

Contrat de service d'assistance HP PC Tune-up ("Contrat")

Conditions générales

Service PC Tune-up : HP offrira un service PC Tune-up décrit dans le présent Contrat de service (le "Contrat") et sur le site Web www.hp.com/ch/fr/pctuneup, pour tous les services achetés dans certains pays de la zone EMEA (voir Annexe A, Liste des pays). Il est mutuellement consenti entre HP et un représentant HP agréé que ce dernier fournira ledit service pour le compte d'HP. Le service PC Tune-up sera dispensé, intégralement ou en partie, sur la base des informations que le Client mettra à la disposition d'HP dans le cadre du présent accord. La fourniture et l'acceptation du service PC Tune-up interviendront conformément aux dispositions incluses dans la description du Service. Le service PC Tune-up peut être acheté pour un incident ou sur la base d'une solution Care Pack.

1. Client : dans le cadre du présent Contrat, le terme "Client" désigne au choix (a) un client et utilisateur final HP qui a acheté le Service HP Service décrit dans ce Contrat directement auprès d'HP ou d'un revendeur, d'un grossiste ou d'un distributeur HP agréé ; ou (b) un représentant HP agréé qui achète les Services HP dans le but de bénéficier d'une assistance pour des produits matériels sur son propre site ou sur le site d'un client.

2. Activation : le Client bénéficiera une seule fois dudit Service dès la réception du numéro de référence de ce dernier et conformément aux dispositions et conditions du présent Contrat, mais pour une période qui ne saurait excéder un (1) an. Vous reconnaissez et acceptez que votre premier appel ou courrier électronique au Service PC Tune-up vaut acte d'engagement et valide votre acceptation des présentes conditions.

3. Conditions préalables requises pour le Service : le Client doit être utilisateur et détenteur d'un ordinateur de marque HP ou Compaq équipé du système d'exploitation Windows XP (éditions professionnelle et familiale), Windows XP Service Pack 3, Windows Vista ou Windows 7. Le Client doit être en mesure d'effectuer un démarrage depuis son bureau et disposer d'une connexion Internet lors de son entretien téléphonique avec le technicien PC Tune-up. HP garantit que ses services sont offerts en conformité avec les normes et pratiques commerciales généralement reconnues.

LA GARANTIE CI-DESSUS EST EXCLUSIVE ET IL N'EXISTE AUCUNE AUTRE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE, QU'ELLE SOIT ÉCRITE OU ORALE. SOUS RESERVE DES LOIS APPLICABLES, HP DECLINE SPECIFIQUEMENT TOUTE GARANTIE OU CONDITION IMPLICITE DE COMMERCIALISATION, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

4. Droits de propriété intellectuelle : aucun droit de propriété portant sur les droits d'auteur, les brevets, les secrets commerciaux, les marques commerciales, ou tout autre droit de propriété intellectuelle dont HP est le détenteur, ne saurait être concédé au Client dans le cadre du présent Contrat. Tous les services de conseil mis en œuvre dans le cadre du présent Contrat et tous les droits de propriété intellectuelle, les titres et intérêts, les concepts, les compétences, la documentation ou les techniques déployés dans ce même cadre demeurent la propriété exclusive d'HP. HP concède au Client le droit d'exploiter les composants du service PC Tune-up uniquement dans le pays dans lequel le Client a acheté ledit Service et exclusivement pour son usage personnel.

5. Limites des responsabilités et recours : HP ne saurait être tenu pour responsable en cas de retard ou de défaut d'exécution pour des raisons indépendantes de sa volonté. Dans la mesure où HP est reconnu juridiquement responsable vis-à-vis du Client, la responsabilité de HP est limitée à : (i) des dommages corporels ou un décès ; (ii) des dommages directs sur des biens matériels pour un ou plusieurs événements liés, à hauteur d'un montant maximal de 300 000 € (trois cent mille euros) ou l'équivalent en devise locale, ou d'un montant supérieur imposé par la loi en vigueur ; (iii) des dommages intentionnels ou résultant d'une faute grave ; (iv) des dommages dont HP est responsable quelle qu'en soit la nature (par exemple, responsabilité liée au produit) ; (v) des dommages résultant de l'absence de services expressément garantis par HP, et d'autres dommages directs causés par une défaillance de HP dans l'exécution du Service, à raison d'un montant maximal équivalent à la somme totale payée par le Client pour le présent Contrat, ou d'un montant supérieur imposé par la loi en vigueur. LES RECOURS PROPOSES DANS LE CADRE DU PRESENT CONTRAT CONSTITUENT LES RECOURS EXCLUSIFS DU CLIENT. SAUF MENTION EXPRESSE CONTENUE DANS LE PRESENT CONTRAT, AUCUNE GARANTIE N'EST EXPLICITE OU IMPLICITE. PAR AILLEURS, HP, SES SOCIETES AFFILIEES, SES SOUS-TRAITANTS OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT EN AUCUN CAS ETRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, FORTUITS OU SPECIFIQUES (Y COMPRIS LES COUTS D'INDISPONIBILITE OU LES PERTES D'OPPORTUNITES OU DE BENEFICES, POTENTIELS OU REELS), DE DOMMAGES LIES A L'ACHAT PAR LE CLIENT DE PRODUITS OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, DE DOMMAGES RESULTANT DE LA PERTE DE DONNEES OU DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS, OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE, QU'IL ENTRE DANS LE CADRE DU PRESENT CONTRAT, QU'IL CONSTITUE UN DELIT CIVIL, OU QU'IL SOIT DE TOUTE AUTRE NATURE. AUCUNE DISPOSITION DU PRESENT CONTRAT NE SAURAIT AFFECTER LES DROITS STATUTAIRES DES CONSOMMATEURS, NI AUCUNE RESPONSABILITE NE POUVANT ETRE EXCLUE OU LIMITEE PAR LA LOI.

6. Garantie d'exécution : conformément aux lois susceptibles de s'y appliquer, la responsabilité et les obligations d'HP, telles que définies dans le présent Contrat, en matière de garantie légale de performance du Service, sont limitées à une période de douze (12) mois à compter de l'échéance des termes du Contrat.

7. Limites du Service : HP ne fournit aucune assistance pour des produits non mentionnés dans la description du Service. Le service HP PC Tune-up Care Pack sera disponible pendant une durée d'un (1) an à compter de sa date d'achat par le Client. S'il n'est pas utilisé, le service expirera dans un délai d'un an.

8. Responsabilités du Client (le produit couvert par le présent Contrat et des instructions sur les moyens de bénéficier du service sont fournis dans le courrier de confirmation de commande joint et/ou au dos du matériel HP Care Pack) :

- a. Le Client ou le représentant HP agréé est responsable de l'inscription du produit concerné par le service PC Tune-up et s'engage à suivre les instructions d'inscription transmises avec chaque package ou toute autre instruction fournie par HP. HP N'EST PAS TENU DE FOURNIR LE SERVICE PC TUNE-UP SI AUCUNE INSCRIPTION CONFORME AUX PRESENTES N'EST EFFECTUEE PAR LE CLIENT OU LE REPRESENTANT HP AGREE.
- b. Le Client s'engage à consentir tous les efforts raisonnables pour apporter son soutien à HP et coopérer avec lui pour la fourniture du service PC Tune-up.
- c. Le Client est responsable de la sécurité de ses informations propriétaires et confidentielles, ainsi que du maintien d'une procédure externe aux produits auxquels se rapporte le service PC Tune-up, en vue de la restauration de tout composant (fichiers, données ou programmes) perdu ou altéré.

© 2011 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les seules garanties relatives aux produits HP sont énoncées dans les déclarations de garantie expresse qui accompagnent ces produits.

d. Le Client garantit la présence d'un représentant (adulte) lors de la fourniture, par HP, des services à l'emplacement désigné par le client ou par téléphone.

e. Le Client reconnaît qu'il ne saurait être le détenteur de tout logiciel de diagnostic ou autre logiciel fourni par HP (le cas échéant), et que HP pourra supprimer ces programmes de diagnostic et tout modem ou autre équipement emprunté auprès d'HP dès la résiliation du présent Contrat. En cas d'utilisation d'un logiciel de diagnostic dans le cadre du service PC Tune-up, les produits sur lesquels porte ledit service seront configurés conformément aux instructions d'HP.

9. Réglementations relatives aux exportations : le Client accepte et reconnaît que les produits, la technologie et les données techniques HP sont soumis à des règles d'exportation et d'importation en vertu des lois et réglementations en vigueur en France et dans d'autres pays. Les Clients s'engagent donc à respecter ces lois et réglementations et assument leur pleine responsabilité en acceptant de ne pas exporter, réexporter ou importer des produits, des technologies ou des données techniques, sans avoir obtenu au préalable toutes les autorisations d'exportation et d'importation requises. HP se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service dans les cas suivants : 1) si le client enfreint les lois et les réglementations en vigueur ; et 2) pendant la durée nécessaire à la garantie de conformité aux lois et réglementations applicables en matière d'exportation (en France ou ailleurs) ou toute autre loi ou réglementation apparentée.

10. Maintenance à distance :

a. Dès l'entrée en vigueur du présent Contrat, et afin de permettre à un expert de l'assistance HP d'analyser le problème du Client, un programme HP se chargera de collecter et de transmettre des informations sur le système informatique du Client à l'expert HP, notamment les données personnelles du Client. Les données recueillies sont fonction du système et du type de diagnostic choisis par le Client. La liste ci-dessous n'est pas exhaustive mais fournit des indications sur le type des données collectées :

1. Configuration de l'ordinateur et/ou de l'imprimante
2. Paramétrage de l'imprimante
3. Produit et numéros de série
4. Diagnostic du matériel
5. Versions des pilotes des périphériques système
6. Version, répertoire d'installation et paramètres Microsoft ActiveSync
7. Erreurs du gestionnaire de périphériques

b. Au cours d'un appel à l'assistance technique HP, un expert de ce service peut avoir recours à la fonction de partage de bureau à distance à des fins de dépannage. Pour pouvoir activer cette fonction, le Client doit disposer d'une connexion Internet haut débit ou d'une autre connexion Internet en état de marche. En acceptant le présent Contrat, le Client autorise les spécialistes de l'assistance technique HP à recourir à la fonction de partage de bureau à distance. La fonction de partage de bureau à distance installera quelques plug-ins ActiveX sur le système du Client. Le Client reconnaît qu'il ne saurait être le détenteur de tout logiciel de diagnostic ou autre logiciel susceptible d'être installé par HP en vue de la fourniture du Service par le biais de la maintenance à distance.

En cas d'utilisation ou de transmission au Client d'un logiciel de diagnostic ou autre dans le cadre du Service et de la maintenance à distance, le Client sera responsable de la configuration des produits HP et non HP sur lesquels porte le Service, à condition qu'HP fournisse au Client des instructions appropriées permettant cette configuration.

- c. Tous les logiciels et fichiers associés seront automatiquement désinstallés une fois la session arrivée à terme ou dès son arrêt par le Client.
- d. Lors du partage du bureau à distance, l'expert de l'assistance technique HP aura accès au système du Client. L'expert de l'assistance technique HP examinera uniquement les informations nécessaires pour aider le Client dans le cadre du dépannage, et se servira des informations recueillies seulement en vue de prêter assistance au Client, au titre du Service. LE CLIENT DOIT FERMER TOUS LES PROGRAMMES qui n'ont aucun lien avec le problème. Le Client doit en outre rester à son poste de travail pendant toute la durée de la session de partage afin de suivre les opérations réalisées par l'agent. A tout moment, le Client pourra mettre à fin la session en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'icône Virtual Network Computing ('VNC') dans la barre des tâches, puis en sélectionnant "Close VNC Server" (Fermer le serveur VNC). L'expert de l'assistance technique HP traitera toutes les informations consultées ou collectées de manière strictement confidentielle.
- e. Notez que les informations techniques évoluent à mesure que de nouvelles données sont disponibles. C'est pourquoi HP recommande au Client de consulter régulièrement le site Web HP Total Care pour y rechercher des mises à jour éventuelles. Consultez le site <http://www.hp.com/ch/fr/totalcare>.

11. **Protection des données** : toutes les données personnelles du Client divulguées à HP en relation avec le présent Contrat ou consultées par HP dans le cadre de la fourniture du Service seront traitées par HP à cette fin et conformément à la politique de confidentialité actuelle de HP, disponible via le lien suivant : <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/ch/fr/info.html>. HP peut partager des données personnelles du Client avec d'autres sociétés affiliées à HP, des sous-traitants (y compris les représentants agréés HP) et des partenaires commerciaux d'HP opérant en dehors du pays d'activité du Client. Tout transfert de données personnelles du Client devra être conforme aux lois en vigueur dans le but d'assurer la protection adéquate des données. HP s'engage à ne partager aucune information personnelle avec des tiers sans le consentement préalable du Client.

Le Client reconnaît que de plus amples informations concernant les droits des clients en matière de données personnelles communiquées à HP sont mises à sa disposition dans la page "Droits relatifs à vos données personnelles", accessible à l'adresse suivante : <http://h41112.www4.hp.com/privacynotice/ch/fr/info.html>.

12. **Cession du Service** : le présent Contrat peut uniquement être cédé moyennant l'accord écrit préalable d'HP.
13. **Durée** : le présent Contrat prendra effet à compter de la date d'achat initiale du service PC Tune-up et prendra fin, au plus tôt, à l'une des échéances suivantes : (i) dès la fin du diagnostic ponctuel PC Tune-up par incident et de la procédure de récupération ; (ii) sur instruction du technicien PC Tune-up ; ou (iii) dans le cadre de la solution Care Pack, dès l'expiration de la période d'un an à compter de la date d'achat, en cas de non utilisation du service par le Client. La durée du Service pour chaque incident est de 7 jours. Ce Contrat n'est pas renouvelable.
14. **Résiliation** :
- Service PC Tune-up par incident** : le service PC Tune-up par incident sera offert à compter de la date d'achat et ne pourra être résilié après la fourniture du service.

Service PC Tune-up Care Pack : pour bénéficier d'un remboursement intégral, le Client peut résilier le Contrat de service PC Tune-up Care Pack, avant l'arrivée à échéance du service, en informant HP (société Hewlett-Packard) par écrit, à tout moment, dans un délai de 365 jours à compte de la date d'achat dudit Contrat. Dès la date d'entrée en vigueur du présent Contrat, HP se réserve le droit de le résilier à tout moment si le Client ne respecte pas les dispositions ou conditions dudit Contrat, telles que conclues entre lui et HP. Cette résiliation fera l'objet d'un avis écrit transmis au Client par HP au moins trente (30) jours avant la date de prise d'effet. En cas de résiliation par HP, le Client bénéficiera d'un remboursement au prorata du temps écoulé dans le cadre du Contrat.

15. **Juridiction :** le présent Contrat sera régi par les lois du pays dans lequel le Service sera fourni. Tout litige découlant du présent Contrat sera transmis au tribunal compétent dans la localité où HP a son siège social au sein dudit pays.
16. **Autonomie des dispositions :** si une disposition du présent Contrat est jugée illégale ou inapplicable, la validité ou l'application des dispositions restantes ne sera pas affectée et restera pleinement en vigueur.
17. **Contrat indivisible :** le présent Contrat, qui se compose de la description du Service et des conditions générales ci-énoncées, constitue l'accord complet et exclusif entre les parties pour la fourniture du Service qui y est décrit. Nulle autre condition ne saurait s'appliquer. Aucune modification des présentes dispositions et conditions ne peut être validée sans le consentement écrit et signé d'un représentant dûment autorisé de chacune des parties.

ANNEXE A LISTE DES PAYS

- Royaume-Uni
- Irlande
- France
- Allemagne
- Autriche
- Belgique
- Pays-Bas
- Suisse
- Espagne
- Italie