

Entente de service au Canada et aux É.-U. pour les produits Phaser^{MD} 3450, 3500, 4500, 5500, 6100, 6120, 6250, 6300/6350, 7400, 7750, 7760, 8400, 8500/8550, CopyCentre^{MD} C20, C118, C123/128, C133, WorkCentre^{MD} PE16, PE120, PE220, M20, 4118, M24, M118/M118i, M123/128, M133, C2424, 4150, 7132 et FaxCentre^{MD} F116, F110

**Conditions Générales
Pour les ententes au Canada et aux É.-U.**

1. *Généralités.* En vertu de cette Entente de service, Xerox réparera les produits défectueux. Ces conditions s'appliquent à tout le service fourni par Xerox à son Client. Des conditions additionnelles se rapportant à des options ou des programmes de service particuliers peuvent être énoncées dans un supplément remis par Xerox à son Client (« Supplément »). La soumission par le Client d'un bon de commande ou d'une réception de copie pour valoir signification sera considérée comme une acceptation de ces Conditions générales et des conditions prévues dans les Suppléments pertinents, à l'exclusion de toute condition additionnelle ou différente figurant sur le bon de commande du Client, même s'il est expressément stipulé que le bon de commande est conditionnel à l'acceptation, par Xerox, de tels termes additionnels ou différents.
2. *Agents.* Xerox peut nommer des tierces parties qui, à titre d'agents, s'acquitteront en son nom de ses obligations en vertu de la présente Entente de service. On doit donc présumer que toutes les références à Xerox dans les présentes incluent ces agents de Xerox.
3. *Frais.* Les frais de service seront indiqués dans le devis et ne s'appliqueront qu'aux produits visés par le devis.
4. *Durée.* La date d'entrée en vigueur de la période de service initiale sera indiquée sur la facture au Client.
5. *Factures et paiement.* Le Client doit s'acquitter des montants facturés dans les 30 jours suivant la date de la facture. Xerox peut suspendre le service si le Client omet de payer toute facture en souffrance.
6. *Indemnité.* Xerox indemnifiera le Client contre toute demande en dommages-intérêts résultant de blessures ou de dommages à la propriété à condition que ceux-ci soient causés par des actes négligents ou fautifs ou par des omissions de Xerox sur les lieux du Client.

TOTAL 
SATISFACTION
SERVICES™



7. *Confidentialité.* Xerox reconnaît que, durant l'exécution du service en vertu de la présente entente, Xerox peut être exposée à des renseignements confidentiels ayant trait aux activités commerciales du Client. Xerox accepte de préserver la confidentialité de ces renseignements pour le Client au même titre que ses propres renseignements et de ne divulguer de tels renseignements à aucun tiers sans avoir obtenu au préalable le consentement par écrit du Client.
8. *LIMITATION DE LA RESPONSABILITÉ.* XEROX NE POURRA ÊTRE TENUE RESPONSABLE POUR TOUS DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS OU PARTICULIERS RÉSULTANT DU SERVICE FOURNI EN VERTU DE LA PRÉSENTE ENTENTE, MÊME SI XEROX A ÉTÉ PRÉVENUE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.
9. *Renonciation.* Le défaut d'une des parties de s'assurer que toutes les conditions de cette Entente sont respectées ne doit pas être considéré comme une dispense future en regard de cette condition ou de toute autre condition.
10. *Cession.* Le Client ne peut céder ou transférer de quelque façon ses droits ou obligations en vertu de la présente Entente sans le consentement écrit préalable de Xerox.
11. *Loi applicable.* Pour les produits situés aux États-Unis, cette Entente sera régie par les lois de l'état de l'Oregon. Pour les produits situés au Canada, cette Entente sera régie par les lois de la province de l'Ontario.
12. *Honoraires d'avocat.* Si des poursuites ou des démarches de recouvrement sont intentées pour faire valoir une condition quelconque de la présente Entente, la partie gagnante sera en droit de recouvrer des frais raisonnables, incluant les honoraires d'avocat et les frais de recouvrement.
13. *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.
14. *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.
15. *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. Se 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 contient 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.
16. *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.
17. *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 jugent 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.

18. *Restrictions.*

I. En vertu de cette Entente, Xerox n'est pas tenue :

- a) de réparer des dommages résultant d'une installation, d'une réparation ou d'une intervention effectuée sur le produit par des personnes indépendantes de Xerox, à moins qu'elles en aient été chargées par un représentant de Xerox;
- b) de corriger des dommages, un défaut de fonctionnement ou une diminution des performances résultant d'une utilisation abusive ou d'une connexion à une mémoire ou à un équipement incompatible;
- c) de corriger des dommages, un défaut de fonctionnement ou une diminution des performances résultant de l'utilisation d'accessoires ou d'articles consommables autres que ceux de Xerox ou de l'utilisation d'accessoires Xerox inappropriés à ce produit particulier;
- d) de réparer un article modifié ou intégré à d'autres produits si une telle modification résulte en une durée ou un niveau de service plus importants, ou diminue les performances et la fiabilité du produit;
- e) d'effectuer une maintenance utilisateur ou un nettoyage ou encore de corriger des dommages, un défaut de fonctionnement ou une diminution des performances résultant du non-respect des cycles de maintenance et de nettoyage prescrits dans la documentation du produit;
- f) de corriger des dommages, un défaut de fonctionnement ou une diminution des performances résultant d'une utilisation du produit dans un environnement non conforme aux spécifications d'utilisation décrites dans le guide d'utilisation;
- g) de corriger des dommages, un défaut de fonctionnement ou une diminution des performances résultant d'un transport ou d'une préparation non conforme aux instructions présentées dans la documentation du produit;
- h) de réparer ce produit après le dépassement du volume d'impression mentionné dans sa déclaration de garantie initiale;
- i) de remplacer les articles qui ont été réapprovisionnés, utilisés excessivement ou d'une manière incorrecte ou altérés de quelque façon que ce soit;
- j) d'installer des articles de rechange considérés comme remplaçables par l'utilisateur;
- k) de prendre en charge les logiciels non fournis par Xerox;
- l) d'assurer le soutien ou le service d'applications logicielles mettant en œuvre du matériel d'application;
- m) de réparer des accessoires quelconques.

II. Tout service apparaissant dans la section ci-dessus et fourni par Xerox à la demande du Client lui sera facturé aux tarifs applicables pour les pièces, la main-d'œuvre et les déplacements.

19. *Améliorations et mises à niveau.* Les améliorations ou mises à niveau des logiciels ou micrologiciels ne sont pas assurées dans le cadre de cette Entente. Le Client peut acheter séparément les nouvelles versions.
20. *Mises à jour du logiciel et du micrologiciel* Si des mises à jour sont requises pour corriger des problèmes de performance, elles seront fournies dans le cadre de la présente Entente, lorsque Xerox le jugera pertinent. Xerox assurera seulement le soutien des versions les plus récentes du logiciel et du micrologiciel et des versions immédiatement antérieures à celles-ci.
21. *Avis.* Tous les avis seront remis par écrit et entreront en vigueur dès leur réception. Les avis aux Clients seront envoyés à l'adresse indiquée dans la commande du Client. Les avis à Xerox doivent être envoyés à : Xerox Office Group Service Sales, P.O. Box 1000, MS 60-372, Wilsonville, Oregon 97070-1000.
22. *Ensemble de l'entente.* Le présent document, le devis, s'il y a lieu, et tous les suppléments applicables fournis par Xerox constituent l'ensemble de l'Entente entre les parties. Cette Entente ne peut être modifiée sauf par amendement écrit signé par un représentant autorisé de chaque partie.
23. *Résiliation.* Chaque partie peut résilier l'entente en tout temps sur préavis écrit de trois (3) mois.

Supplémentaires—Pour le service sur place au Canada et aux É.-U.

Conditions Générales

Les présentes conditions générales s'ajoutent aux conditions des Ententes de service et décrivent spécifiquement le programme de service sur place des produits admissibles. Ces conditions visent les services suivants :

- Conversion de garantie au service sur place
- Service sur place prolongé
- Service sur place annuel

1. *Service correctif.* En cas de panne du produit, Xerox, à sa discrétion, réparera le produit défectueux par soutien téléphonique ou sur place sans frais pour les pièces et la main-d'œuvre, ou remplacera le produit par un produit comparable.

Pour avoir droit au service prévu par cette Entente de service, le Client doit d'abord prendre contact avec le personnel de soutien téléphonique Xerox ou avec son représentant agréé. Le personnel chargé de l'assistance téléphonique s'efforcera de résoudre les problèmes de façon professionnelle et rapide, à condition que le Client soit capable de collaborer convenablement avec Xerox ou son représentant agréé.

Si l'assistance téléphonique ne permet pas de résoudre le problème, Xerox ou son représentant autorisé réparera le produit sur place sans frais pour les pièces, la main-d'œuvre ou les déplacements, dans tout le territoire normalement desservi aux États-Unis et au Canada, ou, à sa discrétion, offrira un produit de remplacement comparable.

2. *Emplacement du produit.* Les produits doivent être situés à des endroits facilement accessibles aux fins de service. Si le Client transfère le produit en Alaska ou à Hawaï, il y aura des frais additionnels.
3. *Obligations du Client.* Le Client doit permettre à Xerox d'accéder aux produits dès que ceux-ci requièrent du service. Le Client doit s'assurer que l'utilisateur collabore avec Xerox de façon à favoriser l'exécution du service de façon efficace et ininterrompue.

Le Client doit permettre à Xerox d'utiliser tout équipement ou toutes installations du Client jugés raisonnablement nécessaires par Xerox pour l'exécution du service.

Le Client est responsable de l'achat, de l'installation et de la maintenance de tous les supports de communication autres que Tektronix/Xerox, incluant, sans s'y limiter, les réseaux privés. Les frais d'utilisation de tels supports et équipements dans le cadre du service effectué seront à la charge du Client.

Le Client doit s'assurer que le site est conforme aux spécifications environnementales contenues dans le guide d'utilisation du produit faisant l'objet du service. Si un produit protégé par cette Entente tombe en panne parce qu'il est utilisé dans un site qui n'est pas conforme aux spécifications de Xerox, Xerox peut refuser d'offrir le service tant que le site ne respectera pas ces spécifications.

4. *Obligations de Xerox.* Xerox doit souscrire une assurance contre les accidents du travail, à une police d'assurance-automobile tous risques et à une assurance de responsabilité civile. Des certificats d'assurance attestant de telles protections seront fournis au Client sur demande.

Xerox se réserve le droit de déterminer quels employés seront attribués à l'exécution du service en vertu de l'Entente.