

Contrat de service de support HP Technical Phone support (« Contrat ») Conditions générales

Merci d'avoir souscrit ce Contrat de service HP Technical Phone support. Les Descriptions de service contenant des informations plus détaillées sont disponibles à l'adresse par défaut suivante : www.hp.com/ch/fr/phonesupport. Vous pouvez également obtenir les Descriptions de service auprès d'un partenaire HP agréé.

1. Services de support : HP fournira les services de support décrits dans la Description de service correspondante pour les produits qualifiés énumérés dans ce Contrat (le « Produit »). Le Service sera fourni par HP, ou au nom d'HP par un représentant HP agréé. L'obligation d'HP de fournir le Service est sujette à la réception préalable par HP de toutes les informations requises concernant le Client et le Produit pris en charge. HP peut demander au Client de lui fournir une preuve d'achat du Produit et de ce Service. Le service temps et matériaux d'HP est disponible aux tarifs standard fixés par HP pour les produits non qualifiés et pour tout service non inclus dans ce Contrat.
2. Couverture : Le Service sera fourni aux clients établis en France. Sauf stipulation contraire dans la Description de service, le Service sera fourni par téléphone et, dans la mesure du possible, par le biais d'un accès distant ou par e-mail, et sera disponible durant les heures de bureau locales normales d'HP, du lundi au vendredi, sous réserve des variations locales, hormis pendant les congés publics.
3. Activation : Le Service sera disponible au Client dès la réception du Numéro de référence du service et pour la Durée de ce Contrat (voir plus bas). Le Client sera considéré comme ayant accepté toutes les dispositions et conditions de ce Contrat dès la première demande d'assistance du Client par téléphone ou courrier électronique.
4. Conditions requises : Le Client doit répondre à toutes les exigences et se soumettre aux responsabilités du Client définies dans ce Contrat et dans la Description de service.
5. Produit concerné : Seuls les produits matériels HP énumérés dans ce Contrat pourront bénéficier de la couverture décrite aux présentes (la liste complète des Produits peut être consultée à l'adresse suivante : www.hp.com/ch/fr/totalcare). En outre, les exigences suivantes doivent être respectées et les dispositions suivantes s'appliqueront comme condition à la prestation du Service par HP :
 - (a) Les produits doivent être conformes aux niveaux de révision spécifiés actuels, utilisés selon les taux d'utilisation maximum publiés et, dans l'opinion raisonnable d'HP, être en bonne condition de fonctionnement. Sauf accord contraire écrit d'HP et, le cas échéant, seulement dans les limites d'un effort raisonnable, le Service ne sera pas fourni pour le Produit au-delà de la date de fin de support publiée ou pour les applications logicielles et/ou pilotes d'une marque non HP qui ne sont plus pris en charge par le fournisseur logiciel tiers, selon le premier en date de ces événements.
 - (b) HP fournit le Service uniquement pour la version actuelle et la version immédiatement antérieure (ou les versions spécifiées) du Produit logiciel HP et non HP pour lequel le Client détient une ou plusieurs licence(s) appropriée(s), et uniquement si le Produit logiciel est utilisé avec le matériel inclus dans les configurations HP ou non HP spécifiées par le fournisseur.
 - (c) HP peut, sans frais supplémentaires, modifier le Produit pour améliorer son fonctionnement, sa compatibilité et sa fiabilité, ou pour satisfaire des exigences juridiques.
 - (d) Sauf stipulation contraire dans la Description de service, HP ne prend pas en charge les produits non HP et leurs composants. Toutefois, le Service peut également être fourni, dans des circonstances

limitées et à l'unique discrétion et décision d'HP, pour un problème lié à une combinaison de Produits HP et de produits et/ou logiciels non HP.

6. Propriété HP : Le Client reconnaît qu'il n'a aucun droit de propriété sur le matériel fourni par HP, tel que documents, dessins, logiciels, programmes de diagnostic et tout support associé.
7. Responsabilités du client :
 - (a) Le Client doit notifier HP immédiatement de tout changement concernant les informations fournies dans le cadre du Contrat.
 - (b) Le Client entreprendra tous les efforts raisonnables pour coopérer avec HP en matière de résolution des problèmes à distance, d'exécution des programmes d'autotest ou de diagnostic, de fourniture de toute information nécessaire et d'exécution d'opérations de restauration de base à la demande d'HP.
 - (c) Tous les frais de télécommunications associés à la fourniture du Service par téléphone et à distance sont à la charge du Client.
 - (d) Le Client est responsable de la compatibilité avec le Produit des produits, accessoires et périphériques non pris en charge.
 - (e) Le Client est responsable de la sécurité de ses propres informations confidentielles et personnelles et du maintien d'une procédure externe aux produits matériels pour la restauration de toute donnée, programme ou fichier perdu ou altéré.
8. Limite du Service :
 - (a) Le Service ne couvre aucun service lié à du matériel ou à des logiciels autres que ceux spécifiés dans ce Contrat. HP entreprendra des efforts raisonnables pour résoudre les problèmes pour lesquels le Client nous contacte, mais HP ne sera pas responsable de la fourniture de solutions qui ne sont pas accessibles à HP ou qui sortent des connaissances raisonnables d'HP, en particulier, mais sans s'y limiter, si le problème du Client est lié à un bogue d'un logiciel de marque non HP. À cet égard, le Service exclut la fourniture des mises à jour des logiciels de marque non HP s'exécutant sur les Produits. HP se base, en tout ou en partie, sur les informations fournies à HP par le Client ou par un partenaire HP agréé préalablement ou pendant la durée de ce Contrat.
 - (b) Le Service n'inclut pas d'assistance pour la programmation logicielle, l'isolation d'erreurs de code ou la récupération de données. Le diagnostic de problèmes logiciels ou matériels peut nécessiter le recours à des services supplémentaires payants sujets à un contrat de réparation matérielle distinct entre le Client et HP.
 - (c) Si une défaillance du Produit était déjà présente au moment de l'achat de ce Service, une telle défaillance ne sera pas couverte par ce Service.
 - (d) HP ne fournit pas de support pour un Produit auquel des modifications non autorisées ont été apportées, ou pour lequel le Client n'autorise pas HP à apporter des modifications requises par HP ou spécifiées par l'usine. Si HP détermine que le Service est entravé par un dispositif non qualifié connecté au Produit ou installé dans le Produit, le Client doit temporairement retirer un tel dispositif aux risques et frais du Client, pour permettre à HP de fournir le Service. Si le Service est entravé par de tels produits, HP facturera au Client le travail supplémentaire accompli, aux tarifs de service standard d'HP.
 - (e) Le Service n'inclut pas la fourniture, le retour, le remplacement ou l'installation par HP de consommables, de pièces remplaçables par l'utilisateur, de piles/batteries ou de trousseaux de maintenance.
 - (f) HP n'est pas contraint de fournir le Service si ce service est demandé suite à : (i) l'utilisation de supports, fournitures et autres produits non approuvés par le fabricant ; (ii) des conditions sur site ou

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

Technical Phone Support EMEA 22/02/11

une maintenance par le Client inappropriées ; (iii) la négligence du Client, une utilisation inadéquate, des dommages causés par le feu ou l'eau, des dérangements électriques, le transport du produit par le Client, un travail ou une modification par des personnes autres que le personnel HP ou des représentants HP agréés, des désastres naturels ou toute autre cause indépendante de la volonté d'HP ; ou (iv) l'incapacité de produits non HP présents dans l'environnement du Client de traiter, fournir ou recevoir des données de date correctes (par ex. la représentation du jour, du mois et de l'année), et d'échanger correctement des données de date avec le Produit.

- (g) Sauf stipulation contraire, les Produits déplacés en dehors du pays spécifié à l'Article 2 pourront uniquement bénéficier du Service aux termes de ce Contrat dans les pays où le Produit et le Service sont commercialisés par HP ou un partenaire HP agréé.

9. Maintenance à distance

- (a) Lors de l'acceptation 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.

- (b) 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 informations 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

- (c) 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 certains 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.

- (d) Tous les logiciels et fichiers associés seront automatiquement désinstallés une fois la session arrivée à terme ou dès son arrêt par le Client.

- (e) Pendant le 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 à la session en cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'icône Virtual Network Computing ('VNC') dans la

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

Technical Phone Support EMEA 22/02/11

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.

- (f) 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>.

10. Cession : Le Client ne pourra céder ses droits quels qu'ils soient en vertu de ce Contrat, y compris ses droits de bénéficier du Service. HP peut sous-traiter tout ou une partie de ses obligations aux termes de ce Contrat à condition qu'HP conserve sa responsabilité envers le Client en termes d'exécution du Service conformément au présent Contrat.

11. Durée : Ce Contrat débute à la date d'achat du Produit pris en charge (c.-à-d. au moment de la confirmation de la commande du Client et de la réception par le Client du Numéro de référence du service), sauf stipulation contraire dans la Description de service, et reste en vigueur jusqu'à l'atteinte du nombre maximal d'incidents ou jusqu'à la fin de la Durée du Service telle que spécifiée dans la Description de service, selon le cas.

12. Résiliation : HP peut résilier ce Contrat à tout moment moyennant une notification écrite si le Client enfreint ses obligations matérielles en vertu de ce Contrat ou transgresse toute disposition ou condition quelle qu'elle soit aux présentes.

13. Garantie d'exécution : Conformément à la législation applicable, la responsabilité et les obligations d'HP au titre de toute garantie légale liée à l'exécution du Service conformément à ce Contrat sont limitées à une période de douze (12) mois suivant l'expiration de ce Contrat.

14. Limite de responsabilité et dédommagements : 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 tenu responsable juridiquement vis-à-vis du Client, la responsabilité d'HP sera engagée pour les faits et jusqu'à concurrence des montants suivants : (i) dommages et intérêts en cas de lésion corporelle ou de décès ; (ii) dommages directs causés à des biens corporels, dans le cadre d'un événement ou d'une série d'événements, à hauteur de 300 000 (trois cent mille) euros ou l'équivalent dans la devise locale (au Moyen-Orient et en Afrique, cette limite est fixée à 300 000 (trois cent mille) dollars américains ou l'équivalent dans la devise locale), ou tout autre montant supérieur imposé par la loi applicable ; (iii) dommages causés délibérément ou par négligence grave ; (iv) dommages dont HP est responsable indépendamment de la faute (par ex. la responsabilité du fait des produits) ; dommages résultant de l'absence d'éléments du Service expressément garantis par HP, et tout autre dommage direct lié à une réclamation fondée sur une violation substantielle du Service, jusqu'à concurrence de 110 % du montant total payé par le Client pour ce Contrat, ou tout autre montant supérieur imposé par la loi applicable. LES DÉDOMMAGEMENTS PRÉVUS EN VERTU DE CE CONTRAT SONT DESTINÉS EXCLUSIVEMENT AU CLIENT. A L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPRESSÉMENT DÉCRITES AUX PRÉSENTES ET JUSQU'AUX LIMITES STIPULÉES, AUCUNE GARANTIE N'EST EXPRESSE OU IMPLICITE ET LA RESPONSABILITÉ D'HP, DE SES AFFILIÉS, SES SOUS-TRAITANTS OU SES FOURNISSEURS NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE ENGAGÉE POUR DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, FORTUITS, SPÉCIAUX, CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS LES COÛTS LIÉS AUX TEMPS D'ARRÊT OU AUX PROFITS, REVENUS OU OCCASIONS MANQUÉS, QU'ILS SOIENT ACTUELS OU ANTICIPÉS), POUR LES DOMMAGES LIÉS À LA PERTE DE DONNÉES OU À LA RESTAURATION DE LOGICIELS, OU POUR

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

Technical Phone Support EMEA 22/02/11

TOUT AUTRE DOMMAGE, QU'IL SOIT D'ORDRE CONTRACTUEL, DÉLICTEUX OU AUTRE. AUCUNE PARTIE DE CE CONTRAT N'AFECTERA LES DROITS LÉGAUX DES CONSOMMATEURS, NI AUCUNE RESPONSABILITÉ NE POUVANT ÊTRE EXCLUE OU LIMITÉE PAR LA LOI.

15. Règlements relatifs à l'exportation : Le Client comprend et reconnaît que les produits, la technologie et les données techniques HP sont soumis aux réglementations françaises ainsi qu'à toute autre réglementation nationale relative à l'exportation et à l'importation. Par conséquent, les Clients qui exportent, réexportent ou importent des produits, technologies ou données techniques assument la pleine responsabilité de la conformité aux lois et réglementations nationales françaises ou d'autres pays, et de l'obtention des autorisations nécessaires en vue de l'exportation et l'importation. HP peut interrompre l'exécution du Service 1) si le Client enfreint toute loi ou réglementation applicable et 2) pendant la durée nécessaire pour garantir la conformité aux réglementations en vigueur sur l'exportation en France ou ailleurs.
16. 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 respect de la vie privée actuelle d'HP, disponible sur le site Web d'HP (<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>
17. Autonomie des dispositions du contrat : Si une disposition quelle qu'elle soit aux présentes est identifiée comme étant illégale ou non applicable, la validité ou l'applicabilité de toutes les autres dispositions aux présentes resteront pleinement en vigueur.
18. Droit applicable : Ce Contrat sera gouverné par les lois du pays dans lequel le Service sera fourni, et tout litige découlant de ce Contrat sera soumis au tribunal compétent dans la localité où HP a son siège social au sein de ce pays.
19. Contrat indivisible : Ce Contrat, qui se compose de la Description de service et des présentes conditions générales, constitue l'unique et exclusive convention possible entre les parties en relation avec la fourniture du Service conformément aux présentes. Aucune autre condition ne s'appliquera. Aucune modification des présentes dispositions et conditions ne sera valide à moins qu'elle ait été établie par écrit et signée par un représentant habilité de chaque partie.