



Les Services de Réussite du Client PTC

CONDITIONS CONTRACTUELLES

PTC propose ses Services de Réussite (« Customer Success Plan ») pour aider ses Clients à tirer le meilleur parti de leur investissement dans les produits PTC en leur fournissant un savoir-faire, des ressources et des outils tout au long de leur relation avec PTC.

A. Points de Réussite

Les Points de Réussite constituent un moyen flexible de consommer les Services de Réussite. Le Client peut gérer et échanger ses Points de Réussite auprès de l'équipe de Gestion de Réussite du Client (*Consumer Success Management* ou CSM) de PTC. Notre équipe de Gestion de Réussite du Client travaille avec le Client pour lui faciliter la mise en œuvre des logiciels et des solutions de PTC, incluant entre autres l'étude des paramètres d'utilisation, un partage des meilleures pratiques, et de manière générale pour conseiller le Client afin d'optimiser son adoption des logiciels et des solutions de PTC, et lui permettre le cas échéant de trouver une solution à ses problèmes techniques.

Les Points de Réussite peuvent être échangés contre des services décrits dans le catalogue des Services de Réussite (consultable à l'adresse <https://www.ptc.com/en/success-services>). PTC se réserve le droit de procéder - à tout moment et sans préavis - à tous ajouts, modifications ou suppressions de ses Services de Réussite dans son Catalogue.

PTC accuse réception des demandes d'utilisation des Points de Réussite du Client dans un délai de 48 heures ouvrables, et confirme les dates de livraison dans un délai de 10 jours ouvrables. PTC a besoin d'au moins trois semaines de préavis pour assurer la livraison de toute demande de Service de Réussite. Il peut dans certains cas être nécessaire d'en retarder la livraison au-delà de trois semaines. Les Points de Réussite utilisés pour des Services de Réussite sur site ne comprennent pas les frais de déplacement ni les frais d'hébergement et de bouche qu'entraîne la ou les visites auprès du Client, frais que le Client peut rembourser au moyen de Points de Réussite supplémentaires ou par règlement des frais réels facturés. Le Devis de PTC pour les Services de Réussite détaillera le nombre de Points de Réussite. Des Points de Réussite supplémentaires peuvent être achetés.

En cas d'achat de Services de Réussite pour une durée qui n'est pas par échéances de 12 mois, le nombre de Points de Réussite sera calculé au prorata de l'année entière.

Les Points de Réussite non utilisés expirent à expiration de la période pour laquelle ils ont été achetés (c'est-à-dire qu'ils ne seront pas reportés à la période de renouvellement suivante). Les Points de Réussite non utilisés ne sont pas remboursés et ne sont pas transférables à d'autres contrats. Toutefois, pour des contrats portant sur plusieurs années, le Client peut transférer des Points de Réussite inutilisés d'une année de Souscription à l'autre, ou bien en anticiper l'utilisation d'une année sur l'autre. Les



exemples ci-dessous illustrent la manière dont cela peut fonctionner, dans chaque cas sur la base de 100 Points de Réussite achetés annuellement, pour une période contractuelle de trois ans, soit un total de 300 Points de Réussite :

- Un Client n'ayant utilisé que 50 Points de Réussite au cours de sa première année de Souscription (« Année 1 »), peut reconduire les 50 points restants de l'Année 1 et les utiliser à tout moment au cours des Années 2 ou 3. Dans cet exemple, le Client aurait 250 Points de Réussite disponibles pour les deux années de Souscription restantes.
- Un Client peut utiliser au cours de l'Année 1 tous les 300 Points de Réussite dont il dispose. Dans cet exemple, le Client n'aurait plus aucun Points de Réussite disponibles pour les deux années de Souscription restantes.
- Un client peut reconduire 50 Points de Réussite inutilisés au cours de l'Année 1 et en utiliser 175 au cours de la deuxième année de Souscription puis 75 au cours de la troisième année de Souscription.
- Un Client qui n'utiliserait que 50 Points de Réussite par an pendant chacun des trois années de Souscription ne pourrait plus utiliser les 150 Points de Réussite restants après la fin de la troisième année de Souscription.

Les Clients sont responsables de l'évaluation et de la mise en œuvre des conseils et recommandations de l'équipe CSM. Pour plus de clarté, l'équipe CSM ne fournit pas de services de mise en œuvre (tels que la configuration ou le code).

Disponibilité : les Services de Réussite ne sont assurés qu'aux heures ouvrables en vigueur sur place, de 8 h à 17 h du lundi au vendredi à l'exclusion des week-ends et des jours fériés locaux.

Langues : anglais, allemand, français, chinois et japonais, certains Services de Réussite n'étant disponibles qu'en anglais.

Conditions générales

1. L'entité PTC indiquée sur <https://www.ptc.com/en/documents/legal-agreements/ptc-affiliates> (« PTC ») fournit les Services de Réussite par souscription au Client. Toutefois PTC peut sous-traiter ou déléguer tout ou partie de la prestation des services à un tiers.
2. PTC est susceptible de modifier les Services de Réussite, à tout moment, sous réserve que toute réduction du niveau des prestations ne prenne effet qu'après la date de renouvellement. Si le Client n'accepte pas les modifications annoncées, il est en droit de résilier ses Services de Réussite à tout moment avant la date de renouvellement.
3. PTC assure la prestation des Services de Réussite et les facture au client ainsi que stipulé dans le bon de commande en question ou dans le devis de PTC. PTC se réserve le droit de suspendre la prestation de ses services jusqu'à paiement de toutes les factures.
4. Toutes les informations échangées entre les parties s'agissant des prestations et expressément signalées par écrit comme étant confidentielles, y compris, sans que cette liste ne soit limitative, toutes données, informations concernant le Client, le ou les informations concernant le marketing, les produits ainsi que leurs documentations, seront sauvegardées par leur récipiendaire de la même façon que celui-ci sauvegarde ses propres informations ou ses informations confidentielles d'importance semblable, et en tous cas en prenant toutes précautions raisonnables. Aucune des parties ne saurait toutefois être tenue responsable de la protection d'informations se trouvant dans le domaine public, dont elle était détentrice antérieurement au début de la prestation des Services de Réussite ou bien obtenues de tierces parties sans restriction de divulgation ou développées sans utiliser d'informations confidentielles divulguées en vertu du présent contrat.
5. Les Services de Réussite n'entraînent ni transfert ni cession de droits de propriété intellectuelle entre les parties. PTC bénéficiera de l'exclusivité pour toutes productions techniques, c'est-à-dire documents écrits, rapports, logiciels ou leur documentation, tels que créés, développés ou livrés par PTC en vertu du présent contrat, comme pour toutes inventions, découvertes, idées ou savoir-faire de PTC incorporées à de telles productions ou auxquelles le présent contrat aura donné lieu de toute autre manière. Sous réserve des conditions stipulées dans les Devis de PTC, celui-ci accorde au Client le droit non exclusif et lui concède la licence, pour son usage interne exclusivement, pour utiliser et copier de telles productions. Nonobstant ce qui précède, si PTC apporte au Client une assistance au développement d'applications ou d'expériences en matière d'Internet des Objets ou de Réalité Augmentée, PTC s'abstiendra de revendiquer la propriété de telles applications ou expériences pour la raison qu'il aurait fourni une assistance.
6. Toutes données personnelles transmises à ou obtenues par PTC dans le cadre de l'accomplissement de ses obligations seront traitées conformément aux Conditions de traitement des données (Data Processing Terms and Conditions, consultables à l'adresse <https://www.ptc.com/en/legal-agreements>) et à sa politique en matière de protection de la vie privée (consultable à l'adresse

<https://www.ptc.com/en/documents/policies>). Le Client reconnaît que PTC fait partie d'un groupe international et que des données personnelles peuvent se voir traitées en dehors du pays du Client. Tous transferts de telles données personnelles se feront conformément à la législation sur la protection des données en vigueur. Le Client certifie que toutes données personnelles transmises à PTC auront été obtenues conformément à cette même législation.

7. PTC garantit que la prestation des Services de Réussite s'effectuera en mettant en œuvre dans la mesure du raisonnable toutes compétences et avec le plus grand soin, à hauteur de ce qu'on peut attendre de professionnels du secteur. La responsabilité de PTC et les recours du Client pour tous manquements à la garantie stipulée ci-avant ne saurait aller plus loin que la mise en œuvre par PTC de tous efforts commercialement raisonnables pour corriger et/ou répéter la prestation des Services de Réussite défectueux, sous réserve que le Client ait avisé PTC par écrit des vices constatés dans les Services de Réussite dans un délai de 30 jours (trente jours) après exécution des dites prestations.
8. PTC NE FAIT PAS D'AUTRES DÉCLARATIONS NI GARANTIES, EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS ENTRE AUTRES TOUTES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN OBJET PARTICULIER, QUE CELLES STIPULÉES AU PRÉSENT CONTRAT, ET REJETTE TOUTES AUTRES DÉCLARATIONS OU GARANTIES. PTC NE GARANTIT PAS QUE LE FONCTIONNEMENT DE TOUT CODE DE PROGRAMMATION FOURNI EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT NE PUISSE JAMAIS SOUFFRIR D'INTERRUPTIONS OU ÊTRE EXEMPT D'ERREURS. IL N'EST PAS CONSTITUÉ D'OBLIGATION, EXPLICITE OU IMPLICITE, POUR PTC D'ASSURER LA MAINTENANCE DE PRODUITS FOURNIS AU CLIENT.
9. PTC NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE QU'EN CAS DE MANQUEMENT DÉLIBÉRÉ À SES OBLIGATIONS PROFESSIONNELLES OU DE FAUTE GRAVE CONFORMÉMENT À LA LÉGISLATION EN VIGUEUR. PTC NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, NI DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS DISSUASIFS, Y COMPRIS, SANS QUE CETTE LISTE NE SOIT LIMITATIVE, MANQUE À GAGNER, MANQUE À ÉCONOMISER OU DOMMAGES RÉSULTANT DE LA PERTE OU DE L'UTILISATION DE DONNÉES OU DE RETARDS PROVOQUÉS DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT PAR LES SERVICES DE RÉUSSITE. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ DE PTC NE SAURAIT EXCÉDER LE PRIX PAYÉ OU À PAYER POUR LA PRESTATION AYANT DONNÉ LIEU À DES DOMMAGES. IL INCOMBE AU CLIENT DE CRÉER ET DE CONSERVER DES FICHIERS DE SAUVEGARDE COMPLETS ET À JOUR DE TOUTES DONNÉES CLIENTS ET DE TOUS PROGRAMMES SUSCEPTIBLES D'ÊTRE AFFECTÉS PAR LES PRESTATIONS DE SERVICE DE PTC. PTC NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PROTECTION OU DE LA PERTE DE DONNÉES OU D'INFORMATIONS DE SES CLIENTS. LES CLAUSES CI-DESSUS NE SAURAIENT EXONÉRER PTC DE SA RESPONSABILITÉ LÉGALE POUR TOUS DOMMAGES CORPORELS ET/OU POUR LA DISSIMULATION DE VICÉS AVEC INTENTION DÉLICTEUSE.
10. PTC ne saurait être considéré comme ayant manqué à ses obligations pour autant que leur exécution est retardée ou empêchée par des causes indépendantes de sa volonté, y compris, sans que cette liste ne soit limitative, tous cas de force majeure, agissements du client, incendies, indisponibilité de salariés pour cause de maladie, ou conflits sociaux. Aucune des parties ne saurait



résilier sans cause les Services de Réussite, lesquels prendront fin conformément aux dispositions du Devis PTC.