

# 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 de genre. Le client devra payer ces taxes, à moins de fournir à Xerox un certificat d'exonération valide.
- 7. Indemnisation.** Xerox indemnisera et dégage 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<sup>SM</sup>

- 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. Renoncation.** Si une des deux parties enfreint l'une des dispositions du présent contrat, cette infraction ne serait pas considérée comme une renoncation 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. Pièces de rechange.** Aux fins de l'entretien de tout produit, Xerox peut utiliser des pièces ou assemblages neufs, ou comme neufs, de qualité égale ou supérieure. Les pièces et assemblages défectueux deviennent la propriété de Xerox. Xerox peut, à sa discrétion, demander qu'on lui retourne ces pièces.
- 15. Admissibilité.** Les produits couverts en permanence en vertu d'une garantie de produit ou d'un contrat de service Tektronix ou Xerox sont admissibles à une couverture immédiate aux termes du présent contrat de service. D'autres produits seront admissibles à une couverture seulement s'ils répondent aux normes techniques de Xerox. À la demande du Client, Xerox pourra mettre le produit à niveau en fonction de ses propres normes techniques, moyennant le paiement des frais en vigueur pour les pièces, la main-d'oeuvre et les déplacements nécessaires pour rendre le produit admissible à la couverture.
- 16. Soutien téléphonique et diagnostic à distance.** Pour assurer une réparation aussi prompte et efficace que possible, le Client doit tout d'abord collaborer avec le personnel de soutien téléphonique quant à la réparation du produit. Si le produit possède des caractéristiques qui rendent Xerox capable d'établir un diagnostic du produit et de résoudre les problèmes constatés à distance, Xerox peut demander que le client permette un tel accès à distance au produit.
- 17.1 Exclusion du matériel consommable pour les produits Phaser.** Le présent contrat de service ne couvre pas le matériel consommable devant être remplacé par le client, dont le détail pour chaque produit figure dans le guide de l'utilisateur du produit concerné.
- 17.2 Exclusion du matériel consommable et d'entretien pour les produits autres que Phaser.** Le présent contrat de service ne couvre pas le matériel consommable et d'entretien tel que les cartouches d'impression au laser, les trousseaux d'entretien et les cartouches d'agrafes de finition. Le matériel consommable et d'entretien de chaque produit est décrit dans le guide de l'utilisateur du produit.
- 18. Couverture des unités que le client doit remplacer pour les produits Phaser.** Le présent contrat de service couvre les unités que le client doit remplacer, lesquelles sont énumérées dans le guide de l'utilisateur du produit concerné.

Lorsqu'une unité de ce type est déclarée défectueuse par Xerox ou l'un de ses représentants autorisés, une unité de rechange neuve sera expédiée au client. Le client devra quant à lui faire parvenir l'unité défectueuse à Xerox en se conformant à la procédure de retour en vigueur, faute de quoi le prix de détail de l'unité lui sera facturé en totalité.

## 19. Restrictions.

**I.** En vertu du présent Contrat, Xerox ne sera pas tenu de:

1. Réparer les dommages occasionnés par des tentatives d'installation, de réparation ou d'exécution de services par des personnes autres que des représentants de Xerox, à moins de n'avoir agi sous la tutelle d'un représentant de Xerox;
2. Réparer tout dommage, mauvais fonctionnement ou dégradation du rendement causé par une utilisation inadéquate ou par une connexion à de l'équipement ou de la mémoire incompatibles;
3. Fournir un soutien pour une application logicielle ou exécuter un service comprenant du matériel d'application;
4. Faire toute réparation devenue nécessaire du fait de l'endommagement, du mauvais fonctionnement ou d'une baisse de rendement de l'appareil causé par l'utilisation de fournitures ou de matériel consommable de marque autre que Tektronix ou Xerox et n'ayant pas été conçus pour le produit concerné;
5. Assurer un entretien d'utilisateur, ou de nettoyer ou de réparer tout dommage, mauvais fonctionnement ou dégradation du rendement causé par un manque d'entretien et de nettoyage de la part de l'utilisateur, tels que prescrits dans la documentation accompagnant le produit;
6. Réparer tout dommage, mauvais fonctionnement ou dégradation du rendement causé par l'utilisation du produit dans un environnement ne correspondant pas aux modalités d'exploitation énoncées dans le manuel de l'utilisateur;
7. Réparer tout accessoire; ou
8. Assurer le service d'un quelconque produit une fois la limite de son cycle d'utilisation atteinte, si cela est justifié.

**II.** Tout service susdécrit et assuré par Xerox à la demande du client sera facturé au client aux taux de Xerox en vigueur à ce moment pour les pièces, la main-d'oeuvre et les déplacements.

**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 de dépôt 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 de dépôt portant sur les produits admissibles. Lesdites conditions s'appliquent aux services suivants :

- Service de dépôt étendu
- Service de dépôt annuel

1. **Service correctif.** En cas de défaillance du produit, Xerox réparera, à sa discrétion, le produit défectueux en offrant un soutien téléphonique ou un service de dépôt et ce, sans frais pour les pièces et la main-d'oeuvre ou bien, elle le remplacera par un produit comparable.

Pour obtenir ce service en vertu de l'entente de service, le client doit tout d'abord communiquer avec le personnel du soutien téléphonique 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 autorisera le retour du produit à un dépôt désigné.

2. **Expédition.** Si le client n'est plus en possession de l'emballage d'origine, Xerox fournira un emballage approuvé et ce, sans frais pour le client. Le client doit emballer le produit tel que décrit dans les directives d'emballage. Il a pour responsabilité d'expédier l'unité au dépôt désigné. Les frais d'expédition associés à ce retour seront payés par Xerox. (Le mode d'expédition sera le même pour le retour que pour l'envoi du produit.)
3. **Obligations du client.** 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.