

CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES	TERMS AND CONDITIONS OF SERVICES
<p>Les présentes conditions générales (les « Conditions Générales ») régissent l'achat, par le Client, de services de maintenance (le « Contrat ») relatifs à la maintenance des matériels et licences de logiciels fabriqués et vendus par Coppernic ainsi que des matériels et licences de logiciels de Tiers vendus par Coppernic et des services associés (collectivement désignés « Équipement(s) »).</p> <p>1. Formation du Contrat</p> <p>Le Contrat est constitué des documents suivants, cités dans leur ordre de priorité décroissante :</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'offre commerciale ou le devis de Coppernic signé par le Client (la « Proposition Commerciale »), – Les présentes Conditions Générales et ses Annexes, et – La commande éventuelle du Client, étant entendu que les Conditions Générales qui pourraient apparaître sur le bon de commande du Client ne sont pas applicables dans le cadre du présent Contrat. <p>Toute modification ou amendement du Contrat, que ce soit en totalité ou en partie, ne sera applicable que lorsqu'il aura fait l'objet d'un avenant écrit et signé par les parties. Les services de maintenance sont des prestations de services par lesquels Coppernic s'engage à fournir un certain nombre de prestations, dont l'assistance au Client et la réparation des dysfonctionnements relatifs aux matériels couverts par ledit Contrat, en contrepartie du paiement du Contrat par le Client.</p> <p>Tous les achats de services sont soumis aux présentes conditions générales uniquement, à l'exclusion de tout autre document, y compris ceux émanant du Client. Seuls les avenants écrits, dûment signés par les parties ont force exécutoire. Le Contrat de maintenance est effectif pendant la période indiquée dans la Proposition Commerciale de Coppernic et n'est pas annulable. Les équipements couverts par un contrat de maintenance sont listés dans le devis de Coppernic ou dans le marché dans le cadre d'un Appel d'offre. Les équipements hors garantie ou hors contrat de maintenance depuis plus de six (6) mois peuvent faire l'objet de frais d'inspection avant de pouvoir être couverts par le contrat de maintenance.</p> <p>2. Définitions</p> <p>« Client » : désigne le propriétaire du matériel vendu par Coppernic, le titulaire d'une licence d'utilisation d'un Logiciel.</p> <p>« Heures ouvrées » : signifie du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00, à l'exclusion des week-ends et jours fériés du lieu du centre de réparation de Coppernic.</p> <p>« Logiciel » : désigne les modules applicatifs développés par Coppernic, tels qu'existant au jour de la signature du Contrat et pour lesquels Coppernic détient tous les droits de propriété intellectuelle et les Logiciels de Tiers vendus par Coppernic au Client.</p> <p>« Solution de contournement » : désigne toute procédure inhabituelle permettant d'utiliser les fonctionnalités d'un Logiciel en dépit d'une anomalie.</p> <p>« Support téléphonique (Priorité 1) » : désigne un problème signalé sur un Logiciel qui cause un arrêt total du Logiciel.</p> <p>« Support téléphonique (Priorité 2) » : désigne un problème signalé sur un Logiciel qui cause la rupture sérieuse d'une fonction importante du Logiciel, et pour lequel il n'existe pas de Solution de contournement.</p> <p>« Support téléphonique (Priorité 3) » : désigne un problème signalé sur un Logiciel pour lequel il existe une Solution de contournement.</p> <p>« Support téléphonique (Priorité 4) » : désigne toute question d'ordre général du Client ou demande relatives au Logiciel qui n'est pas inclus dans les définitions visées ci-dessus (Priorité 1, 2 ou 3)</p> <p>« Temps de réponse » : désigne le temps écoulé entre la réception d'un appel du Client et le démarrage des Prestations de maintenance.</p> <p>3. Redevance et Paiement</p> <p>La redevance pour les Services est due en totalité au début du Contrat de Services, sauf accord contraire de Coppernic. La redevance due pour l'ajout d'un Équipement à la liste des Équipements couverts, en cours de période, sera due immédiatement au moment de l'ajout et facturé au prorata de la période du Contrat de Services restant à courir. Sous condition de confirmation de solvabilité, toutes les autres sommes dues par le Client seront payées dans les trente (30) jours suivant la date de facture. La redevance n'inclut pas la taxe sur la valeur ajoutée, les droits de douane et autres taxes qui seront facturés au Client lorsqu'applicables. Les paiements doivent être réalisés dans la monnaie spécifiée sur la facture de Coppernic. Coppernic se réserve le droit de modifier les conditions de paiement ou suspendre ou arrêter l'exécution des Services en cas de retard de paiement. Tous services commandés par le Client et non couverts par le Contrat sont facturés aux taux horaires de Coppernic et selon la liste de prix des pièces détachées de Coppernic en vigueur au moment de la réalisation des services auxquels s'ajoutent d'éventuels frais d'expédition, de déplacement et frais raisonnables d'hébergement et de repas.</p> <p>4. Conditions d'exécution du Contrat de Services</p> <p>4.1. Périmètre</p> <p>Le Contrat de Services porte sur du matériel (terminal, imprimante, caméra, tablette, contrôleur, licence, accessoire) clairement identifié par un numéro de série, approuvé par Coppernic et associé à un Client défini. Une liste exhaustive des matériels et logiciels couverts par le Contrat sera établie et approuvée par les parties dans la proposition commerciale de chaque projet. Le Contrat de Services, à l'exception des options éventuellement souscrites, portera sur la totalité des Équipements du Client ou d'un de ses établissements. Ce Contrat ne concerne que les marchandises achetées chez Coppernic et faisant partie du parc établi par Coppernic avec son Client. Tout matériel ou logiciel acheté postérieurement auprès de Coppernic, devra faire l'objet d'un nouveau Contrat de Services distinct du premier avec une date de mise en service différente.</p>	<p>These general conditions (the "General Conditions") govern the Customer's purchase of maintenance service (the "Contract") relating to the maintenance of equipment and to software licenses manufactured and sold by Coppernic, as well as the Third-Party equipment and software licenses sold by Coppernic and associated services (collectively referred to as "Equipment").</p> <p>1. Formation of the Contract</p> <p>The Contract is constituted of the following documents, listed in decreasing order of priority:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Coppernic's commercial proposal or quote signed by the Customer (the "Commercial Proposal"), – These General Conditions and their Annexes, and – Any order from the Customer, assuming that the General Conditions which may appear on the Customer's order form are not applicable within the framework of this Contract. <p>Any modification or amendment to the Contract, whether complete or partial, shall only be applicable if made as a written amendment signed by the parties. The maintenance services are those services by which Coppernic commits to supply a certain number of services, including Customer assistance and the repair of malfunctions pertaining to the equipment covered by this Contract, in exchange for payment of the Contract by the Customer.</p> <p>Any purchases of services are subject to these general conditions only, excluding any other document, including those from the Customer. Only written amendments duly signed by the parties carry any executory force. The maintenance Contract is effective during the period indicated in Coppernic's Commercial Proposal and cannot be cancelled. The equipment covered by a maintenance contract is listed in Coppernic's quote or in the contract in the context of a Call for Tenders. Equipment that is not guaranteed or which is excluded from the maintenance contract for more than six (6) months may be subject to inspection costs before being able to be covered by the maintenance contract.</p> <p>2. Definitions</p> <p>« Customer »: refers to the owner of the equipment sold by Coppernic, the holder of a license to use a piece of Software.</p> <p>« Business Hours »: means Monday through Friday, from 9 a.m. to 6 p.m., excluding weekends and bank holidays at Coppernic's repair center location.</p> <p>« Software »: refers to the application modules developed by Coppernic, as they exist on the day of signing the Contract, and for which Coppernic holds all intellectual property rights, and Third-Party Software sold by Coppernic to the Customer.</p> <p>« Workaround Solution »: refers to any unusual procedure that allows the use of the features of a piece of Software in spite of an anomaly.</p> <p>« Telephone Support (Priority 1) »: refers to a problem reported in a piece of Software that causes the Software to stop completely.</p> <p>« Telephone Support (Priority 2) »: refers to a problem reported in a piece of Software that causes a serious disruption of an important function of the Software, and for which there is no Workaround Solution.</p> <p>« Telephone Support (Priority 3) »: refers to a problem reported in a piece of Software for which there exists a Workaround Solution.</p> <p>« Telephone Support (Priority 4) »: refers to any general question from the Customer or request pertaining to the Software which is not included in the definitions given above (Priority 1, 2 or 3)</p> <p>« Response Time »: refers to the time passed between receiving a call from the Customer and the start of the maintenance Services.</p> <p>3. Fee and Payment</p> <p>The fee for the Services is due in full at the beginning of the Service Contract unless Coppernic agrees to the contrary. The fee due for adding a piece of Equipment to the current list of covered Equipment shall be due immediately at the moment of its inclusion and billed prorated to the remaining period of the Service Contract. Pending confirmation of solvability, any other amounts due by the Customer shall be paid within thirty (30) days following the billing date. The fee does not include value-added tax, customs duties or other taxes, which will be billed to the Customer whenever they are applicable. Payment must be made in the currency specified on Coppernic's invoice. Coppernic reserves the right to modify the payment conditions or suspend or stop the execution of Services in the event of a late payment. Any service ordered by the Customer that is not covered by the Contract shall be billed at Coppernic's hourly rate, and according to Coppernic's price list for parts in force at the time of performing the services, plus any possible shipping or travel costs or any reasonable lodging and dining costs.</p> <p>4. Conditions of Execution of the Service Contract</p> <p>4.1. Scope</p> <p>The Service Contract applies to the equipment (terminal, printer, video camera, tablet, controller, license, accessories) clearly identified by a serial number, approved by Coppernic and associated to a defined Customer. An exhaustive list of equipment and software covered by the Contract shall be established and approved by the parties in the commercial proposal of each project. The Service Contract, excluding any subscribed options, shall apply to all the Equipment belonging to the Customer or one of its establishments. This Contract only applies to merchandise purchased from Coppernic and which is part of the stock established by Coppernic with its Customer. Any equipment or software purchased afterward from Coppernic must be subject to a new Service Contract that is distinct from the first one, with a different service start date. This Service Contract guarantees that Coppernic will take charge of any observed malfunctions during the Contract period, for equipment provided by Coppernic. It excludes any operations of adding or modifying the equipment provided by Coppernic as is, and which constitute a modification to the functioning of the equipment.</p>

Le présent Contrat de Services garantit la prise en charge par Coppernic des dysfonctionnements constatés, pendant la période du Contrat, sur le matériel fourni par Coppernic. Il exclut les opérations d'ajout ou de modification du matériel fourni par Coppernic en l'état, et constituant une modification du fonctionnement du matériel.

4.2. Exclusions

Ce qui suit n'est en aucune circonstance inclus dans le cadre du Contrat de Services :

- Les réparations sur un matériel qui aurait été endommagé suite à une utilisation non conforme aux préconisations du Prestataire (Abus/Vandalisme) : Toute dégradation volontaire et intentionnelle du Client ou d'un tiers, ou destruction du matériel démontrée par Coppernic comme consécutive à un usage non conforme est considérée comme abusive et ne rentre pas dans le cadre des réparations prises en charge par Coppernic.
- Coppernic mettra à disposition du Client la preuve du vandalisme ou de l'abus (photos).
- Les réparations effectuées sur un matériel qui aurait été installé, modifié, réparé ou transformé par toute personne non habilitée par Coppernic ou ses affiliés.
- Les réparations sur un matériel qui aurait été entreposé de manière non conforme aux préconisations du fabricant.
- La réparation ou le remplacement d'un Équipement déclaré économiquement irréparable.
- Vol ou perte du matériel.
- Les réparations des Équipements pour lesquels les pièces détachées ne sont plus disponibles et qui seraient hors garantie.
- La réparation d'un Équipement qui pourrait exposer à un danger la main d'œuvre du centre de réparation.
- Les réparations en cas de dégâts des eaux, si la classe IP (Indice de Protection) n'inclut pas la résistance à l'immersion dans l'eau.
- La réparation ou le remplacement des consommables et accessoires, notamment, mais non exclusivement, les têtes d'impression, rubans, antennes, batteries, cartes mémoire, sangles, câbles, housses etc., qui ne sont plus sous garantie.

5. Durée du Contrat de Services

5.1. Date d'entrée en vigueur :

Le présent Contrat de Services de maintenance entrera en vigueur à compter de la réception, chez le Client, du matériel couvert par le Contrat. Dans le cas d'un renouvellement de Contrat de Services d'un parc existant, la date d'entrée en vigueur se situe à la date de fin du Contrat échu, et dès réception de la commande par Coppernic.

5.2. Durée du Contrat :

La durée est indiquée initialement dans le Contrat de Services signé par les parties. Le Contrat de Services est fourni pour une durée d'un (1) à cinq (5) ans à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat. La durée du Contrat souscrite est fixée dans la proposition commerciale. Elle est ensuite renouvelée, par décision du Client et commande associée, année par année.

Le Contrat de Services est signé pour une période non réductible.

6. Garanties

6.1. Usage

Coppernic garantit pendant la période spécifiée que, pour un usage normal :

- Tous les produits se conforment substantiellement aux spécifications officiellement publiées à la date de la livraison ;
- Tous les matériels réparés en atelier sont exempts de tout vice de fabrication et de conception pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'expédition (sauf législation locale contraire) ;
- Les logiciels ne contiennent aucun virus ou autres codifications informatiques ou composants destinés à invalider, endommager, altérer ou effacer le logiciel ou d'autres logiciels ou données ;
- Les informations techniques et celles portant sur le design, contenues dans les brochures, catalogues et autres documents écrits, sont fournies à titre de descriptions générales des produits et ne peuvent être considérées comme ayant une valeur contractuelle.
- Il est clairement précisé que Coppernic ne garantit ni l'utilisation ininterrompue, ni le fonctionnement exempt d'erreurs des Équipements.

6.2. Garantie Constructeur

Sauf stipulation contraire dans la Proposition Commerciale, les produits et services sont garantis pendant douze (12) mois à compter de la livraison du matériel au Client, trois (3) mois à compter de la livraison des logiciels et un (1) mois à compter de la date de réalisation des Services.

Cependant les consommables sans numéro de série et les éléments tels que : les batteries, câbles, étuis, sangles, sont garantis six (6) mois à compter de la livraison.

7. Obligations des Parties

7.1. Obligations de COPPERNIC

Coppernic s'engage à :

- Réaliser les prestations de maintenance avec tout le soin requis et conformément aux règles de l'art,
- Réparer ou remplacer des produits présentant des dysfonctionnements,
- Corriger ou remplacer les logiciels présentant des dysfonctionnements,
- Déployer tous les efforts commerciaux raisonnables pour rectifier les services défectueux.

La correction ou le remplacement des produits pendant la période de garantie n'a pas pour effet de remplacer la garantie initiale ni d'en prolonger la période.

7.2. Obligations du Client

- Selon le niveau de Contrat de Services choisi par le Client, celui-ci devra supporter tous les frais d'identification, d'enlèvement et/ou de transport au centre de réparation de Coppernic.
- Pour bénéficier du service de réparation de Coppernic, le Client doit au préalable faire une demande d'attribution d'un numéro de réparation, appelé numéro de RMA (Return Material Authorization)

4.2. Exclusions

The following are under no circumstances included within the framework of the Service Contract:

- Repairs to equipment that may have been damaged following usage that is not compliant with the Service Provider's recommendations (Abuse/Vandalism): Any voluntary and intentional degradation by the Customer or by a third party, or destruction of the equipment demonstrated by Coppernic as resulting from non-compliant usage is considered to be abusive and does not enter into the framework of the repairs ensured by Coppernic.
- Repairs made to a piece of equipment that may have been installed, modified, repaired or transformed by any other person not authorized by Coppernic or its affiliates.
- Repairs to a piece of equipment that may have been stored in a way that is not compliant with the manufacturer's recommendations.
- Repairs or replacement of a piece of Equipment deemed to be economically irreparable.
- Theft or loss of the equipment.
- Repairs of Equipment for which the parts are no longer available and which may not be covered by warranty.
- Repairs of Equipment which may pose a danger to the workers in the repair center.
- Repairs in the event of water damage, if the IP class (Protection Index) does not include resistance to immersion in water.
- Repairs or replacement of consumable and accessories, in particular, but not exclusively, printer heads, ribbons, antennas, batteries, memory cards, straps, cables, cases, etc., which are no longer under warranty.

5. Duration of the Service Contract

5.1. Date of Taking Effect:

This maintenance Service Contract shall enter into effect starting upon the Customer's reception of the equipment covered by the Contract. In the event of a renewal to the Service Contract of an existing stock of equipment, the date of entering into effect shall be the end date of the expiring Contract, and as soon as the order is received by Coppernic.

5.2. Duration of the Contract:

The duration is initially indicated in the Service Contract signed by the parties. The Service Contract is provided for a duration of one (1) to five (5) years starting from the date the Contract enters into effect. The duration of the Contract subscribed is set in the commercial proposal. It is then renewed by the Customer's decision and by the associated order, year by year.

The Service Contract is signed for a non-reducible period.

6. Guarantees

6.1. Use

During the specified period, and for normal use, Coppernic guarantees that:

- All products comply substantially to the specifications officially published on the delivery date;
- All equipment repaired in the workshop are exempt from any manufacturing and design flaw during a period of ninety (90) days starting from the shipping date (unless there is local legislation to the contrary);
- The software contains no virus or other computing codes or components meant to invalidate, damage, alter or erase the software or other software or data;
- The technical information and information pertaining to the design, contained in the brochures, catalogs, and other written documents are provided as general descriptions of the products, and cannot be considered to have any contractual value;
- It is clearly specified that Coppernic does not guarantee uninterrupted use or functioning exempt from any material errors.

6.2. Manufacturer's Warranty

Unless there is a stipulation to the contrary in the Commercial Proposal, the products and services are guaranteed for twelve (12) months starting from the delivery of the equipment to the Client, three (3) months starting from the delivery of software, and one (1) month starting from the date the Services are performed.

However, consumables with no serial number and elements such as batteries, cables, cases, straps, etc. are guaranteed for six (6) months starting from their delivery.

7. Obligations of the Parties

7.1. Obligations of COPPERNIC

Coppernic commits to:

- Perform the maintenance services with all the care required and in compliance with the rules of the trade,
- Repair or replace products exhibiting malfunctions,
- Patch or replace software exhibiting malfunctions,
- Deploy all reasonable commercial efforts to rectify faulty services.

The patching or replacement of products during the warranty period does not have the effect of replacing the initial warranty or extending its period.

7.2. Obligations of the Customer

- Depending on the level of Service Contract chosen by the Customer, the Customer must bear all the costs of identification, pickup and/or transportation to Coppernic's repair center.
- In order to benefit from Coppernic's repair service, the Customer must make a request for assignment of a repair number beforehand, called the RMA number (Return Material Authorization)
- It is expressly requested that the Customer not send equipment to be repaired before having received an RMA number, in order to optimize the intervention when receiving the equipment by Coppernic.
- It is the Customer's full and complete responsibility to include its repair request with all information needed to identify the equipment to be repaired (at least the model and serial number), as well as a detailed description of the problems encountered. A repair form may be supplied by the Customer's request.

- Il est expressément demandé au Client de ne pas envoyer de matériel en réparation, avant d'avoir obtenu un numéro de RMA, et ce, afin d'optimiser la prise en charge à réception du matériel par Coppernic.
- Il est de la responsabilité pleine et entière du Client d'assortir sa demande de réparation de toutes les informations nécessaires à l'identification du matériel à réparer (à minima le modèle et le numéro de série), ainsi que d'un descriptif détaillé des pannes rencontrées. Un formulaire de réparation peut être fourni à la demande du Client.
- Lors de l'attribution du numéro de RMA, Coppernic communiquera au Client, à titre indicatif, et sous réserve, le type de prise en charge qui sera a priori appliqué pour la réparation (Garantie, Contrat ou devis de réparation) sur la base des informations fournies.
- Le Client se doit de conserver une copie de sauvegarde de tous les programmes et données contenus dans le matériel à réparer. Coppernic n'est en aucun cas responsable en cas de disparition ou de perte de toute donnée ou programme contenus dans le produit qui lui est confié.
- Le Client doit retourner les Équipements dans un emballage approprié. Lors de l'envoi, le numéro de RMA doit être clairement inscrit sur la partie extérieure du colis. Le Client est responsable de l'emballage, de l'assurance et du transport du matériel vers le centre de réparation désigné par Coppernic.
- Le Client doit retirer les accessoires des équipements avant l'envoi des Équipements en réparation
- Le Client doit fournir à Coppernic, quand cela est nécessaire :
 - Un accès à distance pour les Équipements ;
 - La possibilité de se connecter au système informatique du Client,
 - Du personnel habilité et capable de travailler avec Coppernic pour faciliter le diagnostic

8. Limitation de responsabilité

- Les dispositions qui suivent exposent l'intégralité de la responsabilité financière de Coppernic (y compris toute responsabilité à l'égard des actes ou omissions de ses employés, agents et sous-traitants) envers le Client, relativement à : (i) toute violation du Contrat de Services ; et (ii) toute déclaration, acte délictueux ou omission, y compris la négligence survenant dans le cadre du Contrat de Services ou en relation avec ce dernier.
- Exception faite de ce qui est expressément spécifié dans le présent contrat, il n'existe aucune garantie, que ce soit explicite, implicite, tacite, réglementaire ou relevant d'une quelconque pratique commerciale, et, sans pour autant restreindre la portée de ce qui précède, l'Équipement réparé n'est pas garanti d'être de fonctionnement ininterrompu ou exempt d'erreurs, et aucune garantie de non-contrefaçon ou de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier ne sont fournies et sont par la présente expressément exclues.

Coppernic est tenu de réparer, selon les règles du droit commun, les dommages directs ou consécutifs, causés au Client, à ses biens et personnes, dont la cause serait liée directement aux biens et services fournis par COPPERNIC.

Sous réserve des précisions ci-après, la notion de dommages directs ou consécutifs, s'appréciera selon les critères définis par le droit français et la jurisprudence.

- La perte d'exploitation (manque à gagner) qui résulterait pour le Client d'un défaut du produit ;
- Les dommages immatériels, entendus comme tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service ou d'une production, qu'entraîne la survenance de dommages corporels ou matériels ou toute défaillance des produits fournis.

Coppernic ne sera pas tenu pour responsable des dommages directs causés au Client quand ces derniers auront pour cause une faute ou un manquement avéré du Client ou du Client final dans l'exécution de ses obligations aux termes du présent Contrat.

- Aucune des parties ne sera tenue responsable pour des retards dans l'exécution des obligations ci-dessus pour des causes allant au-delà du contrôle raisonnable de la Partie, telles que, mais de manière non limitée, incendie, grève, guerre, embargos, émeutes, retard dans les transports, expédition et fabrication arrêtée ou retardée par des tiers, désastres ou calamités naturelles, réglementations étatiques ou gouvernementales aussi longtemps que les effets perdureront. Nonobstant ce qui précède, rien ne libère le Client de ses obligations de payer les sommes dues.
- Dans l'éventualité où le Client serait en droit de réclamer des dommages à Coppernic, la responsabilité pour dommage matériel direct de Coppernic ne pourra pas être supérieure à la redevance payée ou due à Coppernic dans les douze (12) mois précédant l'événement ayant causé le dommage et qui est le sujet de la réclamation, ou au montant réglé pour un service spécifique ayant engendré la réclamation, suivant le cas. Cette limite est cumulative, la somme des réclamations ne pourra pas excéder cette limite.

Aucune disposition de cet article ne peut être interprétée comme excluant ou limitant une responsabilité qui ne peut l'être par la loi.

9. Clauses générales

9.1. Les Tiers

Aucun tiers aux Contrats de Services conclus entre Coppernic et son Client, ne saurait se prévaloir ou se voir accorder un quelconque droit en vertu de ceux-ci.

9.2. Force Majeure - Suspension

Seront considérées comme cas de force majeure, tous événements irrésistibles, imprévisibles et extérieurs comme stipulés dans l'article 1148 du code civil, ainsi que ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français. Dans les cas énumérés ci-dessus, les obligations nées du présent Contrat seront suspendues. La Partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre Partie par écrit dans un délai de vingt-quatre (24) heures. Les Parties devront alors se rencontrer dans les plus brefs délais afin d'envisager les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une solution acceptable pour permettre l'accomplissement du présent Contrat.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de deux (2) mois, le présent Contrat sera résilié automatiquement et sans aucune formalité.

- When assigning an RMA number, Coppernic will communicate for information and pending any reserve the type of coverage that will, in theory, be applied for the repair (Warranty, Contract or repair quote) based on the information provided.
- The Customer must keep a backup copy of all the programs and data contained in the equipment to be repaired. Coppernic is in no way responsible in the event of disappearance or loss of any data or program contained in the product confided to it.
- The Customer must return the Equipment in appropriate packaging. When shipping, the RMA number must be clearly written on the outer part of the package. The Customer is responsible for packaging, insuring and transporting the equipment to the repair center designated by Coppernic.
- The Customer must remove accessories from the equipment before sending the Equipment to be repaired.
- When necessary, the Customer must provide Coppernic with:
 - Remote access to the Equipment;
 - The possibility of logging into the Customer's computer system;
 - Authorized staff who are able to work with Coppernic to facilitate the diagnostic process.

8. Limitation of Liability

- The following provisions present the totality of Coppernic's financial liability (including all liability with regard to acts or omissions of its employees, agents and subcontractors) toward the Customer, pertaining to: (i) any violation of the Service Contract; and (ii) any statement, illegal act or omission, including negligence occurring within the framework of the Service Contract or relating to it.
- Excluding whatever is expressly specified in this contract, there is no guarantee, whether it is explicit, implicit, tacit, regulatory or pertaining to any commercial practice whatsoever, and still without restricting the scope of the preceding, the Equipment repaired is not guaranteed to function without interruption or exempt from errors, and no guarantee against counterfeit or of the salable quality or appropriateness for a particular use is provided, and are hereby expressly excluded.

According to the rules of common law, Coppernic must repair direct or consecutive damages caused to the Client, its property, and persons, the cause of which is related directly to the goods and services provided by Coppernic.

Pending any precisions hereafter, the notion of direct or consecutive damages shall be assessed according to the criteria defined by French law and jurisprudence.

- The loss of operations (loss of income) resulting for the Customer due to a defect of the product;
- Immaterial damages, understood as any financial prejudice resulting from the removal of enjoyment of a right, interruption of a service or production, which results in the occurrence of corporal or material damages or any defect of the products provided.

Coppernic shall not be held responsible for direct damages caused to the Client whenever these damages have been caused by any proven error or misconduct by the Customer or final Customer in executing its obligations in terms of this Contract.

- No party shall be held responsible for delays in executing the obligations above due to reasons which go beyond the Parties' reasonable control, such as, but not limited to, fire, labor strike, war, embargos, riots, delays in transportation, shipping and manufacturing stopped or delayed by third parties, natural disasters and catastrophes, state or governmental regulations as long as the effects should last. Notwithstanding the preceding, nothing frees the Customer from its obligations to pay the amounts due.
- In the event where Customer should rightfully claim damages to Coppernic, the Coppernic's responsibility for direct material damage cannot be higher than the fee paid or due to Coppernic within twelve (12) months preceding the event causing the damage and which is subject to the claim, or than the amount paid for a specific service having resulted in the claim, depending on the case. This limit is cumulative, and the amount of the claim may not exceed this limit.

No provision of this article may be interpreted as excluding or limiting a responsibility which may not be as required by law.

9. General Clauses

9.1. Third Parties

No third party to the Service Contract concluded between Coppernic and its Customer may claim or be granted any right whatsoever by virtue of the contracts.

9.2. Force Majeure - Suspension

Force majeure events shall be considered any compelling, unpredictable, external events as stipulated in Article 1148 of the Civil Code, as well as those usually deemed as such by the jurisprudence of French courts and tribunals.

In the cases listed above, the obligations resulting from this Contract shall be suspended. The Party invoking the *force majeure* event must inform the other Party in writing of such within twenty-four (24) hours. The Parties must then meet as soon as possible in order to envision the consequences of the situation and must undertake to reach an acceptable solution in order to carry out this Contract.

If the *force majeure* event should continue for more than two (2) months, this Contract shall be terminated automatically and without any formality.

Outside of the events listed above, both parties reserve the possibility to fully cancel this contract with immediate effect, without warning, if the faulty party:

- is subject to a legal investigation or lawsuit for bankruptcy, insolvency or if it cannot pay back its debts incurred;
- failure to meet its obligations resulting from this contract and cannot within thirty (30) days from receiving official notice by registered mail with acknowledgement of receipt, remedy the failure as specified in the letter.

9.3. Applicable Law

The Parties expressly intend to submit this Contract to French law. Within three (3) months at most, the Parties undertake to amiably resolve any disputes which may arise concerning the interpretation or execution of this Contract. Failing this, any litigation which may arise between the Parties concerning the formation, execution or interpretation of this Contract, and even in the event of several defendants, warranty claim or legal action, shall be subject solely to the competence of the Tribunal of Aix-en-Provence.

En dehors des cas prévus ci-dessus, les deux parties se réservent la possibilité de résilier de plein droit le présent contrat, avec effet immédiat, sans sommation, si la partie défaillante :

- (a) fait l'objet d'une requête ou poursuite judiciaire pour faillite, banqueroute, insolvabilité ou se trouve dans l'impossibilité de rembourser les dettes échues ;
- (b) manque à ses obligations nées du présent contrat et ne peut, dans les trente (30) jours de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure, y remédier comme cela lui est spécifié dans la lettre.

9.3. Droit applicable

Les Parties entendent expressément soumettre le présent Contrat au droit français. Les Parties s'efforceront de résoudre à l'amiable dans un délai maximum de trois (3) mois, les différends qui pourraient naître à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution de ce Contrat.

À défaut, tout litige susceptible de s'élever entre les Parties quant à la formation, l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat, et même en cas de pluralité de défendeurs, d'appel en garantie ou de référé, sera soumis à la seule compétence du Tribunal d'Aix-en-Provence.

La convention des Nations Unies de 1980 sur les ventes internationales de marchandises n'est pas applicable.

9.4. Environnement

Gestion des déchets (DEEE) : En fin de vie, les produits du Prestataire, libellés d'une poubelle barrée, mis sur le marché après le 13 Août 2005 doivent faire l'objet d'un tri sélectif. La collecte se fera en accord avec les dispositions légales françaises.

10. Divers

- Le Contrat ne pourra être cédé ou transféré qu'avec l'accord préalable et écrit de l'autre partie.
- Aucun amendement, modification, prolongation, résiliation ou renonciation au présent Contrat ou à une de ses dispositions ne sera valable si elle n'est pas constatée dans un écrit signé par la partie à l'encontre de laquelle cette disposition est invoquée.
- Dans le cas où certaines dispositions du Contrat seraient déclarées nulles ou inapplicables, les autres dispositions demeureront néanmoins applicables.

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties et prévaut sur tous les échanges de correspondances et/ou accords antérieurs entre les Parties.

11. Détail des Services et Options

11.1. Réparation Atelier

Il y a deux (2) catégories de réparations :

11.1.1. Panne

La panne se caractérise par un arrêt subit du fonctionnement de l'Équipement ou une perte de la configuration logicielle de l'Équipement, ou la constatation d'un dysfonctionnement dans sa structure originelle, dont la cause ne provient pas d'un événement lié à une utilisation non conforme du système.

Une utilisation non conforme se caractérise par l'utilisation qui ne respecte pas la Documentation des fabricants, et notamment, au non-respect des consignes et procédures fournies à l'occasion de la formation des utilisateurs.

Les réparations pour Panne sont couvertes par la redevance du Contrat de Services. Les réparations du point (11.1.2) ci-dessous sont considérées comme des réparations « facturables » et sont facturées au cas par cas en se basant sur la Liste de Forfaits de Réparations de Coppernic.

11.1.2. Option Casse incluse

La casse du matériel se caractérise par l'altération physique du matériel qui ne résulte pas d'un usage non-conforme aux règles et conditions d'utilisation communiquées par Coppernic

Une utilisation non-conforme se caractérise par l'utilisation qui ne respecte pas la Documentation des fabricants, et notamment, par le non-respect des consignes et procédures fournies à l'occasion de la formation des utilisateurs.

En cas de dommages sur 70% ou plus des composants majeurs d'un Équipement prédéfinis par Coppernic (écran, carte mère, module RFID, Lecteur de codes-barres, lecteur d'empreintes, tête d'impression...), ce dernier sera déclaré irréparable. Le Client pourra en acquiescer un nouveau au tarif en vigueur à ce moment-là.

Il appartiendra au Client de communiquer à Coppernic son choix de récupérer ou non l'Équipement qui aurait été déclaré irréparable.

Toutes les casses sont incluses sauf lorsqu'il s'agit d'un vandalisme avéré sur le matériel (arrachage des boutons à l'aide d'un outil, rayure volontaire ou casse de l'écran à l'aide d'un tournevis ou cutter...).

Les réparations pour Panne et Casse sont couvertes par la redevance du Contrat de Services.

Dans l'hypothèse où les réparations pour Casse du Client dépasseraient périodiquement quinze pourcent (15%) de l'ensemble des réparations, Coppernic se réserve le droit de visiter le(s) site(s) concernés du Client et de proposer des accessoires et solutions afin de minimiser les réparations pour casse.

Les cas suivants sont toujours considérés comme des réparations « facturables » et facturées au cas par cas en se basant sur la liste de Forfaits de Réparations de Coppernic :

- Les dommages causés par l'utilisation d'outils non conformes,
- Les dommages causés par des modifications/changements/retouches apportés par un personnel non autorisé, ou
- Les dégâts des eaux, si le taux IP (Indice de Protection) n'inclut pas la résistance à l'immersion dans l'eau.

Pour entrer dans le cadre des modalités de prise en charge par Coppernic de la maintenance, il appartient dès lors au Client de démontrer que la casse est consécutive à une utilisation normale de l'Équipement.

En aucun cas Coppernic ne fournira les services listés sous la rubrique (4.2) - Exclusions.

11.2. Option de Recalibration des Batteries

L'option de recalibration de batterie peut être souscrite suivant le type d'Équipement et le type de batterie.

The United Nations Convention of 1980 on the international sale of merchandise is not applicable.

9.4. Environment

Waste management (DEEE): At the end of its life cycle, the Service Provider's products labeled with a crossed-out waste-bin, commercialized after August 13, 2005, must be recycled. The collection shall be done in compliance with French legal provisions.

10. Miscellaneous

- The Contract may only be sold or transferred with prior written agreement from the other party.
- No amendment, modification, extension, cancellation or renunciation to this Contract or to one of its provisions shall be valid if it is not notified in a writing signed by the party against which this provision is invoked.
- In the event where certain provisions of the Contract should be declared null or inapplicable, the other provisions shall still remain applicable.

The Contract constitutes the entirety of the agreement concluded between the Parties and shall prevail over any prior correspondences and/or agreements between the Parties.

11. Detailed List of Services and Options

11.1. Workshop Repair

There are two (2) categories of repairs:

11.1.1. Breakdown

A breakdown is characterized by a sudden stop in the functioning of the Equipment or a loss of the software configuration of the Equipment, or the observation of a malfunction in its original structure, the cause of which did not come from an event relating to the non-compliant use of the system.

Non-compliant use is characterized by use which does not follow the manufacturers' Documentation, and in particular, not following the instructions and procedures provided when training the users.

Repairs on Breakdowns are covered by the Service Contract fee.

Repairs in the point (11.1.2) below are considered to be "billable" repairs and are billed on a case-by-case basis, using Coppernic's List of Repair Fees when they are not covered by a Service Contract.

11.1.2. Accidental Breakage Option

Breakage of the equipment is characterized by the physical alteration of the equipment that does not result from use that does not comply with the rules and conditions of use communicated by Coppernic.

Non-compliant use is characterized by the use which does not follow the manufacturers' Documentation, in particular by not following the instructions and procedures provided when training the users.

In the event of damages to 70% or more of the major components of a piece of Equipment as predefined by Coppernic (screen, motherboard, RFID module, barcode scanner, fingerprint scanner, printer head, etc.), this piece of Equipment shall be deemed irreparable. The Customer may acquire a new one for the price in force at that time.

The Customer must communicate to Coppernic whether it chooses to pick up the Equipment deemed irreparable or not.

Any breakage is included unless it resulted from proven vandalism of the equipment (prying off buttons using a tool, voluntary scratching or breakage of the screen using a screwdriver or boxcutter, etc.).

Repairs for Breakdowns and Breakage are covered by the Service Contract fee.

In the event where the repairs for Breakage by the Customer should periodically exceed fifteen percent (15%) of all the repairs, Coppernic reserves the right to visit the relevant site(s) of the Customer and to propose accessories and solutions in order to minimize repairs for breakage.

The following cases are still considered to be "billable" repairs, and are billed on a case-by-case basis using Coppernic's List of Repair Fees:

- Damages caused by the use of non-compliant tools,
- Damages caused by modifications/changes/retouches carried out by non-authorized staff, or
- Water damage if the PI rate (Protection Index) does not include resistance to immersion in water.

In order to enter into the framework of the Coppernic's maintenance coverage conditions, it is hereby the Customer's responsibility to demonstrate that the breakage occurred after normal use of the Equipment.

In no case shall Coppernic provide the services listed in section (4.2) – Exclusions.

11.2. Battery Recalibration Option

The battery recalibration option may be subscribed depending on the type of Equipment and the type of battery.

Recalibrating a battery consists of testing its capacity and proper functioning. If a breakdown should be declared on this battery, it will be tested and recalibrated if necessary.

Below 70% of its capacity, it will be replaced with a new battery.

For batteries built into the Equipment (example: the C-One mobile terminal), they will be covered by the same level of Service Contract as the Equipment in which they are built.

11.3. Repair Times

The Customer may choose a repair timeframe mentioned below for Coppernic equipment.

The repair time for third-party equipment may vary; it will be confirmed in the Commercial Proposal.

The repair time is measured in standard business days, excluding weekends and holidays of the repair center location, and is calculated from the date of receiving the defective Equipment at the repair center designated by Coppernic until the day of shipping back the repaired or replaced Equipment.

With regard to billable repairs, the repair time only starts when Coppernic receives approval of the repair Quote.

- Average and non-contractual repair time of ten (10) days Best Effort for Equipment under warranty or covered by a Service Contract extending the original warranty.

La recalibration d'une batterie consiste à tester sa capacité et son bon fonctionnement. Dans le cas où une panne serait déclarée sur ladite batterie, elle sera testée et recalibrée si nécessaire. En dessous de 70% de sa capacité, elle sera remplacée par une batterie neuve.

Sur les batteries intégrées aux Équipements (exemple : le terminal portable C-One), elles seront couvertes par le même niveau de Contrat de Services que les Équipements auxquels elles sont intégrées.

11.3. Délai de Réparation

Le Client peut choisir le délai de réparation mentionné ci-dessous pour les matériels Coppernic.

Le délai de réparation des matériels tiers pouvant varier, ils seront confirmés dans la Proposition Commerciale.

Le délai de réparation est mesuré en jour ouvrable standard, excluant les weekends et les jours fériés du lieu de situation du centre de réparation, et est calculé de la date de réception de l'Équipement défectueux au centre de réparation désigné de Coppernic jusqu'au jour d'expédition de l'Équipement réparé ou remplacé.

Pour ce qui concerne les réparations facturables, le délai de réparation ne commence à courir qu'à compter de la réception par Coppernic de l'acceptation du Devis de réparation.

- Délai de réparation moyen et non contractuel de dix (10) jours pour les Équipements sous garantie ou couverts par un Contrat de Services étendant la garantie d'origine.
- Délai de réparation de trois (3) jours pour les Équipements couverts par un Contrat de Services.

11.4. Options d'Expédition

11.4.1. Expédition Standard

Lorsque l'option Collecte n'est pas disponible ou que le Client n'a pas sélectionné cette option, le Client organise le transport et prend en charge les frais d'expédition et les risques de perte de l'Équipement de son site jusqu'au centre de réparation de Coppernic.

Coppernic organise le transport et prend en charge les frais d'expédition (sans garantie de délai de livraison) et les risques de perte pour le retour de l'Équipement réparé depuis son centre de réparation jusqu'au site du Client.

Si le centre de réparation désigné et le site du Client sont situés dans des pays différents, le Client procède si nécessaire aux formalités de dédouanement de l'Équipement à l'exportation depuis (et en retour à l'importation dans) le pays où le site du Client est situé et Coppernic procède si nécessaire aux formalités de dédouanement de l'Équipement à l'importation dans (et en retour à l'exportation depuis) le pays où le centre de réparation de Coppernic est situé. Le Client est responsable de toute inscription ou préinscription requise pour le retour de l'Équipement réparé dans son pays et des frais associés.

11.4.2. Option Collecte

Sous condition de disponibilité locale et dans les cas où cette option a été choisie par le Client, les Équipements enregistrés auprès de Coppernic pendant les jours ouvrés, avant une heure limite prédéfinie en fonction du lieu de la Collecte, sont collectés le jour ouvré même ou le jour ouvré local suivant.

Coppernic organise le transport et prend en charge les frais d'expédition (sans garantie de délai de livraison) et les risques de perte de l'Équipement du site du Client jusqu'au centre de réparation de Coppernic.

Coppernic organise le transport et prend en charge les frais d'expédition (sans garantie de délai de livraison) et les risques de perte pour le retour de l'Équipement réparé depuis son centre de réparation jusqu'au site du Client.

Le transporteur est librement choisi par Coppernic. Coppernic informera le Client de la plage horaire à laquelle le transporteur se rendra sur site pour l'enlèvement de l'Équipement.

Le Client a la charge de fournir une adresse exacte de Collecte et de mettre à disposition un interlocuteur unique par site. En cas d'absence du Client, tout avis de passage sera facturé par Coppernic d'un montant de 60,00 € HT.

Au-delà de deux avis de passage infructueux, il appartiendra au Client d'expédier le produit au centre de réparation de Coppernic, à ses frais et par ses propres moyens.

11.5. Option « Swap » : Remplacement à J+1 avec gestion d'un Stock de Remplacement

Le Swap désigne le fait d'échanger un Équipement défectueux du Client par un Équipement de remplacement, avant même que le matériel défectueux soit réparé. Un stock de matériel de remplacement est consigné dans les locaux de Coppernic et dédié au Client.

Ce stock peut être mis en place à partir d'un parc minimum de 100 Équipements. Le volume de ce stock sera calculé en fonction du besoin du Client.

Remplacement à J+1 signifie l'expédition le jour même de la demande du Client d'un Équipement du stock de Swap dédié, avec une expédition prévue le jour-même, sous réserve que la demande du Client soit parvenue avant midi. Les demandes faites après-midi seront considérées comme faites le jour ouvré suivant avant midi.

Coppernic informera le Client de la plage horaire à laquelle le transporteur se rendra sur site pour l'enlèvement de l'Équipement défectueux et la livraison de l'Équipement de remplacement.

Le Client a la charge de fournir une adresse exacte de Collecte et de mettre à disposition un interlocuteur unique par site. En cas d'absence du Client ou de non remise du terminal défectueux à notre transporteur, tout avis de passage sera facturé par Coppernic d'un montant de 60,00 € HT.

Au-delà de deux avis de passage infructueux, il appartiendra au Client d'expédier le produit au centre de réparation de Coppernic, à ses frais et par ses propres moyens dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la remise du matériel de remplacement. Au-delà, l'Équipement remplacé sera facturé au prix du neuf selon la grille tarifaire en vigueur.

Si le centre de réparation désigné et le site du Client sont situés dans des pays différents, le Client aura un stock « Tampon » de remplacement sur son site, en plus du stock de remplacement chez Coppernic, et déclenchera la procédure de « Swap » dès qu'il aura un nombre de matériels défectueux à réparer, défini dans la Proposition Commerciale. Coppernic enverra la même quantité d'Équipements sur le site du

- Repair time of three (3) days for Equipment covered by a Service Contract.

11.4. Shipping Options

11.4.1. Standard Shipping

Whenever the Pickup option is not available, or if the Customer has not selected this option, the Customer shall organize the transportation and shall cover the shipping costs and risks of loss for the Equipment from its site to the Coppernic repair center. Coppernic shall organize the transportation and cover shipping costs (with no guarantee of shipping time) and the risks of loss for returning repaired Equipment from its repair center to the Customer's site.

If the designated repair center and the Client's site are located in different countries, the Customer shall, if necessary, proceed with customs formalities for the Equipment to be exported from (and returned as imported to) the country where the Client's site is located, and Coppernic shall, if necessary, proceed with customs formalities for the Equipment to be imported to (and returned as exported from) the country where the Coppernic repair center is located. The Customer is responsible for all registration or preregistration required for the return of the repaired Equipment to its country and any related costs.

11.4.2. Pickup Option

Pending local availability and if this option has been chosen by the Customer, Equipment registered with Coppernic during business days, before a predefined deadline time depending on the Pickup location, are collected on the same working day or the following local business day.

Coppernic shall organize the transportation and cover shipping costs (with no guarantee of shipping time) and the risks of loss of the Equipment from the Customer's site to the Coppernic repair center.

Coppernic shall organize the transportation and cover shipping costs (with no guarantee of shipping time) and the risks of loss for the return of the repaired Equipment from its repair center to the Customer's site.

The transporter is chosen freely by Coppernic. Coppernic shall inform the Customer of the time slot when the transporter will arrive at the site to pick up the Equipment.

The Customer is responsible for providing an exact Pickup address and for providing a single contact person per site. If the Customer is absent, any failed delivery will be billed by Coppernic for the amount of €60.00 excluding tax.

After two unsuccessful attempts at delivery, it will be the Customer's responsibility to ship the product to the Coppernic repair center, at its expense, and by its own means.

11.5. "Swap" Option : 1-Day Replacement with Management of Replacement Stock

Swapping refers to the act of exchanging a defective piece of the Customer's Equipment with replacement Equipment, even before the defective equipment is repaired.

A set of replacement equipment is stored in the Coppernic premises and is dedicated to the Customer.

This stock may be set up from a minimum stock of 100 pieces of Equipment. The volume of this stock shall be calculated depending on the Customer's needs.

1-Day Replacement refers to shipping on the same day as the Customer's request of a piece of Equipment from the dedicated Swap stock, with shipping planned on the same day, as long as the Customer's request is received before noon. Requests made after noon shall be considered as being made on the following day before noon.

Coppernic shall inform the Customer of the time slot when the transporter will arrive at the site to pick up the defective Equipment and deliver the replacement Equipment.

The Customer must provide an exact Pickup address and provide a single contact person per site. If the Customer is absent, any failed delivery will be billed by Coppernic for the amount of €60.00 excluding tax.

After two unsuccessful attempts at delivery, it will be the Customer's responsibility to ship the product to the Coppernic repair center, and its expense and by its own means, within five (5) business days following the return of the replacement equipment. Beyond this time, the Equipment replaced will be billed at the price for new Equipment using the price table in effect.

If the designated repair center and the Customer's site are located in different countries, the Customer will have a "Buffer" replacement stock at its site, in addition to the stock of replacement Equipment at Coppernic's premises, and shall trigger the "Swap" procedure as soon as it has a number of defective pieces of equipment to be repaired, as defined in the Commercial Proposal. Coppernic shall send the same quantity of Equipment to the Customer's site and shall proceed with Picking Up the Equipment to be repaired. Thus, the "Buffer" stock and the replacement stock at Coppernic's premises shall remain stable and this procedure will eliminate the risk of running out of these stocks.

11.6. Telephone Support/Hotline

Access to the Hotline Support is a priority. The creation of a ticket ("Incident") is done at most within two (2) hours following the Customer's phone call.

Coverage of the Incident is done within eight (8) hours following the Customer's request.

For a diagnostic report prior to creating an Equipment Return Authorization form, called the RMA (Return Material Authorization), the Customer may contact the telephone Support.

The RMA is required for any shipment of equipment to be repaired. It constitutes the traceability of all repairs.

This Hotline is a priority for Customers who have a Service Contract.

Coppernic shall endeavor to respect the response Times as listed hereafter:

- Telephone support (priority 1) – Response time: 4 business hours
- Telephone support (priority 2) – Response time: 8 business hours
- Telephone support (priority 3) – Response time: 48 business hours
- Telephone Support (priority 4) – Response time: 5 business days

The Hotline helps to provide support on several levels:

- Support for users
- Diagnostics for malfunctions
- Reconfiguration and settings
- Application programming interfaces, such as SDK (Software Development Kit), API (Application Programming Interface), development of low-level layers

Client et procédera à la Collecte des Équipements à réparer. Ainsi, le stock « Tampon » et le stock de remplacement chez Coppernic restera stable et cette procédure palliera aux risques d'épuisement desdits stocks.

11.6. Support Téléphonique / Hotline

L'accès au Support Hotline est prioritaire. La création d'un ticket (« Incident ») est effectuée au maximum dans les deux (2) heures qui suivent l'appel du Client. La prise en charge de l'Incident est effectuée dans les huit (8) qui suivent la demande du Client.

Pour un diagnostic préalable à la création d'un formulaire d'Autorisation de Retour du Matériel, appelé RMA (Return Material Authorization), le Client peut contacter le Support téléphonique. Le RMA est indispensable pour tout envoi de matériel en réparation. Il constitue la traçabilité de toute réparation.

Cette Hotline est prioritaire pour les Clients bénéficiant d'un Contrat de Services. COPPERNIC fera ses meilleurs efforts pour respecter les Temps de réponse tels que prévus ci-après :

- Support téléphonique (priorité 1) – Temps de réponse : 4 heures ouvrées
- Support téléphonique (priorité 2) – Temps de réponse : 8 heures ouvrées
- Support téléphonique (priorité 3) – Temps de réponse : 48 heures ouvrées
- Support téléphonique (priorité 4) – Temps de réponse : 5 jours ouvrées

La Hotline permet d'apporter du support sur plusieurs niveaux :

- Support pour les utilisateurs
- Diagnostic du dysfonctionnement
- Reconfiguration et paramétrage,
- Interfaces de programmation applicatives telles que SDK (Software Development Kit), API (Application Programming Interface), développements des couches bas niveau,
- Système d'exploitation fourni avec le matériel

Ce service inclut la possibilité pour le Client, d'appeler de manière illimitée Coppernic pour la résolution des problèmes liés à des dysfonctionnements constatés sur le matériel, propriété du Client, fourni par Coppernic et couvert par un Contrat de Services en cours, au moment de la panne.

Ce service de hotline inclut le support du logiciel développé par Coppernic. En aucun cas Coppernic ne peut intervenir sur des applications tierces qu'il n'aurait pas fournies.

La Hotline est disponible de 9h00 à 18h00 (GMT+1) du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

- ▶ Le Client pourra entrer en contact par téléphone avec le Support Technique en composant le numéro suivant : **+33 (0)4 26 78 44 69**
- ▶ Le Client pourra entrer en contact par email avec le Support Technique à l'adresse suivante : support@coppernic.fr
- ▶ Le Client pourra faire une demande de support sur le site internet de Coppernic à l'adresse suivante : <https://www.coppernic.fr/support-fr/>

Coppernic met à la disposition du Client, via son application internet, l'historique des tickets Hotline, des réparations matériels et des éventuelles interventions sur site. Le Client a connaissance des limites de l'assistance téléphonique comme moyen de résolution des problèmes. Il ne peut donc exiger une remise en état systématique de son matériel.

Le Client a connaissance de sa responsabilité dans les manipulations qu'il effectue sur les équipements ou sur les logiciels en sa possession. Coppernic ne peut être tenu pour responsable en cas de manipulation non conforme.

Coppernic s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour apporter une réponse au Client et à lui proposer, le cas échéant, la création d'un RMA.

11.7. Option Masterisation des Terminaux

Cette option peut être achetée avec ou sans Contrat de Maintenance. Le montant est indiqué dans la Proposition Commerciale.

Dans le cas où le Client achète à Coppernic une prestation de Masterisation, Coppernic renverra les Équipements réparés masterisés, c'est-à-dire avec la configuration du terminal telle qu'elle l'était au moment de la prestation de masterisation initiale.

Dans les cas où le Client ne fournirait pas une copie de la configuration la plus récente de son Équipement, Coppernic renverrait l'Équipement réparé avec une configuration usine.

11.8. Assistance avec Prise de contrôle à distance : TeamViewer ou EMM

Ce service d'assistance illimité avec prise de contrôle à distance, consiste à autoriser Coppernic à prendre le contrôle à distance, sur l'Équipement du Client.

Ce service est disponible de 9h00 à 18h00 (GMT+1) du lundi au vendredi, l'exclusion des jours fériés, en composant le numéro du support téléphonique suivant : **+33 (0)4 26 78 44 69**.

Toute prise de contrôle à distance ne peut se faire qu'avec l'aval du Client. Il est libre de refuser la prise de contrôle à tout moment.

Le fonctionnement du service d'assistance avec prise de contrôle à distance nécessite le bon fonctionnement d'une connexion internet haut Débit. Si cette condition n'était pas remplie, Coppernic serait déchargé de toute responsabilité et ne saurait être accusé de manquer à ses obligations.

Le Client a connaissance des limites de l'assistance avec prise de contrôle à distance comme moyen de résolution des Incidents. Il ne peut donc exiger une remise en état systématique de son matériel ou de ses logiciels informatiques.

Coppernic s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour apporter une réponse au Client et à lui proposer, le cas échéant, l'ouverture d'une demande de RMA.

11.9. Option de Services Managés

Cette prestation peut être achetée avec ou sans Contrat de Services. Son montant sera fixé dans la Proposition Commerciale et sera défini en fonction du projet visé et du besoin spécifique du Client.

11.10. Visite de Maintenance Préventive

Cette prestation peut être achetée avec ou sans Contrat de Services. Son montant est basé sur un tarif fixe par jour et sera fixé dans la Proposition Commerciale.

- Operating system provided with the equipment

This service includes the possibility for the Customer to call Coppernic an unlimited number of times to resolve problems relating to malfunctions observed in the equipment belonging to the Customer and supplied by Coppernic and covered by a Service Contract current at the time of the breakdown.

This hotline service includes support for the software developed by Coppernic. In no case will Coppernic involve itself in third-party applications it has not provided. The Hotline is available from 9 a.m. to 6 p.m. (GMT+1) Monday through Friday, excluding holidays.

▶ The Customer may call Technical Support by telephone at the following number: **+33 (0)4 26 78 44 69**

▶ The Customer may email Technical Support at the following address: support@coppernic.fr

▶ The Customer may make a support request on the Coppernic website (section: "Customer Space") at the following address: <https://www.coppernic.fr/en/support-en/>

Through its internet application, Coppernic provides the Customer with a history of Hotline tickets, equipment repairs, and any on-site interventions.

The Customer acknowledges the limitations of telephone assistance as a means to resolve problems. Therefore, it may not demand a systematic refurbishment of its equipment.

The Customer acknowledges its responsibility in its handling of the equipment or software in its possession. Coppernic may not be held responsible in the event of non-compliant handling.

Coppernic commits to implement the means necessary to provide a response to the Customer and if applicable, propose to create an RMA for it.

11.7. Terminal Reformatting Option

This option may be purchased with or without a Maintenance Contract. The amount is indicated in the Commercial Proposal.

If the Customer purchases the Reformatting service from Coppernic, Coppernic shall return repaired Equipment reformatted, i.e. with the terminal configuration as it was at the time of the initial reformatting service.

If the Customer does not provide a copy of the most recent configuration of its Equipment, Coppernic shall return the repaired Equipment with factory configuration.

11.8. Assistance with Remote Control: TeamViewer or EMM

This unlimited assistance service with remote control consists of authorizing Coppernic to take control of the Customer's Equipment remotely.

This service is available Monday through Friday, from 9 a.m. to 6 p.m. by dialing the following telephone support number: **+33 (0)4 26 78 44 69**.

All remote control can only be done after approval from the Customer. The Customer is free to refuse the remote control and any time.

The functioning of the assistance service with remote control requires the proper functioning of a broadband internet connection. If this condition is not met, Coppernic shall be released from any responsibility and shall not be accused of failing its obligations.

The Customer acknowledges the limitations of assistance with remote control as a means to resolve Incidents. Therefore, it may not demand a systematic refurbishment of its computer equipment or software.

Coppernic commits to implement the means necessary to provide a response to the Customer and if applicable, propose to open a request for an RMA.

11.9. Managed Services Option

This service may be purchased with or without a Service Contract. Its amount is indicated in Coppernic's Commercial Proposal and will be defined according to the project and the specific need of the Customer.

11.10. Preventative Maintenance Visit

This service may be purchased with or without a Service Contract. Its amount is based on a set price per day and shall be set in the Commercial Proposal.

Coppernic organizes an annual preventative visit at the Customer's site(s) in order to prevent any future breakdowns. This preventative visit is organized by Coppernic after approval by the Customer.

If the Customer chooses this option, Coppernic shall conduct an on-site visit in order to proceed with the following maintenance:

- Inspect and verify the equipment under Contract,
- Record the settings on the Equipment,
- Pick up spent batteries to be disposed of as required by law,
- Set up a formal report of observations and recommendations.

12. Obtaining an RMA Number

Creating a Return Material Authorization form, called an RMA is required before sending any equipment for repairs. It constitutes the traceability of any repair.

It is expressly requested of the Customer not to send any equipment for repairs before obtaining an RMA number, in order to optimize coverage upon receipt of the equipment by Coppernic.

It is the Customer's full and complete responsibility to include with its request for an RMA all information necessary to identify the equipment to be repaired (at least the model and serial number), as well as a detailed description of any problems encountered. A repair form may be provided by request from the Customer.

▶ The Customer may request an RMA by email at the following address: support@coppernic.fr

▶ The Customer may request an RMA on Coppernic's website (section: "Customer Space – RMA Form") at the following address: <https://www.coppernic.fr/en/client-space-en/>

Once an RMA number is assigned, for information, and pending any reservation, Coppernic will communicate to the Customer the type of coverage that in theory will be applied for the repair (Warranty, Service Contract or billable) based on the information provided.

Coppernic reserves the right to refuse to repair a piece of Equipment not covered by a Contract.

Coppernic organise une visite préventive annuelle sur le(s) site(s) du Client de manière à pallier aux éventuelles pannes futures. Cette visite préventive est organisée par Coppernic après acceptation du Client.

Si le Client choisit cette option, Coppernic conduit une visite sur site afin de procéder à la maintenance suivante :

- Inspecter et vérifier les matériels sous Contrat
- Enregistrer les paramètres des Équipements,
- Récupérer les batteries usagées pour mise au rebut selon la réglementation en vigueur,
- Établir un rapport formel des observations et recommandations

12.Obtention d'un numéro de RMA

La création d'un formulaire d'Autorisation de Retour du Matériel, appelé RMA (Return Material Authorization), est obligatoire avant tout envoi de matériel en réparation. Il constitue la traçabilité de toute réparation.

Il est expressément demandé au Client de ne pas envoyer de matériel en réparation avant d'avoir obtenu un numéro de RMA, et ce, afin d'optimiser la prise en charge à réception du matériel par Coppernic.

Il est de la responsabilité pleine et entière du Client d'assortir sa demande de RMA de toutes les informations nécessaires à l'identification du matériel à réparer (a minima le modèle et le numéro de série), ainsi que d'un descriptif détaillé des pannes rencontrées. Un formulaire de réparation peut être fourni à la demande du Client.

► Le Client pourra faire une demande de RMA par Email à l'adresse suivante :

support@coppernic.fr

► Le Client pourra faire une demande de RMA sur le site internet de Coppernic (Rubrique : « Espace Client – Formulaire RMA ») à l'adresse suivante :

<https://www.coppernic.fr/espace-client-fr/>

Lors de l'attribution d'un numéro de RMA, Coppernic communique au Client, à titre indicatif, et sous réserve, le type de prise en charge qui sera a priori appliquée pour la réparation (Garantie, Contrat de Services, facturable) sur la base des informations fournies.

Coppernic se réserve le droit de refuser la réparation d'un matériel hors Contrat.

13.Langues

Ces Conditions Générales de Services ont été rédigées en anglais et en français. En cas de divergence d'interprétation entre les deux versions, la version française prévaudra.

13.Langues

Those Terms and Conditions of Services has been drafted in English and French language. For purposes of interpretation and in case of any possible conflict between the English and the French text, the French version shall prevail.