

Entente de service au Canada et aux É.-U. pour les produits Phaser^{MD} 3450, 3500, 8400, WorkCentre^{MD} PE16, PE120 et PE220

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. **Taxes.** Les frais de service excluent toutes les taxes de vente provinciales et locales, les taxes d'utilisation, d'accise, sur les privilèges, et autres taxes similaires. De telles taxes doivent être payées par le Client, à moins qu'un certificat d'exemption valide ne soit produit par le Client.

TOTAL 
SATISFACTION
SERVICES™



7. **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.
8. **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.
9. **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.
10. **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.
11. **Cession.** Le Client ne peut céder ou transférer de quelque autre façon ses droits ou obligations en vertu de la présente Entente sans le consentement écrit préalable de Xerox.
12. **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.
13. **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.
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 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.

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 et mises à niveau.** Les améliorations ou mises à niveau des logiciels et micrologiciels ne sont pas assurées dans le cadre de cette Entente. Le Client peut acheter séparément les nouvelles versions.
- 21. 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.
- 22. 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.
- 23. 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.
- 24. Résiliation.** Chaque partie peut résilier l'entente en tout temps sur préavis écrit de trois (3) mois.

Supplémentaires—Pour le service aux centres de service du Canada et des É.-U.

Conditions Générales

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

- Service prolongé au centre de service
- Service annuel au centre de service

1. **Service correctif.** En cas de panne du produit, Xerox, à sa discrétion, réparera le produit défectueux par soutien téléphonique ou au centre de service 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 demandera au client d'emmener le produit à un représentant autorisé local ou d'autoriser le retour du produit à un centre de service désigné. À sa discrétion, Xerox peut fournir un produit de remplacement comparable.

2. **Expédition.** Si le client choisit d'envoyer le produit en réparation, il incombe au client d'emballer le produit conformément aux directives d'emballage et de l'expédier au centre de service désigné. Les frais d'expédition de retour seront payés par Xerox. (Le produit sera retourné par le même mode d'expédition que le mode utilisé pour son envoi.)

3. **Obligations du Client.** Il incombe au Client de respecter les instructions de remballage/transport suivantes, qui incluent, sans s'y limiter, le retrait de la cartouche de toner ou de cartouche d'impression du produit défectueux. Toute réparation résultant du défaut de se conformer à ces instructions sera facturée au client.

Dans les centres de service où il peut emmener le produit à réparer, le Client est responsable du transport du produit au site du représentant autorisé, à l'aller comme au retour. Dans les centres de services où il doit expédier le produit, le Client doit payer les coûts d'expédition au centre de service Xerox.