



## **Offres de Services Professionnels PTC**

### **CONDITIONS GÉNÉRALES**

PTC propose deux offres standards de services professionnels pour aider les Clients à optimiser leurs investissements dans les produits PTC en leur fournissant un accès à l'expertise, aux ressources et aux outils tout au long du cycle de vie du Client. La première est l'Offre de Services de Conseil Applicatif et la seconde est l'Offre de Points de Succès Client (désignés ensemble ci-après comme « Offres de Services Professionnels »). Veuillez noter que ce document s'applique uniquement à ces deux offres de services. Les autres services professionnels fournis par PTC sont généralement régis par un Enoncé de Travaux (« Statement of Work », « SOW ») et un accord-cadre négocié (souvent intitulé « Accord de Services Global »).

#### **A. Offres de Services de Conseil Applicatif (ACS)**

Les offres de Services de Conseil Applicatif fournissent au Client des heures de conseil pouvant être utilisées de manière flexible sur une durée déterminée (définie dans le SOW applicable). Le SOW précisera les frais, le calendrier de paiement et, de manière générale, les types de services pouvant être acquis (ce qui peut inclure, sans limitation, du temps de gestion de projet pour examiner les tâches, les priorités et les heures utilisées). Les services effectivement demandés seront définis pendant la durée établie, selon un accord mutuel entre le Client et les ressources PTC. À la fin de la période définie dans le SOW, les heures achetées expireront et ne seront pas reportées ni disponibles pour des services futurs.

PTC accusera réception de la demande initiale du Client d'utiliser ses heures ACS dans les 48 heures ouvrables, et PTC confirmera les dates de livraison dans les 10 jours ouvrables. PTC exige un préavis d'au moins trois semaines pour satisfaire toute demande d'utilisation d'heures ACS. Dans certains cas, il peut être nécessaire de prolonger la date de livraison au-delà de trois semaines.

#### **B. Offres de Points de Succès**

Les Offres de Points de Succès constituent un moyen flexible de consommer les Services de Succès. Le Client peut gérer et échanger ses Points de Succès auprès de l'équipe de Gestion de Succès du Client (Consumer Success Management ou CSM) de PTC. Notre équipe de Gestion de Succès 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 Succès peuvent être échangées contre des services décrits dans le catalogue des Services de Succès (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 Succès dans son Catalogue.

PTC accuse réception des demandes d'utilisation des Points de Succès 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 Succès. Il peut dans certains cas être nécessaire d'en retarder la livraison au-delà de trois semaines. Les Points de Succès utilisés pour des Services de Succès 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 Succès supplémentaires ou par règlement des frais réels

facturés. Le Devis de PTC pour les Services de Succès détaillera le nombre de Points de Succès. Des Points de Succès supplémentaires peuvent être achetés.

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

Les Points de Succès 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 Succès 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 Succès 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 Succès achetés annuellement, pour une période contractuelle de trois ans, soit un total de 300 Points de Succès :

Un Client n'ayant utilisé que 50 Points de Succès 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 Succès disponibles pour les deux années de Souscription restantes.

Un Client peut utiliser au cours de l'Année 1 tous les 300 Points de Succès dont il dispose. Dans cet exemple, le Client n'aurait plus aucun Points de Succès disponibles pour les deux années de Souscription restantes.

Un client peut reconduire 50 Points de Succès 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'utilisera que 50 Points de Succès par an pendant chacun des trois années de Souscription ne pourrait plus utiliser les 150 Points de Succès 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 Succès 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 Succès 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 Offres de Services Professionnels au Client. Toutefois PTC peut sous-traiter ou déléguer tout ou partie de la prestation des services à un tiers.
2. PTC fournira les services demandés et facturera le Client ainsi que stipulé dans le SOW, le bon de commande ou le devis PTC applicable. PTC se réserve le droit de suspendre la prestation de ses services jusqu'à paiement de toutes les factures.
3. 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, qui étaient en sa possession avant la date de début de la commande ou bien obtenues de tierces parties sans restriction de divulgation ou développées sans utiliser d'informations confidentielles divulguées en vertu du présent contrat.

4. Les Offres de Services Professionnels 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 termes et conditions du SOW ou du devis PTC, selon le cas, 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 aide le Client à développer une application ou une expérience en matière d'Internet des Objets (IoT) ou de Réalité Augmentée (A/R) dans le cadre des Offres de Services Professionnels, PTC s'abstiendra de revendiquer la propriété de telles applications ou expériences pour la raison qu'il aurait fourni une assistance.
5. 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.
6. PTC exécutera les services avec soin et compétence raisonnables conformément aux normes de l'industrie. La responsabilité de PTC et les recours du Client pour tous manquements à la garantie stipulée ci-dessus 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 défectueux, sous réserve que le Client ait avisé PTC par écrit des vices constatés dans les services dans un délai de 30 jours (trente jours) après exécution des dites prestations.
7. 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.
8. 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 OFFRES DE SERVICES PROFESSIONELS. EN AUCUN CAS LA RESPONSABILITÉ DE PTC NE SAURAIT EXCÉDER LE PRIX PAYÉ OU À PAYER POUR L'OFFRE DE SERVICES PROFESSIONNELS 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 LA PRESTATION DES SERVICES PAR 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 VICES AVEC INTENTION DÉLICTUEUSE.

9. 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. Les Offres de Services Professionnels ne peuvent être résiliées sans motif par l'une ou l'autre partie et prendront fin conformément aux termes du SOW ou du devis PTC, selon le cas.