

# Les Accords de service aux é.-u. et au Canada

## Conditions

- 1. Généralités.** Ces conditions générales s'appliqueront à tous les services offerts aux clients de Xerox. Des conditions supplémentaires se rapportant à des options ou programmes de service particuliers pourront être déterminées en vertu d'un supplément (« supplément ») fourni au client par Xerox. La soumission d'un bon d'achat ou l'acceptation d'un service de la part du client sera considérée comme une approbation de ces conditions générales et de celles établies dans les suppléments applicables, à l'exclusion des conditions supplémentaires ou différentes de celles apparaissant sur le bon d'achat du client, même si ledit bon est expressément rendu conditionnel par un avis conforme de Xerox quant à des conditions différentes ou supplémentaires.
- 2. Représentants.** Xerox peut nommer des tiers qui agiront en qualité de représentants dans l'exécution des obligations découlant du présent contrat de service. Toute mention de Xerox aux présentes sera réputée inclure lesdits représentants.
- 3. Frais.** Les frais de service correspondront à ceux établis dans la soumission et s'appliqueront seulement aux produits qui y ont été spécifiés.
- 4. Terme.** La date de début du terme initial de la couverture du service correspondra à celle apparaissant sur la facture du client.
- 5. Facturation et paiement.** Le client dispose de 30 jours, à partir de la date de facturation, pour acquitter les montants qui lui ont été facturés. Xerox se réserve le droit d'interrompre le service advenant le cas où le client n'effectuerait pas un paiement échu.
- 6. Taxes.** Les frais de service ne comprennent aucune taxe de vente état/provinciale ou locale, ni taxe d'utilisation, taxe d'accise, privilège fiscal ou toute autre taxe du genre. Le client devra payer ces taxes, à moins de fournir à Xerox un certificat d'exonération valide.
- 7. Indemnisation.** Xerox indemnifiera et dégagera le client de toute responsabilité en ce qui concerne toute demande de règlement pour des blessures ou des dommages à des biens imputables à des actes fautifs ou de négligence ou d'omissions de la part de Xerox chez le client.
- 8. Confidentialité.** Xerox reconnaît qu'au cours de l'exécution d'un service, Xerox pourrait être exposé à de l'information de nature confidentielle quant aux activités du client. Xerox accepte de garder cette information confidentielle de la même façon que Xerox traite sa propre information et de ne pas divulguer cette information à un tiers sans le consentement écrit préalable du client.

TOTAL   
SATISFACTION  
SERVICES™



**9. LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.** EN AUCUN CAS XEROX NE SERA TENU RESPONSABLE DE TOUS DOMMAGES INDIRECTS, PARTICULIERS OU ACCESSOIRES LIÉS À LA PRESTATION D'UN SERVICE, MÊME SI XEROX REÇOIT UN PRÉAVIS SUR LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

**10. Renonciation.** Si une des deux parties enfreint l'une des dispositions du présent contrat, cette infraction ne serait pas considérée comme une renonciation à l'application de cette disposition ou d'autres dispositions futures.

**11. Cession.** Le client ne peut pas céder ou transférer ses droits ou obligations en vertu du présent contrat sans le consentement écrit préalable de Xerox.

**12. Lois régissant le contrat.** Pour les produits vendus aux états-Unis, cet accord sera régi par la loi de l'état de l'Oregon. Pour les produits vendus au Canada, il sera régi par la loi de la province de l'Ontario.

**13. Frais de représentation juridique.** Si des procédures judiciaires ou de recouvrement sont entreprises aux fins de l'application de toute disposition du présent contrat, la partie lésée aura le droit de recouvrer des coûts raisonnables, incluant les frais de représentation juridique et les frais de perception.

**14. Articles de remplacement.** Pour réparer le produit, Xerox peut utiliser des pièces ou des produits neufs, de qualité équivalente ou supérieure. Toutes les pièces et tous les produits défectueux deviennent la propriété exclusive de Xerox. Xerox peut, à sa discrétion, exiger que ces articles soient retournés à un centre de service Xerox désigné ou au représentant Xerox auprès duquel l'article fut initialement acheté. Les retours et réclamations seront gérés selon la procédure habituelle de Xerox.

**15. Admissibilité.** Les produits qui ont été protégés de façon continue par une Garantie du produit Xerox ou par une Entente de service Xerox sont immédiatement protégés en vertu de cette Entente. Les autres produits ne seront admissibles que s'ils sont conformes aux spécifications de Xerox. À la demande du Client, Xerox peut rendre le produit conforme aux spécifications moyennant les tarifs alors en vigueur chez Xerox pour les pièces, la main-d'œuvre et les déplacements, pour faire en sorte que le produit soit admissible à la protection.

**16. Soutien téléphonique et diagnostics à distance.** Pour que la réparation du produit se fasse le plus rapidement et le plus efficacement possible, Xerox recommande au client d'utiliser d'abord la documentation de soutien expédiée avec le produit, les diagnostics de produits, l'information fournie sur le Web, et le soutien technique par courriel. Si cela s'avère insuffisant, le Client s'engage à coopérer avec le personnel du Soutien téléphonique afin de l'aider à résoudre les problèmes rencontrés. Si le produit du Client comporte des fonctions permettant à Xerox d'en faire le diagnostic et la réparation à distance, Xerox peut alors réclamer du Client l'autorisation d'accéder au produit de cette manière.

**17. Exclusion des Consommables.** La présente Entente de service ne s'applique pas aux Consommables de ce produit. Les Consommables de chaque produit sont énumérés dans le guide d'utilisation du produit.

**18. Réparation des articles de maintenance périodique.** La présente Entente de service s'applique aux articles de maintenance périodique. Les Articles de maintenance périodique de chaque produit sont énumérés dans le guide d'utilisation du produit.

Lorsque Xerox ou son représentant agréé juge qu'un article de maintenance périodique est **défectueux**, un article de remplacement est expédié gratuitement au client. Il incombe au Client de remplacer l'article. Les retours seront gérés selon la procédure habituelle de Xerox. S'il omet de respecter la procédure, le client sera facturé au prix du catalogue pour l'article de maintenance périodique.

Ces articles ne sont plus couverts après l'affichage d'un message signalant l'approche de la fin de durée d'utilisation.

## 19. Restrictions.

- I.** Ces conditions de garantie ne couvrent pas les défauts, pannes ou dommages résultant d'une utilisation impropre ou d'un entretien et d'une maintenance inadéquats. Xerox n'est pas tenu sous ces conditions de :
- a) réparer les dommages résultant d'une installation, d'une réparation ou d'une intervention sur le produit par des personnes indépendantes de Xerox, à moins qu'elles en aient été chargées par un représentant Xerox ;
  - b) réparer les dommages, les dysfonctionnements ou une diminution des performances résultant d'une utilisation impropre ou de la connexion à un équipement ou une mémoire incompatible ;
  - c) réparer les dommages, les dysfonctionnements ou une diminution des performances résultant de l'utilisation de consommables ou d'accessoires d'imprimante de marque autre que Xerox ou l'utilisation de consommables Xerox non recommandés pour cette imprimante ;
  - d) réparer un élément qui a été modifié ou intégré à d'autres produits si une telle modification ou intégration a pour effet d'augmenter la durée ou le niveau d'intervention sur le produit ou en diminue les performances ou la fiabilité ;
  - e) d'effectuer une maintenance ou un nettoyage de l'imprimante ou de réparer des dommages, des dysfonctionnements ou une diminution des performances résultant du non-respect des cycles de maintenance et de nettoyage prescrits dans la documentation du produit ;
  - f) réparer des dommages, des dysfonctionnements ou une diminution des performances résultant de l'utilisation du produit dans un environnement ne répondant pas aux spécifications énoncées dans la documentation du produit ;
  - g) réparer des dommages, des dysfonctionnements ou une diminution des performances résultant d'une préparation et d'un transport non conformes aux instructions de la documentation du produit ;
  - h) réparer des dommages, des dysfonctionnements ou une diminution des performances résultant d'une catastrophe naturelle, d'un acte terroriste, d'une explosion, d'une inondation, d'un incendie, d'une guerre ou d'émeutes ;
  - i) réparer ce produit une fois qu'il a dépassé le volume d'impression spécifié dans la présente déclaration de garantie ;
  - j) remplacer les éléments qui sont usés ou ont été réapprovisionnés, utilisés de manière excessive ou incorrecte, ou altérés de quelque façon que ce soit ;
  - k) installer des éléments de rechange considérés comme des éléments remplaçables par le client ;
  - l) apporter une assistance pour les logiciels non fournis par Xerox ;
  - m) fournir des mises à jour ou des mises à niveau pour les logiciels ou progiciels.
- II.** Tout service figurant dans la liste ci-dessus et fourni par Xerox à la demande du client lui sera facturé selon les tarifs Xerox en cours pour les pièces, la main-d'oeuvre et le déplacement.

**20. Améliorations ou mises à niveau.** Les mises à niveau de logiciels ou de microprogrammes ne sont pas fournies en vertu du présent contrat, mais on peut se les procurer séparément au moment de leur sortie.

**21. Mise à jour de logiciels ou de microprogrammes.** Des mises à jour peuvent être nécessaires pour corriger des problèmes de rendement et seront fournies en vertu du présent contrat lorsque Xerox le jugera nécessaire. Xerox n'offrira un soutien que pour la version de logiciel ou de microprogramme la plus récente ou la deuxième plus récente.

**22. Préavis.** Tous les préavis devront être formulés par écrit et entreront en vigueur sur réception. Les préavis destinés aux clients seront envoyés à l'adresse apparaissant sur le bon de commande du client. Les préavis destinés à Xerox doivent être envoyés à l'adresse suivante: XOG Service Sales, P.O. Box 1000, MS 60-372, Wilsonville, Oregon 97070-1000.

**23. Intégralité du contrat.** Ce document, la présente soumission, s'il y a lieu, et tout supplément applicable fournis par Xerox contiendront l'intégralité du contrat entre les parties. Le présent contrat ne peut être modifié sauf par le biais d'une modification écrite et signée par un représentant dûment autorisé de chaque partie.

**24. Résiliation.** L'une ou l'autre partie peut mettre fin au contrat en tout temps, en soumettant un préavis par écrit à cette fin trois (3) mois avant la résiliation.

## Supplémentaire—Pour le Service d'échange rapide aux É.-U. et au Canada **Conditions**

Ces conditions s'ajoutent aux conditions générales des ententes de service. Elles s'appliquent tout particulièrement aux ententes de service d'échange rapide portant sur les produits admissibles. Lesdites conditions s'appliquent aux services suivants :

- Conversion de garantie
- Service d'échange rapide étendu
- Service d'échange rapide annuel

**1. Service correctif.** En cas de défaillance du produit, Xerox réparera, à sa discrétion, le produit défectueux en offrant un soutien téléphonique, ou le remplacera sans frais.

Pour obtenir ce service en vertu de cette entente de service, le client doit tout d'abord communiquer avec le personnel du soutien téléphonique de Xerox. Le personnel tâchera de résoudre les problèmes de façon professionnelle et rapide. Toutefois, le client devra collaborer de façon raisonnable avec Xerox.

En cas d'insuccès du soutien téléphonique, Xerox expédiera un produit de remplacement au client par livraison exprès. Le client doit fournir à Xerox des renseignements sur sa carte de crédit. Ces renseignements ne seront utilisés que si le client ne remplit pas ses obligations tel que décrit brièvement dans la section quatre (4).

L'admissibilité existante sera automatiquement transférée au nouveau numéro de série dès que Xerox aura reçu l'unité défectueuse.

**2. Produits de remplacement.** Xerox peut utiliser des produits neufs ou comme neuf, de qualité égale ou améliorée. Le produit de remplacement peut être un modèle subséquent dont les caractéristiques techniques seront identiques ou supérieures à celles du produit remplacé. Tous les produits qui ne fonctionnent pas et qui sont remplacés par un produit de rechange de Xerox deviennent la propriété de Xerox.

**3. Frais d'expédition.** Xerox paiera la livraison exprès du produit de remplacement. Les frais d'expédition pour le retour du produit défectueux seront payés par Xerox, pourvu que le client le renvoie via un transporteur désigné par Xerox et qu'il utilise l'emballage du produit de remplacement.

**4. Obligations du client.** Dès réception du produit de remplacement, le client doit retourner le produit défectueux dans un délai de dix (10) jours ouvrables, à un emplacement désigné par Xerox, à moins d'indications autres de la part de Xerox. Si le client ne renvoie pas le produit défectueux à l'emplacement désigné, Xerox lui facturera le prix fort du produit de remplacement.

Le client a pour responsabilité de suivre les directives de réemballage, notamment celle d'enlever la cartouche de toner de l'imprimante défectueuse. Le client recevra une facture pour toute réparation due à la non-exécution de ces directives.

Le client a aussi pour responsabilité de transférer, à la nouvelle imprimante, les options ou les accessoires, quels qu'ils soient, tels que les cartes réseau ou cartes mémoire.