

# Contrat de service applicable aux produits Phaser<sup>®</sup> 4510, 6115MFP, 6180, 6360, 8560, 8560MFP et FaxCentre<sup>®</sup> 2121 et 2218 – États-Unis et Canada

## Conditions générales applicables aux contrats de service aux États-Unis et au Canada

1. *Généralités.* En vertu du présent Contrat de service, Xerox doit réparer les produits qui sont défectueux. Ces conditions générales doivent s'appliquer au service offert au Client par Xerox. Les conditions supplémentaires qui régissent certaines options ou programmes de service peuvent être énoncées dans un supplément fourni au Client par Xerox (« Supplément »). L'activation, par le Client, du présent Contrat de service sur la page Web de validation du Contrat de service de Xerox, le paiement de ce Contrat de service, la soumission d'un bon de commande ou l'acceptation du service en vertu des présentes doivent être considérés comme une acceptation des présentes conditions générales et de celles énoncées dans les suppléments applicables à l'exclusion des conditions supplémentaires ou différentes sur le bon de commande du Client, même si un tel bon de commande est expressément conditionnel au consentement de Xerox à de telles conditions générales.
2. *Fournisseur de service.* Xerox peut nommer des tiers pour assurer le service en vertu du présent Contrat de service. Toutes les mentions de Xerox ci-après sont réputées comprendre lesdits fournisseurs de service.
3. *Échéance.* Les conditions du présent Contrat de service doivent entrer en vigueur à la date d'achat, à moins que ce Contrat de service soit une prolongation de la garantie du produit dans lequel cas les conditions doivent entrer en vigueur le lendemain de l'expiration de la garantie du produit.
4. *Taxes.* Les frais de service aucune taxe de vente fédérale, provinciale et locale, d'utilisation, d'accise, sur les privilèges et autres taxes semblables. Ces taxes doivent être payées par le Client, sauf s'il fournit un certificat d'exonération valable.
5. **LIMITATION DE RESPONSABILITÉ.** Xerox ne doit être tenue responsable envers le client d'aucun dommage direct dont la valeur excède 10 000 \$. **DE PLUS, ELLE NE DOIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCIDENTELS, SECONDAIRES OU PUNITIFS DÉCOULANT DU SERVICE FOURNI EN VERTU DES PRÉSENTES, MÊME SI XEROX A ÉTÉ AVISÉE D'AVANCE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.**
6. *Renonciation.* Le défaut de l'une ou l'autre des parties d'appliquer l'une ou l'autre des dispositions de ce Contrat de service ne doit pas être interprété comme une renonciation d'une application future de cette disposition ou de toute autre disposition.

TOTAL   
SATISFACTION  
SERVICES™



7. *Cession.* Le Client n'est pas autorisé à céder ou autrement transférer ses droits ou obligations en vertu du présent Contrat de service sans le consentement écrit préalable de Xerox.
8. *Lois applicables.* Pour les produits qui se trouvent aux États-Unis, le présent Contrat de service doit être régi par les lois de l'État de New York. Dans le cas des produits qui se trouvent au Canada, le présent Contrat de service doit être régi par les lois de la province de l'Ontario.
9. *Articles de rechange.* Dans le cadre de l'entretien d'un produit, Xerox peut utiliser des pièces, assemblages ou produits nouveaux, refabriqués ou remis en état. Toutes les pièces et tous les assemblages ou produits défectueux deviennent la propriété de Xerox. Xerox peut exiger le retour de ces pièces, assemblages ou produits à un centre de service Xerox désigné ou au représentant de Xerox auprès duquel la pièce, l'assemblage ou le produit a été acheté au départ. Les retours et les réclamations seront traités conformément à la procédure de Xerox en vigueur.
10. *Admissibilité à une couverture.* Les produits qui ont été couverts de façon ininterrompue par une garantie sur les produits de Xerox ou un contrat de service de Xerox sont admissibles à une couverture immédiate en vertu du présent Contrat de service. Les autres produits seront admissibles à une couverture s'ils répondent aux spécifications de Xerox. À la demande du Client, Xerox peut rendre le produit conforme aux spécifications en utilisant les taux alors en vigueur de Xerox relativement aux pièces, à la main d'œuvre et aux déplacements afin que le produit soit admissible à la couverture.
11. *Soutien téléphonique et télédiagnostic.* Afin que le produit soit autant que possible réparé rapidement et efficacement, Xerox recommande que le Client utilise d'abord le matériel de soutien livré avec le produit, les outils de diagnostic du produit, les renseignements figurant sur le site Web concernant le soutien pour les produits de Xerox et le soutien par courrier électronique. Si ces solutions ne fonctionnent pas, le Client fournira une assistance appropriée au personnel du centre de soutien téléphonique pour régler les problèmes. Si le produit comporte des fonctions lui permettant de diagnostiquer et de réparer des problèmes à distance, Xerox peut demander au Client d'activer un tel accès à distance au produit.
12. *Exclusion relative aux fournitures renouvelables.* Le présent Contrat de service ne couvre pas les fournitures renouvelables du produit. Les fournitures renouvelables de chaque produit sont énumérées dans le manuel d'utilisation relatif au produit.
13. *Couverture des articles nécessitant un entretien périodique.* Le présent Contrat de service couvre les articles nécessitant un entretien périodique. Les articles nécessitant un entretien périodique du présent produit sont énumérés dans le manuel d'utilisation relatif au produit.

Lorsque Xerox ou son représentant de service autorisé détermine qu'un article nécessitant un entretien périodique est défectueux, une unité de remplacement gratuite est expédiée au Client. Il revient au Client de remplacer l'article. Le processus de retour sera suivi conformément à la procédure de Xerox en vigueur. Si le Client omet de suivre cette procédure, il aura à assumer le plein prix de vente de l'article nécessitant un entretien périodique. Les articles nécessitant un entretien périodique ne sont plus couverts une fois que le message « fin de vie utile » (« low-life ») apparaît.

14. *Restrictions*

I. Le présent Contrat de service ne s'applique pas dans le cas de tout défaut, défectuosité ou dommage causé par une utilisation abusive ou un entretien et un soin inadéquats et inappropriés. Xerox ne doit pas être tenue en vertu du présent Contrat de service de faire ce qui suit :

- a) réparer des dommages que du personnel autre que des représentants de Xerox a causé en tentant d'installer, de réparer ou d'entretenir le produit à moins d'avoir reçu une directive d'un représentant de Xerox à cet égard;
- b) réparer tout dommage ou toute anomalie ou dégradation de performance résultant d'une utilisation abusive ou d'un raccordement à du matériel ou à une mémoire incompatible;
- c) réparer des dommages, une anomalie ou une dégradation de performance causés par l'utilisation de fournitures renouvelables ou autres non de marque Xerox dont l'utilisation n'est pas prescrite avec cette imprimante;

- d) réparer un article qui a été modifié ou intégré à d'autres produits lorsque cette modification ou intégration a pour effet d'augmenter la durée ou le degré de difficulté de l'entretien du produit ou diminue la performance ou la fiabilité;
- e) effectuer les tâches d'entretien ou de nettoyage de l'imprimante ou réparer des dommages, des anomalies ou une dégradation de performance résultant de l'omission d'effectuer les tâches d'entretien et de nettoyage de l'imprimante conformément aux documents publiés relatifs au produit;
- f) réparer des dommages, des anomalies ou une dégradation de performance causés par l'utilisation du produit dans un environnement non conforme aux spécifications d'utilisation établies dans la documentation du produit;
- g) réparer des dommages, des anomalies ou une dégradation de performance résultant de l'omission de préparer et de transporter adéquatement le produit conformément aux documents publiés relatifs au produit;
- h) réparer des dommages, des anomalies ou une dégradation de performance résultant de cas fortuits, d'actes de terrorisme, d'une explosion, d'une inondation, d'un incendie, d'une guerre ou d'émeutes;
- i) réparer ce produit si le volume d'impression dépasse celui indiqué dans l'énoncé de garantie;
- j) remplacer les articles qui ont été rechargés, complètement utilisés, mal utilisés, utilisés de façon abusive ou trafiqués de quelque manière que ce soit;
- k) installer les articles de rechange qui sont considérés remplaçables par le client;
- l) prendre en charge les logiciels non fournis par Xerox;
- m) effectuer les mises à jour ou les mises à niveau de logiciels et de micrologiciels.

II. Tout service précisé dans la section précédente qui est assuré par Xerox à la demande du Client doit lui être facturé selon les taux alors en vigueur de Xerox relativement aux pièces, à la main d'œuvre et aux déplacements.

15. *Améliorations ou mises à niveau.* Les améliorations ou mises à niveau de logiciels ou de micrologiciels ne sont pas fournies en vertu du présent Contrat de service, mais on peut les acheter séparément au moment de leur parution.
16. *Mises à jour de logiciels et de micrologiciels.* Des mises à jour de logiciels peuvent être nécessaires pour résoudre des problèmes de performance; elles seront fournies en vertu du présent Contrat de service si Xerox le juge pertinent. Xerox n'offrira un service de soutien que pour les versions de logiciels et de micrologiciels dont le niveau de révision est le plus récent ou celui qui précède.
17. *Avis.* Tous les avis doivent être donnés par écrit et être en vigueur dès réception. Les avis au Client doivent être transmis à l'adresse du Client mentionnée au dossier de Xerox. L'avis à Xerox doit être transmis à l'adresse suivante : Xerox Office Group Service Sales, P.O. Box 1000, MS 60-372, Wilsonville, Oregon 97070-1000.
18. *Intégralité du contrat de service.* Le présent document, la proposition de prix, le cas échéant, et tout supplément applicable fourni par Xerox doivent représenter le Contrat de service entre les parties. Ce Contrat de service ne peut être modifié qu'au moyen d'un avenant écrit signé par un représentant autorisé de chaque partie.

## Conditions supplémentaires — Pour le service sur place aux États-Unis et au Canada

### Conditions générales

Ces conditions supplémentaires s'ajoutent aux conditions générales des Contrats de service et décrivent précisément le programme de service sur place pour les produits qui sont admissibles. Elles s'appliquent aux services suivants :

- conversion de la garantie en service sur place;
- service prolongé sur place;
- service annuel sur place.

1. *Service correctif.* Si le produit tombe en panne, Xerox pourra, à son gré, en assurer la réparation au moyen d'un soutien téléphonique ou d'un service sur place sans frais incluant les pièces et la main d'œuvre, ou encore le remplacer par un produit comparable.

Pour bénéficier du service prévu par le présent Contrat de service, le Client doit d'abord communiquer avec le personnel du centre de soutien téléphonique de Xerox ou celui de son représentant de service autorisé. Le personnel du centre de soutien téléphonique s'efforcera de résoudre les problèmes avec professionnalisme et rapidité, mais le Client doit toutefois offrir une aide raisonnable à Xerox ou à son représentant autorisé.

Si le soutien téléphonique s'avère infructueux, Xerox ou son représentant autorisé réparera le produit sur place, n'importe où à l'intérieur de la zone de service normale aux États Unis et au Canada, sans frais de pièces, main-d'œuvre ou déplacement; ou encore, Xerox peut, à son gré, fournir un produit de remplacement comparable.

2. *Emplacement du produit.* Les produits doivent se trouver à un endroit facilement accessible pour le service afin d'assurer la facilité de leur entretien. Si le Client déménage le produit en Alaska ou à Hawaii, un supplément sera facturé.
3. *Obligations du client.* Le Client doit permettre à Xerox d'accéder aux produits lorsqu'un service est nécessaire.

Le Client doit s'assurer que l'utilisateur collabore avec Xerox dans la mesure nécessaire pour que le service soit fourni efficacement et sans interruption.

Le Client doit permettre à Xerox d'utiliser le matériel ou les installations du Client qu'elle juge raisonnablement nécessaires pour la prestation du service.

Le Client est responsable de l'obtention, de l'installation et de l'entretien de tous les supports de communication autres que ceux de Xerox, y compris, mais de façon non limitative, ses propres réseaux informatiques. Le Client doit assumer les frais occasionnés pour l'utilisation desdits supports et dudit matériel pour la prestation du service.

Le Client doit veiller à ce que l'emplacement respecte les spécifications relatives aux conditions ambiantes comprises dans le manuel d'utilisation fourni avec le produit devant faire l'objet du service. Si un produit visé par le service tombe en panne après avoir été utilisé dans un emplacement ne respectant pas ses spécifications, Xerox peut refuser de fournir le service tant que l'emplacement ne les respecte pas.