus en mesure de faire face à ses obligations à la date d'échéance.

3.8. **Annulation de l'Ordre de travail.** Si le Client annule tout ou partie de sa commande ou demeure en défaut de réceptionner tout ou partie des Produits ou Services, Ricoh Luxembourg DSC sera en droit d'exiger la résiliation de l'Ordre de travail ou son exécution. Le dommage forfaitaire subi par Ricoh Luxembourg DSC s'élève à 30 % de la valeur de l'Ordre de travail ou de la partie non exécutée de celui-ci, sous réserve du droit de réclamer un dommage justifié plus élevé. Si le Produit a été construit et/ou configuré et/ou les Services déjà effectués ont été personnalisés selon les souhaits du Client, une annulation ou une non-réception n'est pas possible.

3.9. **Conséquences de la résiliation.** L'expiration ou la résiliation de l'Ordre de travail n'affecte pas les droits et obligations des Parties acquis en vertu de l'Ordre de travail, notamment en ce qui concerne les prestations réalisées mais non encore payées, ni les obligations continues expressément ou implicitement prévues dans l'Ordre de travail.

Ricoh Luxembourg DSC restituera au Client tous les éléments fournis par le Client à Ricoh Luxembourg DSC dans le cadre de l'Ordre de travail résilié, dans la mesure où cela est techniquement possible et moyennant paiement préalable par le Client des frais et/ou des prestations supplémentaires qui en découlent. Les Services et/ou Livrables non acceptés seront livrés au Client tels quels et sans aucune garantie. La résiliation de l'Ordre de travail entraînera la résiliation immédiate de la licence de Logiciel et des applications SaaS inclus dans l'Ordre de travail et le Client ne pourra plus utiliser le Logiciel et les applications SaaS.

4. PRIX, FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1. **Les prix sont hors TVA.** Les prix des Services, Livrables et/ou Produits seront ceux indiqués dans l'Ordre de travail. Sauf indication contraire

dans l'Ordre de travail, tous les prix s'entendent hors taxes locales, prélèvements obligatoires et/ou impôts (y compris les taxes sur les ventes, les droits d'auteur, les contributions environnementales et la taxe sur la valeur ajoutée (TVA)). La TVA découlant d'une livraison sera payée à Ricoh Luxembourg DSC par le Client au taux légal en vigueur à ce moment.

- 4.2. **Droit à la facturation.** Sauf indication contraire dans l'Ordre de travail, les prix sont facturés comme suit : (a) les Abonnements payables sur une base mensuelle, trimestrielle ou semestrielle sont facturés au Client à l'avance au plus tard le premier jour de la période mensuelle, trimestrielle ou semestrielle ; (b) les Abonnements payables sur une base annuelle sont facturés chaque année au Client à l'avance au plus tard à la Date d'effet de l'Ordre de travail concerné, les Abonnements pluriannuels étant toujours facturés à la date anniversaire de la Date d'effet ; et (c) les Livrables, les montants non récurrents facturés de manière ponctuelle pour les Produits et Services, tels que les prix de vente et d'achat des Produits, les services d'installation et les Services non récurrents, seront facturés au Client au moment de la Livraison ou de l'exécution, selon le cas, de l'installation (si un service d'installation fait partie de l'achat) ou comme stipulé autrement dans l'Ordre de travail.
- 4.3. **Factures partielles.** Les exécutions et/ou livraisons partielles des Services, Livrables et/ou Produits dans le cadre d'un Ordre de travail sont autorisées et peuvent être facturées séparément.
- 4.4. **Les factures sont fournies par Ricoh Luxembourg DSC au format électronique.** Si le Client demande une facture imprimée ou une copie de facture, Ricoh Luxembourg DSC se réserve le droit de facturer des frais administratifs de 20 EUR par facture.
- 4.5. **Changement d'adresse.** Une facture envoyée à l'adresse mentionnée dans l'Ordre de travail reste valable, même en cas de changement d'adresse du siège du Client, ou d'une adresse e-mail inactive ou modifiée, sauf notification écrite préalable du Client à ce propos.
- 4.6. **Frais de dépassement.** Si le Client paie des prix fixes basés sur un volume inclus, la consommation dépassant le volume inclus dans la période de facturation sera facturée a posteriori et sera payée par le Client en tant que « frais de dépassement ». Le nombre d'unités réalisées d'un Service, Livrable et/ou Produit (utilisateurs, clics, etc.), ou leur estimation, sera comparé au volume inclus et des frais de dépassement seront facturés pour chacune des unités réalisées, ou leur estimation, en excès du volume inclus. Les unités dépassant le volume inclus seront facturées selon le tarif des frais de dépassement pour le Service, Livrable et/ou Produit concerné.
- 4.7. **Prix des services d'installation.** Sauf convention contraire dans l'Ordre de travail, le prix des Services, Livrables et/ou Produits ne comprend qu'une seule installation. Chaque nouvelle

installation sera facturée au tarif d'installation en vigueur à ce moment. Si l'installation ne peut être effectuée en raison d'une faute, d'une négligence ou d'un autre fait du Client ou d'un tiers, le Client reste tenu de payer la totalité du prix.

- 4.8. **Date de paiement.** Le client effectuera le paiement à Ricoh Luxembourg DSC dans les trente (30) jours calendrier suivant la date de la facture. Tous les paiements doivent être effectués en totalité à la date de paiement, sans déduction, compensation ou contre-crédance pour dommages et intérêts ou toute autre raison. Les prix sont payés par virement automatique, sauf stipulation contraire dans l'Ordre de travail. Il s'agit d'une condition essentielle du présent accord. Si le Client cesse de payer par virement automatique et choisit un autre mode de paiement, Ricoh Luxembourg DSC a le droit d'augmenter les prix de quatre pour cent (4 %) pour couvrir les frais administratifs supplémentaires.
- 4.9. **Ajustement de prix.** Les prix mentionnés dans l'Ordre de travail peuvent à tout moment, une fois par année calendrier, être adaptés à l'inflation : survenant en fonction de l'augmentation des paramètres reflétant les coûts réels. Les prix des Produits de tiers et/ou des Services cloud de tiers peuvent également être modifiés à la suite d'une augmentation appliquée par le fournisseur externe concerné. La facture constitue une notification valable. Les augmentations de plus de dix pour cent (10 %) ne seront appliquées qu'après concertation avec le Client.
- 4.10. **Contestation.** Si le Client veut contester les prix, il doit le faire par lettre recommandée à Ricoh Luxembourg DSC dans les huit (8) jours calendrier suivant la date de la facture, en indiquant clairement les motifs raisonnables et les montants contestés. Tous les montants contestés tardivement et/ou sans motif valable restent dus et payables en totalité à la date d'échéance.
- 4.11. **Interdiction de suspension.** Le Client ne peut surseoir au paiement des factures relatives aux Abonnements. Même si Ricoh Luxembourg DSC suspend ses obligations en vertu des présentes conditions générales, le Client reste tenu de payer les indemnités forfaitaires.
- 4.12. **Frais de réactivation.** Sans préjudice de l'obligation du Client de respecter la Durée et de l'interdiction de suspendre le paiement des Abonnements, une Partie peut désactiver un Service, Livrable et/ou Produit d'un Ordre de travail après la Date d'effet moyennant une lettre recommandée à l'autre Partie. Lors de la réactivation par une Partie, le Client paiera des frais de réactivation à Ricoh Luxembourg DSC selon les tarifs en vigueur de Ricoh Luxembourg DSC moins les paiements continus pour les Abonnements.
- 4.13. **Non-paiement.** Si la facture n'est pas payée à l'échéance ou en cas de manquement grave du Client :

- 4.13.i. le montant dû sera automatiquement majoré, de plein droit et sans préavis, d'un intérêt de retard au taux de 1 % par mois, un mois entamé étant compté comme mois entier. En outre, Ricoh Luxembourg DSC facturera une indemnité forfaitaire de 10 % du montant principal, avec un minimum de 50 €, et Ricoh Luxembourg DSC aura droit à une indemnisation des frais de justice et au remboursement de tous les frais de recouvrement y afférents.
- 4.13.ii. Sans suite favorable dans un délai de dix (10) jours calendrier après mise en demeure, Ricoh Luxembourg DSC a le droit de :
 - 4.13.ii.1. désactiver un Service, un Livrable et/ou un Produit dans un Ordre de travail après la Date d'effet ou suspendre les Livraisons, Livrables et Services de l'Ordre de travail concerné jusqu'à ce que le paiement ou la réparation soit effectué en totalité, sans qu'Ricoh Luxembourg DSC ne doive une quelconque indemnité au Client pour toute perturbation de son activité, sans préjudice du droit de Ricoh Luxembourg DSC d'exiger l'exécution de cet Ordre de travail et/ou une réparation du Client ;
 - 4.13.ii.2. résilier unilatéralement l'Ordre de travail, sans que le Client puisse réclamer des dommages et intérêts et sans préjudice du droit de Ricoh Luxembourg DSC de réclamer le montant restant dû de l'Ordre de travail conformément aux présentes conditions générales.
- 4.13.iii. Tant que le Client n'a pas payé l'intégralité du prix, y compris les frais et les taxes, ainsi que les intérêts de retard et les indemnités additionnelles :
 - 4.13.iii.1. le Client ne pourra exercer aucun droit d'utilisation ou licence de Logiciel et/ou de Services cloud ;
 - 4.13.iii.2. Ricoh Luxembourg DSC ou le fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC reste propriétaire des Livrables et/ou Produits vendus ;
 - 4.13.iii.3. le Client perd, pour cause de manquement grave, tout droit d'escompte relatif à cet Ordre de travail.
- 4.13.iv. **Réserve de propriété.** Les Livrables et/ou Produits vendus ou parties de ceux-ci restent la propriété de Ricoh Luxembourg DSC ou des tiers tant que le Client n'en a pas payé l'intégralité du

prix de vente/achat. Sans la participation de Ricoh Luxembourg DSC, le Client n'est pas autorisé à transférer à des tiers la propriété de l'équipement ou de composants de celui-ci qui n'ont pas encore été entièrement payés ni à fournir à des tiers une quelconque sûreté au sens large du terme, sous peine d'exigibilité immédiate du prix de vente et sans préjudice des droits de Ricoh Luxembourg DSC découlant de la réserve de propriété précitée.

En cas de non-paiement d'une facture à l'échéance, toutes les factures, y compris celles non encore échues, deviennent immédiatement exigibles.

4.14. **Apurement des intérêts courus en premier.** Les paiements reçus par Ricoh Luxembourg DSC seront d'abord utilisés pour couvrir les intérêts et les indemnités échues, puis le montant principal de la facture la plus ancienne.

4.15. **Frais administratifs.** Pour couvrir les frais d'administration encourus pour les Demandes de modification et les modifications apportées à l'Ordre de travail pendant la Durée, Ricoh Luxembourg DSC se réserve le droit de facturer des frais administratifs de 150 EUR par modification et de 25 EUR par Matériel. Ricoh Luxembourg DSC se réserve le droit de facturer au Client 20 EUR par période de facturation si les Services et/ou Livrables fournis au cours de cette période de facturation représentent un montant inférieur ou égal à 20 EUR.

4.16. **Droit de paiement anticipé.** Ricoh Luxembourg DSC a le droit d'effectuer un contrôle préalable de la solvabilité du Client et de demander un paiement anticipé en cas de capacités de paiement défectueuses ou présumées défectueuses du Client.

5. ROLE ET OBLIGATIONS GENERALES DE RICOH LUXEMBOURG DSC

5.1. **Le rôle de Ricoh Luxembourg DSC est déterminé et limité par l'Ordre de travail, les conditions générales, la loi et les normes professionnelles généralement acceptées.** Ricoh Luxembourg DSC exécutera les Services et livrera les Livrables et les Produits uniquement tels que mentionnés dans l'Ordre de travail, conformément aux conditions de l'Ordre de travail, aux conditions générales, à la législation et à la réglementation en vigueur en Luxembourg, aux normes professionnelles généralement acceptées et dans les limites de leurs contraintes techniques. Le rôle de Ricoh Luxembourg DSC est défini et délimité, de manière exhaustive et à l'exclusion de tout autre, dans l'Ordre de travail.

5.1.i. **Non inclus dans l'Ordre de travail signifie nouveau Service, Livrable et/ou Produit.** Tout besoin de Services, Livrables et/ou Produits non inclus dans l'Ordre de travail donne droit à la facturation pour le nouveau Service, Livrable et/ou Produit aux tarifs en vigueur de Ricoh Luxembourg DSC.

5.1.ii. **Une condition non contenue dans l'Ordre de travail signifie de nouvelles conditions.** Toute Livraison ou exécution de Services, Livrables et/ou Produits selon des conditions, termes et modalités qui ne figurent pas dans l'Ordre de travail ou qui sont plus rigoureux que l'Ordre de travail n'engage pas Ricoh Luxembourg DSC, et à sa réalisation par Ricoh Luxembourg DSC, outre le droit de facturer les prix indiqués dans l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC sera en droit de facturer des frais supplémentaires (administration, déplacement et transport, temps d'intervention, etc.).

5.2. **Affectation de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC.** Ricoh Luxembourg DSC composera l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC assignée à l'exécution de l'Ordre de travail en fonction des compétences et qualifications nécessaires. Ricoh Luxembourg DSC prêtera sa coopération et supervisera la collaboration de tous les membres de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC dans l'exécution de l'Ordre de travail. En particulier, Ricoh Luxembourg DSC respectera le ou les calendriers établis et veillera à ce que l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC les respecte également. Ricoh Luxembourg DSC informera le Client de toute difficulté et/ou problème rencontré au cours du Projet qui pourrait avoir une incidence sur les obligations contractuelles.

5.3. **Confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel.** Si des données personnelles sont traitées par Ricoh Luxembourg DSC ou l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC dans le cadre de l'Ordre de travail ou en relation avec ce dernier, Ricoh Luxembourg DSC se conformera strictement aux dispositions suivantes et veillera à ce que l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC fasse de même :

5.3.i. les données personnelles peuvent uniquement être traitées conformément aux instructions du Client (ces instructions peuvent être de nature spécifique ou générale, comme indiqué dans l'Ordre de travail ou autrement communiqué à Ricoh Luxembourg DSC par le Client de temps à autre) ;

5.3.ii. les données personnelles doivent être traitées conformément à la législation applicable en matière de protection des données et rien ne peut être fait ou permis qui amènerait le Client à enfreindre ladite législation de quelque manière que ce soit ;

5.3.iii. les données personnelles ne peuvent être traitées dans un pays n'appartenant pas à l'Espace économique européen sans le consentement écrit préalable du Client.

6. RÔLE ET OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU CLIENT

6.1. **Rôle du Client : définir les besoins.** Il appartient au Client de déterminer ses besoins, ses limites et les orientations générales des Services,

Livrables et/ou Produits, de valider les propositions ou Rapports fournis par Ricoh Luxembourg DSC et d'accepter les Services, Livrables et/ou Produits. Le Client reste responsable en dernier ressort du choix des Services, Livrables et/ou Produits fournis. Le Client reconnaît utiliser le Service, Livrable et/ou Produit, en tout ou en partie, à des fins professionnelles et posséder les connaissances suffisantes pour en faire usage.

6.2. **Fournir des informations complètes.** Le Client doit fournir à Ricoh Luxembourg DSC les informations complètes et exactes qui sont utiles ou nécessaires aux Services, Livrables et/ou Produits, le cas échéant, un accès libre et sans danger à l'infrastructure, aux équipements informatiques, lignes télécom et locaux nécessaires. Le Client souscrira une assurance adéquate à ses frais.

6.3. **Obtenir les permis nécessaires.** Les permis ou attestations spécifiques qui seraient requis pour la Livraison ou l'exécution des Services, Livrables et/ou Produits sur site doivent être fournis par le Client.

6.4. **Désigner un responsable de la réception.** Le Client doit s'assurer de la présence d'une personne responsable dans le cadre de la Livraison et de l'exécution des Services, Livrables et/ou Produits.

6.5. **Prêter sa coopération à tout moment.** Le Client doit prêter coopération et superviser la collaboration de tous les employés, sous-traitants, fournisseurs et tiers du Client qui contribuent de quelque manière que ce soit à la Livraison ou à l'exécution des Services, Livrables et/ou Produits dans le cadre d'une relation contractuelle directe avec le Client et/ou sous la responsabilité de ce dernier. En particulier, le Client respectera le ou les calendriers établis et veillera à ce que les personnes et entreprises associées les respectent également. Le Client informera Ricoh Luxembourg DSC de toute difficulté et/ou problème rencontré au cours de la Livraison ou de l'exécution des Services, Livrables et/ou Produits qui pourrait avoir une incidence sur les obligations contractuelles, notamment en ce qui concerne le Service, le calendrier et le prix.

6.6. **L'annulation ou le report d'un rendez-vous doit être faite par écrit et adressée à Ricoh Luxembourg DSC.** L'annulation ou le report d'un rendez-vous est possible par un commun accord jusqu'à et y compris six (6) jours calendrier avant la date prévue. Si le Client annule ou reporte le rendez-vous cinq (5) jours calendrier ou moins avant la date prévue, les services prévus sont facturés selon les pourcentages suivants :

6.6.i. Cinq ou quatre (5 ou 4) jours calendrier avant la date prévue : 20%.

6.6.ii. Trois ou deux (3 ou 2) jours calendrier avant la date prévue : 50 %.

6.6.iii. Le jour même ou un (1) jour calendrier avant la date prévue : 100%.

6.7. **Prévoir un environnement de test si nécessaire.** Le Client prévoit un environnement de test, si

nécessaire, et assume la responsabilité de valider les Services, Livrables et/ou Produits dans son environnement de test, dans le délai convenu (avec un maximum de 4 semaines à compter de la livraison dans l'environnement de test). L'absence de retour d'information dans le délai convenu vaut Acceptation définitive. Les problèmes mineurs, c'est-à-dire qui ne concernent pas la fonctionnalité essentielle, qui n'empêchent pas la poursuite de l'installation ou qui ne rendent pas totalement ou partiellement impossible le fonctionnement de l'installation réalisée ne peuvent en aucun cas retarder ou empêcher l'Acceptation.

6.8. **Tout réaménagement nécessaire de l'activité après Acceptation est à charge du Client.** Sauf disposition contraire dans l'Ordre de travail, le Client devra, le cas échéant et à ses frais, réaménager son activité, former son personnel aux nouvelles méthodes et pratiques qui peuvent résulter de l'Ordre de travail et prendre notamment toutes les mesures de restructuration nécessaires après l'Acceptation, sauf disposition contraire dans l'Ordre de travail.

6.9. **Contrôles adéquats.** Le Client doit s'assurer que des contrôles adéquats sont en place dans l'environnement où se trouvent les Produits, afin que l'accès aux Produits soit limité uniquement au personnel autorisé. Si le Client n'est pas en mesure de garantir de tels contrôles adéquats, il lui incombe d'utiliser des moyens techniques pour sécuriser les Produits, comme décrit dans le manuel d'utilisation fourni par Ricoh. Lorsque qu'un technicien autorisé n'a pas accès aux Produits pour effectuer les Services de Maintenance, notamment dans les cas où les Produits sont protégés par des mots de passe définis par le Client :

(a) Ricoh se réserve le droit de facturer au Client les tarifs journaliers applicables pour l'intervention ; et

(b) Ricoh n'est pas responsable de toute violation du niveau de service ou d'autres obligations dépendant de l'accès aux Produits.

7. **CONDITIONS SPÉCIFIQUES DES PROJETS**

7.1. **Généralités.** Les Projets sont décrits en détail dans une annexe ou un appendice aux Ordres de travail sous le titre « Cahier des charges ».

La réalisation des Projets implique une coopération active, étroite et opportune et une confiance mutuelle entre Ricoh Luxembourg DSC et le Client.

Étant donné que des obstacles, difficultés et contraintes peuvent se présenter et qu'il peut être nécessaire de faire preuve de souplesse, les Parties reconnaissent que les obligations contractuelles d'un Projet seront exécutées de bonne foi et conformément aux conditions convenues dans l'Ordre de travail, de manière à ne pas retarder ou entraver de quelque manière que ce soit les obligations de l'autre Partie.

Chacune des Parties désigne des employés compétents et motivés.

7.2. Les Travaux et développements sur mesure sont toujours réalisés sous forme de Projet.

7.3. **Réunions, comptes rendus et remontées.** Dans le cadre de réunions périodiques, le Delivery Manager de Ricoh Luxembourg DSC et le Delivery Manager du Client contrôleront conjointement l'avancement du Projet, proposeront des solutions et vérifieront que le Client a donné son consentement, si nécessaire, et a pris toutes les décisions nécessaires concernant la mise en œuvre du Projet.

L'impact sur les calendriers, les Services, les Livrables et/ou les Produits, les prix et les coûts que le Delivery Manager de Ricoh Luxembourg DSC et le Delivery Manager du Client constatent lors du contrôle de l'avancement peut être remonté à la direction générale de chaque Partie. Les comptes rendus de ces réunions sont établis par Ricoh Luxembourg DSC et transmis au Client pour approbation. Les comptes rendus sont réputés approuvés sept (7) jours ouvrables après avoir été transmis. L'Ordre de travail ne peut être modifié par le compte rendu d'une réunion, sauf par un avenant signé par une personne légalement autorisée pour chacune des Parties.

7.4. **Demandes de modification.** Chaque Partie peut à tout moment apporter une modification au Projet en soumettant une demande de modification selon la procédure décrite à l'article 15 des conditions générales.

7.5. **Droit du Client de donner des instructions.** L'Équipe Ricoh Luxembourg DSC chargée de l'exécution des Services travaille toujours sous la responsabilité et l'autorité de Ricoh Luxembourg DSC et ne reçoit – à l'exception des consignes ayant trait à la sécurité – aucune directive, injonction ou ordre contraignant du Client en dehors de ce qui est décrit dans l'Ordre de travail. Les Parties reconnaissent que les instructions qui peuvent être données ne portent en aucun cas atteinte à l'autorité patronale de Ricoh Luxembourg DSC. Les Parties s'engagent à exécuter l'Ordre de travail avec exactitude et en pleine conformité avec les dispositions expresses de l'Ordre de travail.

7.6. **Absence d'un membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC.** En cas d'absence d'un membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC pendant l'exécution du Projet, que ce soit pour cause de congé, de maladie ou autre, Ricoh Luxembourg DSC en informera le Client dans les meilleurs délais, et à l'avance si possible. En cas d'absence du membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC de plus de cinq (5) jours ouvrables, son remplacement éventuel fera l'objet d'une concertation avec le Client. Dans le cas où le Client constaterait l'absence imprévue d'un membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC chargé d'exécuter les travaux du Projet, il en informera immédiatement Ricoh Luxembourg DSC. L'exécution des travaux du Projet sera interrompue pendant les périodes de congé collectif applicables chez le Client. Le Client fournit cette information à Ricoh Luxembourg DSC dès que ces périodes ont été fixées.

8. **GARANTIE ET SUPPORT**

8.1. **Calendrier non contraignant.** Le calendrier selon lequel Ricoh Luxembourg DSC devra fournir les Livrables convenus, exécuter les Services, effectuer les travaux ou les Livraisons convenus est déterminé dans l'Ordre de travail. Sauf convention expresse contraire dans l'Ordre de travail, ce calendrier n'est qu'indicatif, non contraignant et Ricoh Luxembourg DSC n'est pas responsable de tout préjudice que pourrait subir le Client en raison de la non-exécution en temps voulu des Livraisons ou des travaux convenus.

8.2. **Les exécutions et/ou livraisons partielles** des Services, Livrables et/ou Produits dans le cadre d'un Ordre de travail sont autorisées.

8.3. **Acceptation après Livraison ou exécution.** Les Services, Livrables et/ou Produits faisant l'objet d'une Acceptation sont précisés dans l'Ordre de travail. La procédure d'Acceptation est également décrite dans l'Ordre de travail. Les principes suivants s'appliquent dans tous les cas :

8.3.i. À moins que le Client n'émette une réserve par courrier recommandé dans les trois (3) jours ouvrables suivant la livraison des Livrables, Services et/ou Produits de Ricoh Luxembourg DSC, les Services, Livrables, Services et/ou Produits de Ricoh Luxembourg DSC sont réputés acceptés, sauf en ce qui concerne les vices cachés des Produits. Lors de la livraison, les défauts visibles et/ou livraisons non conformes doivent être mentionnés sur le bon de livraison. Aucune garantie n'est fournie sur les Services et/ou Livrables.

8.3.ii. Les objections ou réserves concernant la Livraison de Produits ou Services de tiers doivent être formulées dans le délai prévu dans les conditions générales du fournisseur tiers de Ricoh Luxembourg DSC, qui seront fournies au Client par Ricoh Luxembourg DSC à la demande du Client.

8.3.iii. Un Service, Livrable et/ou Produit est considéré comme livré lorsqu'il est ou peut être mis en production (éventuellement après essai dans un environnement de test).

8.3.iv. Si le Client émet une réserve ou une objection, les Services, Livrables et/ou Produits seront réputés acceptés dès que le Client aura expressément levé la réserve et/ou l'objection par écrit. Si le Client ne le fait pas dans les 15 jours calendrier suivant une intervention de Ricoh Luxembourg DSC, le Client est réputé avoir renoncé irrévocablement et tacitement à sa réserve ou objection.

8.3.v. Une Acceptation est définitive et ne peut être remise en cause et/ou retirée pour quelque raison que ce soit, sauf en cas de vice caché des Produits ou de fausse déclaration frauduleuse ou délibérée de Ricoh Luxembourg DSC ou d'un membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC.

8.4. Transfert du risque de perte, détérioration ou destruction. Le risque de perte, de détérioration ou de destruction d'un Produit ou Livrable est transféré de Ricoh Luxembourg DSC au Client au moment de la Livraison, avant même l'Acceptation. Le Client souscrit une police d'assurance adéquate contre tous les risques (incendie, vol, perte, détérioration ou destruction) et veillera à une protection suffisante des données, programmes, systèmes et matériels. L'expédition, le transport et/ou le transfert du Produit ou Livrable, y compris matériel, supports et appareils, ont lieu aux frais et aux risques du Client, même dans les cas où Ricoh Luxembourg DSC l'a prévu dans ses propres assurances. Dans le cas d'une telle perte, détérioration ou destruction, le Client sera seul responsable des coûts de ce qui est perdu, endommagé ou détruit. Ce qui précède ne s'applique pas dans la mesure où la perte, la détérioration ou la destruction est causée par le fait ou la négligence de Ricoh Luxembourg DSC ou d'un membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC.

8.5. Packs de garantie et Packs de service pour les Produits et Services cloud défectueux.

- 8.5.i. Après l'Acceptation, Ricoh Luxembourg DSC n'est pas responsable des défauts des Produits et Services cloud.
- 8.5.ii. Pour les Produits et Services cloud défectueux de fournisseurs de Ricoh Luxembourg DSC, les Packs de garantie et les Packs de service des fournisseurs de Ricoh Luxembourg DSC s'appliquent.
- 8.5.iii. En cas de mauvais choix de produit ou de spécification de produit incorrecte dans le bon de commande, la proposition ou l'offre par le Client, Ricoh Luxembourg DSC ne peut en aucun cas être tenu de reprendre ou d'échanger le Produit inadéquat. Le Client déclare en outre avoir été pleinement informé par Ricoh Luxembourg DSC des caractéristiques, du fonctionnement, des possibilités et des limites d'utilisation des Produits, ainsi que des problèmes de modification, d'installation/intégration et d'extension qui peuvent survenir.

8.6. Demandes de correction de défauts, bugs et déficiences fonctionnelles des Services, Livrables et/ou Produits après Acceptation.

- 8.6.i. En premier lieu, le Client demeure responsable, pendant toute la Durée du contrat, de l'adéquation, ce qui inclut la compatibilité des équipements, programmes informatiques et/ou systèmes d'exploitation pour obtenir les résultats escomptés et définis par lui. Les Travaux et développements sur mesure sont développés sur la plateforme convenue (version Windows). Si aucune plateforme n'a été définie, une plateforme récente est utilisée par défaut. Si une assistance est nécessaire sur d'autres et/ou de multiples plateformes, un travail

supplémentaire peut être requis en fonction de la compatibilité entre les différentes plateformes.

- 8.6.ii. En second lieu, les éventuelles corrections de défauts, bugs et déficiences fonctionnelles des Services, Livrables et/ou Produits après l'Acceptation doivent être transmises et demandées au Delivery Manager de Ricoh Luxembourg DSC.

- 8.6.iii. **Services.** Sauf si les Services sont couverts par un Pack de service ou un Contrat de support, toutes les améliorations et/ou prestations de débogage ultérieures sur les Services après l'Acceptation seront facturées aux tarifs et prix en vigueur, sans qu'Ricoh Luxembourg DSC ne puisse être tenue responsable si l'amélioration et/ou la prestation de débogage en question n'est pas disponible chez Ricoh Luxembourg DSC ou le fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC.

- 8.6.iv. **Livrables.** À moins qu'il n'en soit convenu autrement dans l'Ordre de travail ou que les Livrables fassent l'objet d'un Contrat de support, toutes les améliorations et/ou prestations de débogage ultérieures sur les Livrables après l'Acceptation seront facturées au tarif en vigueur pour les Livrables.

- 8.6.v. **Produits.** Sauf si les Produits sont couverts par un Pack de garantie ou par un Contrat de support, après l'Acceptation, le temps et les coûts de débogage et d'amélioration ainsi que les pièces de rechange seront facturés aux tarifs et prix de Ricoh Luxembourg DSC en vigueur à ce moment, sans qu'Ricoh Luxembourg DSC ne puisse être tenue responsable si l'amélioration, la pièce de rechange et/ou la prestation de débogage en question n'est pas disponible chez Ricoh Luxembourg DSC ou le fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC.

8.7. Contrats de support.

- 8.7.i. Les Services, Livrables et/ou Produits sont toujours soumis aux contrats de Support et aux engagements concernant le support, la maintenance, les interventions, le conseil, le transport, l'assistance et les niveaux de service dans l'Ordre de travail ou conclus dans un accord séparé entre Ricoh Luxembourg DSC et le Client.
- 8.7.ii. Sauf indication contraire dans l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC n'est pas responsable d'une quelconque prestation après livraison telle que support, maintenance, intervention, conseil, transport ou assistance pour tout recours aux Packs de garantie et Pack de service du fournisseur.

9. CONDITIONS DE LOCATION DU MATÉRIEL

9.1. Risque et propriété.

- 9.1.i. En ce qui concerne le Matériel loué, le Client ne doit pas :

- 9.1.i.1. céder, transférer, mettre en gage, sous-louer, sous-traiter ou autrement grever le Matériel ;
- 9.1.i.2. se séparer du Matériel ; ou
- 9.1.i.3. déposer ou faire déposer un privilège sur le Matériel.

- 9.1.ii. **En ce qui concerne le Matériel loué, le Client reconnaît que :**

- 9.1.ii.1. la propriété du Matériel restera à Ricoh Luxembourg DSC ou à la tierce partie concernée (financier) ; et
- 9.1.ii.2. le Client (i) conservera le Matériel en tant que dépositaire pour Ricoh Luxembourg DSC, (ii) ne modifiera pas, n'enlèvera pas ou ne dégradera pas les signes, marques, numéros ou autres identifiants du Matériel, (iii) n'utilisera pas de produits et/ou services contrefaits portant erronément la marque ou marque commerciale Ricoh Luxembourg DSC ou Ricoh ou faussement présentés comme un produit de Ricoh Luxembourg DSC ou de Ricoh, (iv) traitera le Matériel avec tous les soins raisonnables et le conservera dans l'état dans lequel il a été livré, (v) n'attachera pas de manière permanente le Matériel à un site ou bâtiment, (vi) s'interdira de mettre en gage, sous-louer ou abandonner le Matériel et de déposer, ou faire déposer, tout privilège ou autre charge grevant le Matériel. Jusqu'au moment du transfert de propriété, si le Client n'est pas propriétaire des locaux où se trouve le Produit ou s'il cesse de l'être pendant la Durée, le Client s'engage à notifier au propriétaire des locaux, par lettre recommandée, au plus tard à la date d'installation du Produit dans les locaux, que le Produit n'est pas la propriété du Client et ne peut donc pas être inclus dans le privilège visé à la loi luxembourgeoise du 25/09/1905 concernant la transcription des droits réels immobiliers, ni dans l'hypothèque ou le nantissement pour le créancier des actifs du Client. Le Client s'engage à fournir à

Ricoh Luxembourg DSC les coordonnees des tiers mentionnés ci-dessus au moment de la conclusion du bon de commande. En cas de changement de propriétaire des locaux pendant la Durée, le Client est également tenu d'informer le nouveau propriétaire de la manière indiquée ci-dessus et d'informer le Propriétaire dans les 48 heures suivant la notification du transfert de propriété.

9.2. Obligations du Client.

9.2.i. En ce qui concerne le Matériel loué :

9.2.i.1. Le Matériel sera assuré auprès d'un assureur de bonne réputation au moyen d'une police d'assurance tous risques sans franchise inhabituelle et sans exclusion pour la valeur de remplacement totale, aux frais du Client ;

Ricoh Luxembourg DSC facturera au Client une compensation par le biais d'une augmentation correspondante des prix. Le Client doit notifier à Ricoh Luxembourg DSC les détériorations ou la perte du Matériel dans les plus brefs délais et fournir à l'assureur de Ricoh Luxembourg DSC une déclaration de perte véridique, complète et précise, en plus de toute autre information que l'assureur de Ricoh Luxembourg DSC pourrait exiger pour étayer la demande de Ricoh Luxembourg DSC. Si Ricoh Luxembourg DSC introduit une demande d'intervention de l'assurance, le Client doit faire tous les efforts raisonnables pour protéger le Matériel contre toute perte ultérieure. Le Client doit conserver pour le compte de Ricoh Luxembourg DSC toutes les prestations d'assurance qu'il reçoit concernant le Matériel loué. Ricoh Luxembourg DSC peut affecter les prestations d'assurance (au choix de Ricoh Luxembourg DSC) au coût de réparation ou de réintégration du Matériel ou au paiement des montants dus à Ricoh Luxembourg DSC en vertu des présentes conditions générales. Ricoh Luxembourg DSC a le droit de

partager les informations confidentielles du Client avec des tiers dans la mesure nécessaire pour remplir ses responsabilités en vertu de la présente disposition.

9.2.ii. Le Client sera responsable de tous les dommages et défaillances du Matériel loué qui résultent d'une modification de celui-ci sans l'accord écrit préalable de Ricoh Luxembourg DSC ou de changements apportés au Matériel ou de changements de l'emplacement/site ou de l'utilisation convenue.

9.2.iii. Le Client doit conserver le matériel loué sur le site convenu dans l'Ordre de travail.

9.3. Dispositions spécifiques concernant la résiliation des contrats de location de matériel.

9.3.i. **Droits de résiliation supplémentaires.** Outre les droits de résiliation de Ricoh Luxembourg DSC tels que définis dans les conditions générales et l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC peut résilier un Ordre de travail avec effet immédiat par lettre recommandée, sans délai de préavis et sans obligation de paiement de dommages et intérêts pour le Matériel dans les cas suivants :

9.3.i.1. le matériel a été perdu, volé ou endommagé et est déclaré perte totale ; ou

9.3.i.2. Ricoh Luxembourg DSC a pris connaissance du fait que les informations fournies par le Client avant la signature de l'Ordre de travail étaient fallacieuses sur un point essentiel.

9.3.ii. **Calcul spécifique des frais de résiliation anticipée.** Sans préjudice des droits de Ricoh Luxembourg DSC à la résiliation des Packs de garantie, des Pack de service et des Contrats de support associés, en cas d'annulation ou de résiliation anticipée du Matériel loué, quelle qu'en soit la raison et en application de l'article 3.5 des conditions générales, le Client paiera à Ricoh Luxembourg DSC, au choix de Ricoh Luxembourg DSC, un montant égal à (i) la valeur résiduelle en cas de rachat telle que notifiée par le tiers financier de Ricoh Luxembourg DSC ou (ii) la valeur comptable du Matériel à la date de résiliation ou d'annulation ou (iii), le cas échéant, le montant total dû par Ricoh Luxembourg DSC au tiers financier pour le Matériel concerné. Le Client accepte que la valeur comptable soit justifiée sur la base du tableau d'amortissement de Ricoh Luxembourg DSC applicable au Matériel concerné au moment de la résiliation ou annulation. En cas de résiliation ou annulation aux frais et risques du Client pendant une prolongation de la Durée initiale, un nouveau tableau d'amortissement sera

en vigueur, basé sur la valeur comptable actualisée du Matériel.

9.3.iii. **Frais d'enlèvement et état requis à l'enlèvement.** En cas de résiliation, d'annulation ou d'expiration du Matériel loué pour quelque raison que ce soit, le Client n'utilisera plus le Matériel loué et permettra à Ricoh Luxembourg DSC de récupérer le Matériel sur le site. Le Client paiera à Ricoh Luxembourg DSC des frais d'enlèvement, au tarif en vigueur à ce moment, plus des frais administratifs fixes de 150,00 EUR par Matériel, sauf accord écrit contraire, pour chaque Matériel qu'Ricoh Luxembourg DSC enlève du site où se trouve le Matériel. Pour chaque jour de retard, le Client doit payer une indemnité égale au prorata des frais fixes, majoré d'un tiers. Si le Produit n'est pas retourné à la date susmentionnée, Ricoh Luxembourg DSC est habilitée à facturer le Produit au Client, par vente, avec transfert de propriété et de risque, au prix du marché en vigueur, sans préjudice du droit de réclamer au Client une indemnité plus élevée pour dommages réels. Le Matériel doit se trouver dans le même état qu'au moment de la livraison au Client, hormis l'usure normale découlant d'une utilisation conforme aux spécifications du fabricant (« État requis »). Si le Matériel n'est pas conforme à l'État requis au moment de l'enlèvement par Ricoh Luxembourg DSC, ce dernier peut imputer au Client des frais pour remettre le Matériel dans l'État requis.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. **Pas de transfert de propriété intellectuelle.** Chacune des Parties conserve la propriété exclusive des droits de propriété intellectuelle, des brevets, du savoir-faire, des méthodologies, des droits d'auteur et des connaissances qui lui appartiennent à la date de signature de l'Ordre de travail.

10.2. **Concession réciproque de licences.** Chacune des Parties étant susceptible d'utiliser les logiciels, études, méthodologies, processus, bonnes pratiques et plus généralement les créations découlant des droits de propriété intellectuelle de l'autre Partie ou que l'autre Partie est en droit d'utiliser légalement, il est convenu ce qui suit :

10.2.i. Pour les logiciels, études, méthodologies, processus, bonnes pratiques et créations dont elle est l'unique propriétaire, chacune des Parties accorde à l'autre Partie une licence d'utilisation individuelle, intégralement payée, non exclusive et non transférable, limitée à la durée et à la portée du Projet, tant en Luxembourg qu'à l'étranger. Les Parties ont le droit de faire des copies uniquement dans la mesure où cela est expressément autorisé dans un accord de licence.

- 10.2.ii. Pour les logiciels, études, méthodologies, processus, bonnes pratiques et créations dont elle n'a que le droit d'utilisation, chacune des Parties s'efforcera, avant de mettre lesdits éléments à la disposition de l'autre Partie, d'obtenir du titulaire des droits d'auteur l'autorisation de mettre ces éléments à la disposition de l'autre Partie, sans frais supplémentaires, dans le cadre d'une licence d'utilisation individuelle, intégralement payée, non exclusive et non transférable, limitée à la durée et à la portée du Projet, tant en Luxembourg qu'à l'étranger. Les Parties ont le droit de faire des copies uniquement dans la mesure où cela est expressément autorisé dans un accord de licence.
- 10.3. **Interdiction de modifier le code.** Le Client et ses préposés n'ont pas le droit d'apporter des modifications ou des corrections au Logiciel ou application SaaS ni de récupérer le code source. Le Client garantit que le Logiciel et les applications SaaS ainsi que leur documentation sont considérés comme la propriété intellectuelle et des secrets commerciaux de Ricoh Luxembourg DSC et de ses fournisseurs. Si le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent article, il sera tenu à une indemnité pour tout dommage causé par ce manquement, fixée à un montant minimum de 25 000 €. Ricoh Luxembourg DSC peut par tous les moyens de droit prouver le dommage réel s'il est supérieur à ce montant. Dans un tel cas, Ricoh Luxembourg DSC est en droit d'annuler le contrat sans mise en demeure, de récupérer immédiatement le système, y compris tous les accessoires, et de réclamer le montant restant dû de l'Ordre de travail.
- 10.4. **Licence de Logiciel et application SaaS.** Sauf disposition contraire dans l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC accordera au Client, après paiement par celui-ci de tous les frais et charges, le droit non exclusif d'utiliser le Logiciel et l'application SaaS pour sa seule activité professionnelle et ses propres besoins pendant la Durée. Sauf disposition contraire dans l'Ordre de travail, le droit de commercialiser le Logiciel et les applications SaaS ou d'en tirer un quelconque avantage commercial, même à titre gratuit, est exclu. Pour tout Logiciel ou application SaaS de tiers fourni au Client dans le cadre du présent Ordre de travail et/ou Ordres de travail, le Client comprend et accepte de se conformer à tout moment aux conditions du ou des accords de licence entre le Client et le fournisseur de logiciel ou application SaaS de Ricoh Luxembourg DSC (licences logicielles). De plus, le Client comprend et accepte que s'il accède au susdit Logiciel ou à la susdite application SaaS avant de s'acquitter des obligations de paiement y afférentes, il n'aura aucun droit en vertu des licences tant que ces obligations de paiement n'auront pas été totalement remplies.
- 10.5. **Transfert de propriété intellectuelle des Livrables.** Sauf disposition contraire dans l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC transférera au Client, après paiement par celui-ci de tous les frais et charges, la propriété et la propriété intellectuelle des Livrables, à l'exception du savoir-faire. Sauf convention contraire dans l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC est autorisée à conserver deux copies des Livrables, une sous forme imprimée et une sous forme électronique, et Ricoh Luxembourg DSC se réserve le droit d'utiliser l'expérience, les méthodologies et le savoir-faire acquis, moyennant le respect des obligations de confidentialité et des droits de propriété énoncés dans l'Ordre de travail.
- 11. CONFIDENTIALITÉ**
- 11.1. Chaque Partie protégera les Informations confidentielles liées aux activités de l'autre Partie autant que ses propres Informations confidentielles de nature similaire. Chaque Partie utilisera les Informations confidentielles de l'autre Partie uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été fournies par l'autre Partie.
- 11.2. Pendant une période de cinq ans après la fin de l'Ordre de travail, chacune des Parties ne divulguera en aucune manière à des tiers, à l'exception des sociétés qui lui sont liées et de leurs actionnaires, employés, administrateurs, préposés et conseillers respectifs, les informations confidentielles reçues de l'autre Partie dans le cadre de l'Ordre de travail ou d'un Ordre de travail.
- 12. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**
- 12.1. Si la fourniture des Services est associée de quelque manière que ce soit au traitement de données personnelles, le Client respectera strictement les dispositions suivantes :
- 12.1.i. Le Client reconnaît qu'il se conformera à toute la législation applicable en matière de protection des données ;
- 12.1.ii. Le Client reconnaît qu'il agit en tant que responsable du traitement et reste à tout moment le détenteur des données personnelles.
- 12.1.iii. Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, Ricoh Luxembourg DSC ne sera en aucun cas tenue de fournir les Services prévus dans l'Ordre de travail. Les coûts résultant du non-respect de ces dispositions seront répercutés sur le Client.
- 12.1.iv. Les deux Parties s'engagent en principe et expressément à respecter les dispositions du RGPD.
- 12.1.v. **Nécessité d'un accord séparé.** Les détails concernant l'objet, la finalité, la nature et la durée du traitement, les types de données personnelles, les catégories de personnes concernées et les mesures de sécurité techniques et organisationnelles sont précisés dans un accord séparé avec le Client, si nécessaire.
- 12.1.vi. **Finalité du traitement des données – Limitation de la finalité**
- Les données personnelles pour lesquelles le Client agit en tant que Responsable du traitement seront traitées par Ricoh Luxembourg DSC uniquement pour le compte du Client et ce pendant la durée des Ordres de travail. Conformément aux instructions du Client et aux dispositions de l'Ordre de travail, Ricoh Luxembourg DSC ne traitera les données personnelles pour le compte du Client que pour les tâches mentionnées dans les Ordres de travail.
- 12.1.vii. **Proportionnalité du traitement des données – Minimisation des données.**
- Ricoh Luxembourg DSC ne peut et ne doit traiter que les seules données personnelles strictement nécessaires à l'exécution des Ordres de travail.
- 12.1.viii. **Durée de conservation**
- Ricoh Luxembourg DSC ne conservera pas les données plus longtemps que ce qui est légalement requis ou nécessaire à l'exécution des tâches pour lesquelles elles sont fournies. Ricoh Luxembourg DSC est autorisée à, dans le cadre de l'objet du présent accord, faire une sauvegarde si nécessaire pour l'exécution de la mission. Toute autre duplication des données est interdite. Ricoh Luxembourg DSC supprimera de manière adéquate et permanente les données, y compris toute duplication de celles-ci, si elle n'en a plus besoin pour l'exécution de sa mission.
- 12.1.ix. **Sécurité des données**
- Ricoh Luxembourg DSC protège les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte, la falsification, la divulgation ou l'accès non autorisé et toute autre forme de traitement illicite. Ricoh Luxembourg DSC s'engage à prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour sécuriser les données personnelles et leur traitement. Ces mesures sont décrites dans un accord séparé avec le Client, si nécessaire. Les modalités de la sécurisation des données sont définies dans les mesures de référence pour la sécurité de tout traitement de données à caractère personnel telles qu'énoncées dans le RGPD.
- 12.1.x. **Fuites de données**
- Ricoh Luxembourg DSC informera immédiatement le Client de toute

violation de sécurité (= fuite de données) en rapport avec les données personnelles du Client. Dans ce cas, Ricoh Luxembourg DSC communiquera au Client les informations suivantes :

- 12.1.x.1. Nature de la violation de données ;
- 12.1.x.2. Catégories de données personnelles ;
- 12.1.x.3. Catégories de personnes concernées ;
- 12.1.x.4. Nombre approximatif de personnes concernées affectées ;
- 12.1.x.5. Conséquences probables de la violation de données ;
- 12.1.x.6. Mesures prises ou proposées pour limiter les conséquences de la violation de données.
- 12.1.x.7. Sous-traitance

12.1.xi. Ricoh Luxembourg DSC est tenue d'imposer à chaque employé et sous-traitant les mêmes obligations en matière de protection des données personnelles que celles qui lui sont imposées dans le présent accord. Ricoh Luxembourg DSC informera systématiquement le Client de toute sous-traitance ou changement de sous-traitance.

12.1.xii. Assistance et contrôle du traitement

Ricoh Luxembourg DSC prêtera assistance au Client conformément aux obligations imposées par le RGPD. Le Client a le droit de contrôler la bonne exécution du présent accord. Sur simple demande du Client, Ricoh Luxembourg DSC est tenue de fournir au Client toutes les informations utiles à l'exécution du présent accord.

13. RESPONSABILITÉ

13.1. **Destruction des données et des systèmes.** Le Client est responsable de faire en sorte que toutes les mesures sont prises, à ses frais, pour remédier à tout moment aux éventuelles situations incorrectes, destructions de données et de systèmes et/ou de données qui résultent de renouvellements tardifs d'Abonnements, de Packs de garantie, de Packs de service ou de Contrats de support ou d'une mauvaise appréciation ou utilisation ou d'un fonctionnement défectueux des matériels, programmes ou systèmes.

13.2. **Obligation de moyens.** Tous les Services et/ou la Livraison de Produits sont basés sur une obligation de moyens et en aucun cas sur une obligation de résultat. Les Parties conviennent que s'il est prévu une obligation de résultat, celle-ci n'est possible que pour des travaux spécifiques et pour autant que cela soit indiqué dans l'Ordre de travail par la mention explicite « obligation de résultat », étant entendu que cela ne peut être déduit d'aucune autre manière, y compris de

l'objectif ou de la nature ou du calendrier de l'Ordre de travail.

13.3. **Exclusions de responsabilité.** Ricoh Luxembourg DSC ne sera en aucun cas responsable, même en cas de négligence grave à l'exception des fautes intentionnelles :

13.3.i. pour tout dommage indirect, tel que, mais non limité à : perte d'activité, de bénéfices, d'image de marque, de contrats, d'investissements, de temps, de données, de bases de données, de fichiers, de programmes informatiques et de documentation ;

13.3.ii. pour les dommages et/ou défauts imputables à des matériels ou informations provenant de l'autre Partie ou d'un tiers ;

13.3.iii. pour les dommages causés directement par une erreur ou une négligence de la part du Client ou de ses préposés ou causés par le non-respect des directives et instructions imposées au Client ;

13.3.iv. en cas de force majeure, comme stipulé à l'article 14 ;

13.3.v. si la cause du dommage est étrangère à l'Ordre de travail, à l'obligation ou à la négligence de Ricoh Luxembourg DSC, notamment en cas de : défauts des appareils et équipements connectés, utilisation ou maniement erroné ou anormal des Livrables et/ou Produits, négligence du Client ou de ses préposés, incendie, foudre, défauts de l'installation électrique et du câblage, chute ou insertion de corps étrangers, accidents, vandalisme, utilisation en atmosphère poussiéreuse, électricité statique, environnement inadapté, non-respect par le Client des spécifications locales, consultations illicites, indisponibilité totale ou partielle, permanente ou temporaire, pour cause d'épidémie, pandémie, confinement ou mesures gouvernementales contraignantes, toute réparation ou maintenance, adaptation ou modification par des personnes n'ayant pas l'autorisation écrite préalable de Ricoh Luxembourg DSC, fonctionnement erratique des équipements auxquels les Produits livrés sont connectés, dommages ou défauts causés par des logiciels ou interfaces non fournis par Ricoh Luxembourg DSC, dégâts de peinture, rayures sur l'appareil ou ses composants, restrictions fixées par le fabricant ou le fournisseur de Ricoh Luxembourg DSC, tout retour à l'adresse de Ricoh Luxembourg DSC sans autorisation écrite préalable, etc. ;

13.3.vi. de toute modification des Services ou Livrables sans l'intervention ou le consentement de Ricoh Luxembourg DSC.

13.4. **La suspension ne donne pas droit à compensation.** Ricoh Luxembourg DSC ne peut être tenu responsable des conséquences

déoulant de la suspension de ses prestations en vertu des présentes conditions générales.

13.5. **Plafond de responsabilité.** Sauf disposition contraire, la responsabilité totale d'une Partie en vertu de ou en relation avec l'Ordre de travail, y compris le RGPD, ou sur la base de toute demande d'indemnisation ou de contribution en vertu de ou en relation avec l'Ordre de travail, sera à tout moment limitée au montant (hors taxes) facturé au Client pour les activités réalisées ou les Services fournis conformément à l'Ordre de travail au cours des trois (3) mois précédant l'événement à l'origine de la responsabilité ou de la demande. Si l'Ordre de travail n'est pas en vigueur depuis trois (3) mois au moment où la responsabilité maximale doit être calculée, celle-ci sera évaluée au moyen du montant mensuel moyen facturé au Client au titre de l'Ordre de travail pendant la période précédant l'événement.

13.6. **Obligation de limiter les dommages.** Chaque Partie s'efforcera au mieux de ses possibilités de limiter les dommages subis en application de l'Ordre de travail.

13.7. **Assurances.** Chaque Partie doit souscrire et maintenir une assurance appropriée auprès d'une compagnie d'assurance reconnue pour couvrir ses obligations en vertu de l'Ordre de travail.

13.8. Une Partie ne peut être tenue responsable envers l'autre Partie en vertu d'une base légale que si la Partie demanderesse soumet une demande écrite dans un délai d'un mois après que la Partie a pris connaissance (ou aurait raisonnablement dû prendre connaissance) de l'événement à l'origine de la demande.

13.9. **RGPD.** Le Client est responsable des dommages causés par un traitement qui enfreint le RGPD en raison d'un acte ou d'une négligence du Client. Ricoh Luxembourg DSC n'est responsable des dommages causés par un traitement que dans la mesure où ce traitement enfreint l'une des obligations du RGPD qui incombent spécifiquement aux Sous-traitants ou est effectué en dehors des instructions licites du Client ou contrairement à celles-ci.

13.10. **Dommages corporels.** La responsabilité de Ricoh Luxembourg DSC pour les dommages corporels avérés est limitée à un maximum de 1 500 000 €.

14. FORCE MAJEURE

14.1. En cas de force majeure pendant la Durée de l'Ordre de travail, l'exécution de l'Ordre de travail sera suspendue.

14.2. Le contrat ne s'éteint pas en cas d'impossibilité totale ou partielle d'exécution du fait de la volonté du Client, ni en cas de non-utilisation, dont le risque reste toujours à charge du Client, qui n'a pas le droit, le cas échéant, de suspendre ses obligations.

14.3. Ricoh Luxembourg DSC ne peut être tenue responsable d'un retard de livraison et/ou de la mauvaise exécution des prestations prévues dans l'Ordre de travail s'ils sont la conséquence directe ou indirecte de situations de force

majeure qui n'étaient pas prévisibles au moment de la signature de l'Ordre de travail, telles que, sans s'y limiter, grèves, lock-out, épidémies, pandémie, confinement ou mesures gouvernementales contraignantes, troubles sociaux, manque de personnel, gel des modes de transport ou d'approvisionnement, difficultés de livraison, conditions météorologiques, séisme, incendie, tempête et inondation, coupure de courant, guerre, émeute ou cybercriminalité.

15. MODIFICATION D'UN ORDRE DE TRAVAIL

15.1. **Notification écrite.** Une demande de modification d'un Ordre de travail (autre que la résiliation) par une Partie ne peut être exécutée qu'après notification écrite et/ou au moyen d'un formulaire dûment complété de demande de modification remis au Delivery Manager de Ricoh Luxembourg DSC ou au Delivery Manager du Client.

15.2. **Pas d'obligation d'accepter.** L'autre Partie évaluera cette demande et, en cas d'accord, un nouvel Ordre de travail ou une modification du Projet ou du Cahier des charges sera proposée. Chaque Partie peut refuser une demande de modification soumise par l'autre Partie pour des motifs justifiés.

15.3. **Suites.** Ricoh Luxembourg DSC peut continuer à fournir et livrer les Services, Livrables et/ou Produits dus conformément aux conditions de l'Ordre de travail jusqu'à ce que les deux Parties signent l'accord susmentionné (avenant ou Demande de modification). Après notification par le Client, Ricoh Luxembourg DSC peut facturer au Client les coûts supplémentaires encourus en raison de l'enquête et/ou de la documentation et/ou de l'inactivité irrécupérable causée par la Demande de changement du Client. Toutefois, Ricoh Luxembourg DSC s'efforcera d'éviter les coûts d'inactivité irrécupérable en affectant à d'autres Projets les ressources non utilisées (membres de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC programmés, Produits commandés, etc.) au mieux de ses possibilités.

16. ÉQUIPE RICOH LUXEMBOURG DSC

16.1. **Droit de sous-traiter.** Ricoh Luxembourg DSC se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services et/ou Livrables ou de faire appel à l'expérience ou aux compétences spécifiques d'experts externes. Le Client accepte que ces tiers fassent partie de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC. Ricoh Luxembourg DSC est également autorisée à sous-traiter les Services et/ou Livrables ou la Livraison des Produits à des fournisseurs. Ricoh Luxembourg DSC est responsable de faire en sorte que tous les fournisseurs et sous-traitants se conforment aux conditions de l'Ordre de travail. Ricoh Luxembourg DSC informera le Client de toute sous-traitance ou modification de sous-traitance et ne la mettra en place qu'après concertation et avec l'accord du Client.

16.2. **Clause de non-sollicitation.** Les Parties s'engagent à ne pas (tenter de) recruter (directement ou indirectement) les employés de l'autre Partie ayant participé à l'exécution des Services, pendant toute la Durée de l'Ordre de travail et jusqu'à un (1) an après son expiration. Cela ne s'applique pas aux candidatures spontanées. Si une Partie enfreint cet article, elle devra, à titre de compensation, verser à l'autre Partie une indemnité de 75 000 € pour chaque employé que la Partie a essayé de recruter, a contacté en vue de le recruter ou a recruté.

16.3. **Remplacement.** Si l'une des Parties le juge souhaitable ou nécessaire, Ricoh Luxembourg DSC peut, d'un commun accord, soit temporairement, soit définitivement, dans un délai raisonnable, remplacer un membre de l'Équipe Ricoh Luxembourg DSC par un autre ayant une expérience et une expertise comparables. Ricoh Luxembourg DSC s'engage à informer préalablement le Client de tout remplacement. Ricoh Luxembourg DSC informera le Client en temps utile de toute interruption éventuelle prévue dans l'exécution des Services.

17. DIVERS

17.1. **Référence.** Ricoh Luxembourg DSC a le droit de citer le Client, les Projets et les Services comme référence, sous réserve de l'autorisation écrite préalable du Client, qui sera donné au cas par cas.

17.2. **Les exigences respectives d'un Ordre de travail** doivent néanmoins être considérées séparément. En conséquence, sauf disposition expresse contraire, les exigences de l'Ordre de travail ne s'appliquent pas aux Services, Livrables et/ou Produits fournis ou à fournir dans le cadre d'un autre Ordre de travail.

17.3. **Entrepreneurs indépendants.** Aucune des Parties n'est autorisée à conclure un accord au nom de l'autre Partie. En outre, chaque Partie reste responsable de ses actions, allégations, accords, services, produits et personnels.

17.4. **Relations d'alliance.** Ricoh Luxembourg DSC a des relations d'alliance avec des fournisseurs tiers de Produits et Services. Dans le cadre de certaines de ces relations, Ricoh Luxembourg DSC peut revendre certains Produits et Services et/ou peut recevoir une compensation de la part de fournisseurs sous la forme d'honoraires ou d'autres avantages en rapport avec le marketing, le support technique et autre fourni par Ricoh Luxembourg DSC. Le Client reconnaît que ces relations peuvent comporter des avantages pour Ricoh Luxembourg DSC et peuvent aider à l'exécution des Services.

17.5. **Pas de restriction sur les Services de tiers.** Le présent Ordre de travail n'interdit ni ne limite en aucune façon le droit des Parties d'effectuer des services pour des tiers (y compris, sans s'y limiter, des services similaires ou analogues aux Services), sous réserve des obligations de confidentialité énoncées dans l'Ordre de travail.

17.6. **Pas de renonciation.** L'absence d'exercice par l'une des Parties d'un droit ou recours en vertu du présent Ordre de travail à la suite du non-respect d'une obligation par l'autre Partie ne doit pas être interprété comme une renonciation à ce droit à l'avenir. L'Ordre de travail lie les Parties, leurs successeurs et ayants droit. Les gérants des sociétés de personnes sont conjointement et solidairement tenus au paiement dû par leur société à Ricoh Luxembourg DSC. Ils déclarent qu'ils achètent uniquement en vue d'une utilisation professionnelle des produits et services acquis.

17.7. **Transfert.** Aucune des Parties ne peut transférer le présent Ordre de travail sans le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Chacune des Parties peut toutefois, sans ce consentement, transmettre le présent Ordre de travail à une société liée ou à un successeur légal par fusion, acquisition ou vente de la totalité ou de la quasi-totalité de ses actifs, à condition que ladite société liée ou ledit successeur assume toutes les obligations de la Partie cédante en vertu du présent Ordre de travail ou y soit totalement lié, et dispose de la capacité, de la compétence et de la solidité financière pour respecter les obligations prévues dans le présent Ordre de travail. Sous réserve de ce qui précède, l'Ordre de travail lie pleinement les Parties et leurs successeurs et ayants droit respectifs.

17.8. **Accord intégral.** Le bon de commande, l'Ordre de travail, les présentes conditions générales et les éventuelles Annexes constituent l'intégralité de l'accord et remplacent tous les accords antérieurs entre les Parties concernant les Produits, Services et/ou Livrables dans l'Ordre de travail. Toute modification ne sera effective que si elle est convenue par écrit par les deux Parties.

17.9. **Divisibilité.** Si une disposition de l'Ordre de travail est déclarée non valide, contraire à la loi ou à la réglementation en vigueur, ou jugée telle par un tribunal compétent, les autres dispositions de l'Ordre de travail demeurent valides et contraignantes. En cas de nullité d'une disposition, Ricoh Luxembourg DSC est habilitée à la remplacer par une disposition qui a la même implication économique pour elle.

17.10. **Filiales.** L'accord-cadre s'applique également aux filiales du Client qui font appel aux services de Ricoh Luxembourg DSC.

18. LITIGES

18.1. Les Parties coopéreront loyalement pour tenter de résoudre tout litige concernant l'interprétation ou l'application de l'Ordre de travail par au moins une (1) négociation entre les cadres supérieurs des Parties qui ont l'autorité pour régler le différend, sans préjudice du droit de Ricoh Luxembourg DSC de soumettre le litige aux tribunaux compétents.

19. DROIT APPLICABLE

19.1. Les Ordres de travail sont régis et interprétés conformément au droit luxembourgeois.

- 19.2. Le Client s'engage, sous peine de déchéance, à soumettre à Ricoh Luxembourg DSC les réclamations relatives aux Services, Livrables et/ou Produits préalablement à toute action en justice. Ricoh Luxembourg DSC a deux mois pour apprécier la pertinence des réclamations.
- 19.3. Tout litige relève de la compétence exclusive des Tribunaux de Luxembourg.
- 19.4. La nullité de l'une ou l'autre disposition des présentes conditions générales n'affecte pas la validité des autres dispositions. Ricoh Luxembourg DSC et le Client remplaceront la disposition nulle par une autre disposition se rapprochant le plus possible des finalités et incidences économiques initiales.