



## CONDITIONS GENERALES HP – Services Managés

Les présentes conditions représentent le contrat (« Contrat ») conclu par et entre **HP France SAS**, Société par Action Simplifiée au capital de 72 010 928,00 € dont le siège social est situé au 14, rue de la Verrerie, 92197 Meudon, cedex France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro : 448 694 133 (« HP ») et \_\_\_\_\_ au capital de \_\_\_\_\_ dont le siège social est situé \_\_\_\_\_ immatriculée au registre du commerce et des sociétés de \_\_\_\_\_ sous le numéro \_\_\_\_\_ (« Client ») qui régit l'achat des services par le Client.

- 1. Services managés.** HP fournira les services comme décrit au sein de l'annexe Description de services (ci-après « SOW ») joint au présent Contrat ou qui l'incorpore par référence. Chaque partie désignera un interlocuteur unique, comme défini dans le SOW, qui sera son principal représentant, aura la responsabilité globale de la gestion de la performance, et rencontrera le représentant de l'autre partie pour examiner les progrès réalisés. Les demandes de modification sont régies par un ordre de modification tel que défini dans le SOW.
- 2. Commandes.** Ce Contrat pourra également régir la vente de produits optionnels connexes, de support et de services personnalisés, comme décrit dans une commande acceptée (« Commande ») ou un document complémentaire. Le « Document complémentaire » peut comprendre à titre d'exemples des SOW supplémentaires, des spécifications matérielles ou logicielles, des fiches techniques, de nouvelles garanties ; certains Documents Complémentaires pourront être mis à la disposition du Client en version papier ou par le biais d'un site Web HP désigné.
- 3. Déploiement dans le monde entier.** Ce Contrat peut être utilisé par le Client tant pour un SOW unique que pour encadrer plusieurs SOWs. En outre, le Contrat peut être utilisé dans le monde entier par les « Filiales » des Parties, désignant toute entité contrôlant ou contrôlée par une Partie ou placée avec celle-ci sous un contrôle commun. La notion de « contrôle » s'entend au titre des présentes au sens défini à l'article L. 233-3 du Code de commerce. Les Filiales participent conformément au Contrat en passant des Commandes indiquant une livraison dans le même pays que celui où se trouve la Filiale HP qui accepte la Commande ; en acceptant un SOW ; ou un Accord local de participation (« LCPA »). La Commande, le SOW ou le LCPA fera mention du présent Contrat et spécifiera toute condition supplémentaire pour refléter le droit local ou les pratiques commerciales locales. Le LCPA pourra faire mention d'un SOW supplémentaire ou y être joint.
- 4. Prix et taxes.** Les prix sont définis dans le SOW ou la Commande. Les prix s'entendent hors taxes, droits et frais. Ils n'incluent pas les frais d'installation, d'expédition et de manutention, sauf indication contraire. Si la loi exige l'application d'une retenue à la source, le Client doit contacter le représentant commercial HP afin de discuter des procédures appropriées. Nonobstant toute disposition contraire prévue dans les lois applicables, les prix indiqués ou convenus entre les Parties ne peuvent être réduits pour quelque raison que ce soit, sauf accord contraire. HP facturera séparément les menues dépenses raisonnables, comme les frais de déplacement engagés pour fournir les services.
- 5. Factures et paiement.** Le Client accepte de payer tous les montants facturés dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facturation par HP. HP se réserve le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution de Commandes ou de services en cours si le Client n'effectue pas ses paiements à leur échéance. Pour toute somme due par le Client en France et restant impayée à l'échéance de la facture correspondante, HP est en droit de facturer de plein droit (i) des intérêts moratoires correspondant au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, calculés et cumulés à compter du premier jour de retard, et (ii) une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement.



6. **Transfert de risque.** Le transfert de risque sur les produits fournis au Client s'opère lors de leur livraison au Client ou à son représentant.
7. **Exécution des services.** Les services seront exécutés conformément aux pratiques et aux normes commerciales généralement reconnues. Le Client accepte de signaler sans délai tous les problèmes relatifs à ces services. Tout service qui ne serait pas réalisé conformément à ces normes sera à nouveau exécuté par HP.
8. **Éligibilité.** Les engagements en matière de service de HP ne couvrent pas les réclamations résultant :
  - d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, de problèmes liés au site ou de problèmes environnementaux, ou de tout autre non-conformité relative au Document Complémentaire applicable ;
  - de modifications ou d'une mauvaise maintenance du système, ou d'une calibration non réalisée ou autorisée par HP ;
  - d'une défaillance ou de limitations fonctionnelles de tout logiciel ou de produit qui ne sont pas de marque HP ayant une incidence sur les systèmes bénéficiant des prestations de services HP ;
  - d'un logiciel malveillant (virus, (« worm »)), etc.) non introduit par HP ; ou
  - d'abus, de négligence, d'accident, d'incendie ou de dégâts des eaux, de perturbations électriques, du transport par le Client ou de toute autre cause hors du contrôle de HP.
9. **Licence de logiciels.** Les conditions de licence suivantes s'appliquent dans le cas où HP assure la fourniture du logiciel au Client dans le cadre du contrat de services ou dans le cadre d'une vente de logiciel séparée.
  - a. **Droit d'utilisation.** HP octroie au Client une licence non exclusive et non transférable pour l'utilisation d'une copie de la version ou de l'édition du logiciel de marque HP objet de la Commande ou dans le cadre d'un contrat de services pour les besoins internes du Client uniquement. Les logiciels tiers sont régis par les conditions de licence de leur éditeur.
  - b. **Durée.** La licence octroyée est perpétuelle, sauf : (a) pour un logiciel fourni dans le cadre du SOW d'un contrat de services, auquel cas, il expirera conformément aux dispositions relatives à la résiliation contenues dans le SOW ou (b) si le Client achète une licence à durée déterminée, comme indiqué dans la Commande. Toutefois, dans les deux cas, HP pourra mettre fin à l'accord de licence au moyen d'un préavis écrit si le Client ne respecte pas les conditions du présent Contrat.
  - c. **Restrictions.** Le Client peut effectuer une copie de sauvegarde du logiciel à des fins d'archivage ou lorsque cela s'avère essentiel dans le cadre de la prestation autorisée par HP, pourvu que le Client reproduise les avis de droits d'auteur sur le logiciel et la documentation. Le Client ne peut pas modifier, décoder, désassembler, décrypter, décompiler, créer une œuvre dérivée ou procéder à des opérations de rétro-ingénierie d'un logiciel qui lui a été concédé sous licence en vertu du présent Contrat, sauf si la loi l'y autorise expressément. Dans ce cas, le Client fournira des informations suffisamment détaillées sur ces activités à HP.
10. **Vente de produits et de services.** Le Client pourra en outre acheter des produits et des logiciels HP, le support associé et les services professionnels liés. Le cas échéant, les conditions suivantes s'appliqueront à ces achats :
  - a. **Titre.** Le titre de propriété des produits vendus sera transféré au Client à la plus tardive des dates entre la date de paiement de l'intégralité du prix et la date de livraison des produits au Client.
  - b. **Support.** Le support HP est décrit dans le Document Complémentaire applicable qui contiendra la description de l'offre HP, les conditions d'éligibilité, les restrictions, les responsabilités du Client, ainsi que les systèmes du Client pris en charge.
  - c. **Garantie au titre des logiciels.** HP garantit que les produits logiciels de marque HP seront matériellement conformes à leurs spécifications et dépourvus de tout logiciel malveillant au moment de la livraison. La garantie HP concernant les produits logiciels prendra effet à la date de la livraison et, sauf indication contraire dans le Document Complémentaire, la période de garantie durera quatre-vingt-dix (90) jours. HP ne garantit pas que le fonctionnement des produits logiciels sera ininterrompu ou exempt d'erreur, ni que les produits logiciels fonctionneront en combinaison avec du matériel et des logiciels autres que ceux expressément autorisés par HP dans le Document Complémentaire.
  - d. **Mises à jour.** Le Client peut commander de nouvelles versions logicielles, ou mises à jour disponibles (« Mises à jour »), séparément, ou par le biais d'un contrat de support logiciel HP. Des licences ou frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour ces mises à jour ou pour l'utilisation du logiciel dans un



environnement mis à niveau. Les Mises à jour sont régies par les conditions de licence en vigueur à leur date de livraison par HP.

- e. Garantie au titre des produits. Tous les produits de marque HP sont couverts par la garantie standard HP remise avec les produits ou mise à la disposition du Client dans le Document Complémentaire. Les produits et les services tiers bénéficient de la couverture de garantie telle que fournie par le fournisseur tiers concerné. Lorsque HP recevra une demande valide relative à la garantie, elle procédera à la réparation de la défaillance concernée ou au remplacement du produit. Si HP n'est pas en mesure de le faire dans des délais raisonnables, le Client aura droit à un remboursement intégral sous réserve du retour immédiat à HP du produit concerné. HP prend à sa charge les frais d'expédition des produits réparés ou remplacés et le Client prend à sa charge les frais d'expédition du produit à HP.
- f. Livraison. HP s'efforcera de livrer les produits dans les délais convenus. HP peut choisir de livrer les logiciels et les informations concernant les produits / licences associés par transmission électronique ou via un téléchargement.
- g. Utilisation par le gouvernement fédéral des États-Unis. Si la licence du logiciel est concédée au Client pour utilisation dans le cadre de l'exécution d'un contrat de maîtrise d'œuvre ou de sous-traitance d'un fournisseur du gouvernement des États-Unis d'Amérique, le Client accepte que, conformément aux règlements fédéraux FAR 12.211 et 12.212, les logiciels commerciaux, leurs documents et les données techniques relatives aux éléments commerciaux soient concédés sous licence en vertu de la licence commerciale standard de HP.
- h. Réparations. Le présent Contrat exprime l'intégralité de la responsabilité d'HP pour les recours au titre de la garantie. Dans la mesure autorisée par la loi, HP exclut toutes les autres garanties.

11. **Droits de propriété intellectuelle.** Aucun transfert de droit de propriété intellectuelle n'est effectué par une partie à l'autre en vertu du présent Contrat. Le Client accorde à HP une licence non-exclusive, mondiale et gratuite sur les éléments relevant de la propriété intellectuelle nécessaire à HP et à ses représentants pour exécuter les services commandés. Si des livrables sont créés par HP spécifiquement pour le Client et sont identifiés en tant que tels dans le Document Complémentaire, HP accorde au Client une licence non-exclusive, mondiale et gratuite pour la reproduction et l'utilisation en interne des copies de ces livrables.
12. **Garantie d'éviction.** HP prendra à sa charge et assurera la défense de toute revendication ou action intentée par un tiers à l'encontre du Client revendiquant ou alléguant la violation d'un droit de propriété intellectuelle se rapportant à un produit de marque HP ou un service réalisé par HP, sous réserve d'en être informé par le Client dès l'introduction de la revendication ou de l'action. HP comptera sur la notification rapide par le Client de la réclamation et sa coopération dans le cadre de leur défense. HP peut modifier le produit ou le service afin qu'il ne soit plus contrefaisant et fonctionnellement équivalent. HP peut également fournir une licence. Si aucune de ces alternatives n'est envisageable, HP remboursera au Client le prix d'achat du produit en cause dans la première année à compter de sa livraison ou le montant équivalent à la valeur nette comptable au-delà de cette période ou, pour les services de support, le solde de tout montant prépayé ou, pour les services professionnels, le montant payé. HP décline toute responsabilité concernant les réclamations résultant d'une utilisation du produit ou des services non autorisés par HP. Cette section s'appliquera également aux produits livrables identifiés en tant que tels dans le cadre du Document Complémentaire. HP n'est pas responsable des réclamations résultant du contenu ou de la conception des produits livrables fournis par le Client.
13. **Confidentialité.** Les informations échangées en vertu du présent Contrat seront traitées comme des informations confidentielles, si elles sont signalées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation permettent raisonnablement de considérer qu'elles sont confidentielles. Les informations confidentielles peuvent uniquement être utilisées pour s'acquitter des obligations ou pour exercer des droits dans le cadre du présent Contrat, et peuvent uniquement être partagées avec les employés, les agents ou les sous-traitants ayant un besoin de connaître ces informations pour les besoins du présent Contrat. Les informations confidentielles seront protégées avec un degré de soin raisonnable, afin d'empêcher leur utilisation ou publication non autorisée, pendant trois (3) années à compter de leur date de réception ou, (si la durée est plus longue), pendant la période où les informations demeureront confidentielles. Ces obligations ne couvrent pas les informations



qui : i) étaient connues ou portées à la connaissance de la partie réceptrice sans obligation de confidentialité ; ii) sont indépendamment développées par la partie réceptrice ; ou iii) lorsque la divulgation est requise par la loi ou une agence gouvernementale.

14. **Données personnelles.** Chacune des Parties se conforme à ses obligations en matière de lois et règlements applicables à la protection des données personnelles. Lorsqu'HP traite des données personnelles auxquelles elle a accès pour le compte du Client, l'annexe Traitement des données personnelles d'HP s'appliquera. L'annexe Traitement des données personnelles d'HP est disponible sur [www.hp.com/privacy](http://www.hp.com/privacy) ou sur demande du Client.
15. **Conformité au commerce mondial.** Les produits et les services fournis en vertu des présentes conditions sont destinés aux besoins internes du Client et non à des fins de revente. Si le Client exporte, importe ou transfère de quelque manière que ce soit des produits et/ou produits livrables fournis en vertu des présentes conditions, le Client aura l'obligation de respecter les lois et les réglementations applicables et d'obtenir toute autorisation d'exportation ou d'importation requise. HP se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat dans les limites requises par les lois applicables à l'une ou à l'autre des parties.
16. **Limitation de responsabilité.** La responsabilité globale d'HP envers le Client en vertu du présent Contrat est limitée pour la durée du Contrat, au plus élevé des montants suivants (i) 1 000 000 € (un million d'euros) ou (ii) au montant payé par le Client à HP au titre du SOW pendant les douze (12) mois précédant le fait générateur du dommage. Ni la responsabilité du Client ni celle de HP ne pourra être engagée pour les dommages indirects ou immatériels tels que les pertes de revenus ou de bénéfices, les coûts relatifs à l'immobilisation, la perte ou la détérioration de données ou les coûts ou les dommages indirects, spéciaux, ou consécutifs. Cette disposition ne limite pas la responsabilité de chacune des parties pour : l'utilisation non autorisée des droits de propriété intellectuelle, les décès ou les blessures corporelles causés par leur négligence ; les actes de fraude ; ni pour toute responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée par la loi applicable.
17. **Résiliation.** Chacune des parties peut résilier, de plein droit, sans formalité judiciaire, le présent Contrat, en cas de manquement par l'autre partie à toute obligation matérielle après mise en demeure d'y remédier, communiquée par lettre recommandée avec avis de réception, et demeurée infructueuse dans un délai raisonnable. Si l'une ou l'autre partie en état de cessation des paiements et/ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, de sauvegarde, de faillite ou toute autre procédure similaire dans son objet ou ses effets l'autre partie pourra résilier, de plein droit, le présent contrat et annuler toute obligation non satisfaite sauf exercice de son droit d'opter pour la poursuite du Contrat par l'administrateur judiciaire ou toute autre procédure locale similaire. Toute disposition contenue dans le Contrat qui, par nature, s'étend au-delà de sa résiliation ou de son expiration, restera applicable jusqu'à sa complète exécution et s'appliquera aux successeurs respectifs et aux ayants droits autorisés des deux parties.
18. **Résolution de litiges.** Tout litige en vertu de ce Contrat sera soumis aux chefs de projet des parties, à l'exception du droit de HP de résilier pour non-paiement par le Client et du droit de chaque partie d'engager des recours équitables. Si les chefs de projet ne sont pas en mesure de résoudre le litige dans un délai de 2 semaines, le litige sera escaladé aux responsables habilités des parties. Si les responsables habilités des Parties ne parviennent pas à trouver un accord mutuel dans les 2 semaines qui suivent, ou à l'issue d'une période convenue par les parties, le différend sera soumis à leurs responsables hiérarchiques. HP peut suspendre la prestation des services en vertu du présent Contrat dans le cas où un différend (y compris, mais sans s'y limiter pour autant, un cas de force majeure ou une dépendance non satisfaite) n'est pas résolu dans un délai de 60 jours à compter du début de la procédure de résolution du litige.
19. **Force Majeure.** Aucune des parties ne sera responsable ni de retards dans l'exécution ni de la non-exécution pour des raisons indépendantes de leur volonté, à l'exception des obligations de paiement.
20. **Sujétions.** Le Client se conformera, en temps opportun, aux obligations à sa charge spécifiées dans le présent Contrat, ainsi qu'à toute obligation spécifique décrite dans le SOW concerné. L'aptitude de HP à fournir les services dépendra de la coopération et la collaboration active et diligente du Client, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations transmises nécessaires à la bonne exécution par HP desdits services.
21. **Généralités.**
  - a. **Notifications.** Toutes les notifications requises en application des présentes se feront sous forme écrite et envoyées par courrier recommandé avec accusé de réception à (i) l'attention du chef de



projet HP ou Client, ou à toute autre personne désignée par le chef de projet, et ; (ii) l'attention des personnes indiquées dans l'Accord de Services et Tarification applicable, le cas échéant, et seront considérées effectives à leur réception.

- b. Autorisation d'installation de logiciels. HP pourra procéder à l'installation de copies de logiciels tiers ou de marque HP afin de fournir les services ; et le Client autorise HP à accepter, en son nom, les conditions de licence qui accompagnent le logiciel.
- c. Cession. Aucune des parties ne peut céder intégralement ou partiellement le présent Contrat ou le SOW sans l'accord écrit préalable de l'autre.
- d. Embauche. Le Client accepte de ne pas solliciter, proposer une offre d'emploi ou entrer dans une relation de consultation avec tout employé de HP impliqué dans la prestation des services en vertu du présent Contrat pendant une année après la date à laquelle il ou elle cesse la prestation de ces services. Toutefois, le Client peut embaucher cet employé si celui-ci répond à un appel à candidatures publié dans le cadre d'un programme de recrutement général mené dans le cours normal des activités du Client, et ne ciblant pas spécifiquement des employés de HP.
- e. Intégralité du contrat. Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties se rapportant à son objet représenté. Il annule et remplace toute communication ou tout accord antérieur ayant le même objet. Les modifications apportées au Contrat seront effectuées uniquement par le biais d'un avenant écrit, signé par chacune des parties.
- f. Indépendance des parties. HP est un entrepreneur indépendant dans l'exécution du présent Contrat et de tout SOW ; ni HP ni tout personnel ou toute filiale de HP n'est considéré comme employé ou agent du Client.
- g. Droit applicable. Le présent Contrat est régi par le droit du pays où se situe la Filiale HP qui a accepté la Commande ou qui a signé un LCPA et ou un SOW, et les tribunaux de ce pays seront compétents pour connaître d'un litige né de ce Contrat. Cependant, HP peut intenter une action en paiement dans le pays où se trouve la Filiale du Client qui a passé la Commande ou signé le LCPA ou le SOW. Le Client et HP conviennent de ce que la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'appliquera pas au présent Contrat. Les réclamations issues de ou soulevées en France seront régies par le droit français sans application de la règle de conflit de lois, et seront soumises à la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Paris.
- h. Les identifiants uniques pour nos filières de responsabilité élargie du producteur (REP) sont les suivants: Filière REP Papiers Graphiques: FR233407\_03GIUU ; Filière REP Emballages: FR020453\_01VYJV ; Filière REP Piles et Accumulateurs: FR020453\_06A9CW ; Filière REP DEEE\* B2B & B2C: FR020453\_05S3K0 ; Filière REP Meubles: FR020453\_10MDY6.

\*DEEE : déchets d'équipements électriques et électroniques



**Signé pour HP :** .....  
[Insérer la signature]

Par : .....  
[Insérer le nom]

Fonction : .....  
[Insérer la fonction professionnelle du signataire]

Date : .....  
[Insérer la date]

**Signé pour le Client :** .....  
[Insérer la signature]

Par : .....  
[Insérer le nom]

Fonction : .....  
[Insérer la fonction professionnelle du signataire]

Date : .....  
[Insérer la date]