

Contrat de service d'assistance HP SmartFriend ("Contrat")

Conditions générales

Merci d'avoir souscrit ce Contrat de service HP SmartFriend. Vous pouvez vous procurer des descriptions de service plus détaillées à l'adresse par défaut suivante : www.hp.com/fr/smartfriend. Des descriptions du service HP SmartFriend sont également disponibles sur demande auprès d'un partenaire HP agréé.

1. Services d'assistance : HP s'engage à fournir les services d'assistance décrits dans la description de service correspondante pour les produits éligibles et dûment désignés dans le présent Contrat (le "Produit"). Le Service sera fourni par HP, ou pour le compte d'HP via un représentant HP agréé. L'obligation d'HP de fournir le Service est conditionnée à la réception préalable par HP de toutes les informations requises concernant le Client et le Produit concerné /objet de l'assistance. HP peut demander au Client de lui fournir une preuve d'achat du Produit et dudit Service. En ce qui concerne les produits qui ne sont pas éligibles et tous les services non mentionnés au présent Contrat, l'assistance fournie par HP sera facturée au tarif en vigueur.
2. Couverture : le Service n'est disponible que pour les clients établis dans certains pays de la zone EMEA (voir Annexe A, Liste des pays). Sauf mention contraire dans la description du Service, le Service sera délivré par téléphone et, dans la mesure du possible, par le biais d'accès à distance ou par courrier électronique ; il sera disponible pendant les heures d'ouverture standard du bureau HP local, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés (les horaires peuvent varier localement).
3. Activation : le Service sera mis à la disposition du Client dès réception du numéro de référence du Service et pendant toute la durée du présent Contrat. Vous reconnaissez et acceptez que votre premier appel ou e-mail adressé au Service SmartFriend vaut acceptation expresse de l'intégralité des présentes conditions.
4. Conditions préalables requises : le Client doit se conformer à toutes les obligations demandées et assumer les responsabilités qui lui incombent, telles que définies dans le présent Contrat et la description du Service.
5. Produit éligible : 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. Dans certains cas, HP peut accepter de prêter assistance à un client détenteur d'un ordinateur non HP si la question soumise est liée à l'usage de logiciels non HP (une liste complète de ces logiciels est disponible à cette adresse : www.hp.com/fr/smartfriend). En outre, les conditions suivantes doivent être remplies et les dispositions qui suivent s'appliqueront en tant qu'élément conditionnant la fourniture du Service par HP :
 - (a) Le Client doit disposer des systèmes d'exploitation répertoriés dans la description du Service. Vous trouverez une liste complète et à jour à l'adresse suivante : www.hp.com/fr/smartfriend. Tout autre système d'exploitation ne figurant pas dans la liste ne sera pas pris en charge dans le cadre du Service.
 - (b) Le Produit doit être conforme aux niveaux de révision actuellement définis, respecter les taux d'utilisation maximum publiés et être raisonnablement jugé par HP comme étant en bon état de fonctionnement. Sauf accord contraire et écrit d'HP le stipulant et seulement dans les limites des

- efforts raisonnables consentis, le Service ne sera pas fourni pour le Produit au-delà de la date de fin de support publiée ou pour des applications logicielles et/ou des pilotes non estampillés HP qui ne sont plus maintenus par l'éditeur tiers, quel que soit l'ordre dans lequel ces événements sont survenus.
- (c) HP fournit le Service uniquement pour la version actuelle, immédiatement antérieure ou précisée, du Produit logiciel (de marque HP ou non) pour lequel le Client détient une ou plusieurs licences d'utilisation valides et seulement si ledit Produit Logiciel est utilisé conjointement avec le matériel figurant dans les configurations HP ou non HP précisées par l'éditeur.
 - (d) HP se réserve le droit, sans frais supplémentaires, de modifier le Produit en vue d'améliorer son fonctionnement, sa prise en charge et sa fiabilité ou pour des raisons de réglementation.
6. Propriété HP : le Client reconnaît qu'il ne lui est conféré aucun droit de propriété sur le matériel fourni par HP, qu'il s'agisse de documents, de dessins, de logiciels, de programmes de diagnostic et de tout support multimédia afférent.
7. Responsabilités du Client :
- (a) Le Client s'engage à informer immédiatement HP de tout changement concernant les informations fournies dans le cadre du présent Contrat.
 - (b) Le Client fera ses meilleurs efforts pour coopérer avec HP pour : résoudre à distance les problèmes survenus, exécuter des programmes de test automatique ou de diagnostic, fournir toutes les informations requises et exécuter des opérations de résolution élémentaires à la demande d'HP.
 - (c) Tous les frais de télécommunications inhérents à la fourniture par téléphone et à distance du Service sont à la charge du Client.
 - (d) Le Client est responsable de la compatibilité entre le Produit et les produits, accessoires et périphériques non couverts par le présent contrat.
 - (e) Le Client est responsable de la sécurité de ses propres informations propriétaires et confidentielles, ainsi aux fins de reconstruire ses fichiers, données ou programmes perdus ou altérés, le Client veillera au maintien d'une procédure de sauvegarde externe, indépendante des Produits concernés par la Maintenance.
8. Limites du Service :
- (a) Le Service ne couvre aucun service lié à du matériel et/ou à des logiciels autres que ceux mentionnés dans le présent Contrat. HP s'engage à faire ses efforts raisonnables pour résoudre les problèmes pour lesquels le Client le contactera. Néanmoins, HP ne saurait être responsable de la fourniture de solutions non disponibles ou échappant au cadre de ses compétences, en particulier (mais sans s'y limiter) si le problème du Client est la conséquence d'un bogue provenant d'un logiciel non estampillé HP. A cet égard, le Service exclut la fourniture des mises à jour des logiciels tiers utilisés avec les Produits. HP se base, entièrement ou en partie, sur les informations qui lui sont communiquées par le Client ou par un partenaire HP agréé avant ou pendant la durée du présent Contrat.
 - (b) Le Service n'inclut aucune assistance ayant trait à la programmation des applications, la détection des erreurs de code ou la restauration des données. Le diagnostic des problèmes d'ordre logiciel ou matériel peut exiger le recours à des services supplémentaires payants faisant l'objet d'un contrat de réparation matérielle distinct entre le Client et HP.
 - (c) En cas de défaillance du Produit déjà présente à la date d'achat du Service, ladite défaillance ne sera pas couverte par le Service.

- (d) HP ne fournit aucune assistance pour un Produit auquel des modifications non autorisées ont été apportées, ou pour lequel le Client n'autorise pas HP à effectuer des changements demandés par HP ou préconisés par l'usine. Si HP détermine que le fonctionnement du Service est entravé par le branchement ou l'installation avec le Produit d'un dispositif non conforme, le Client doit provisoirement retirer le dispositif en question, à ses frais et risques, pour permettre à HP de fournir le Service. Si le fonctionnement du Service est rendu difficile par l'utilisation de tels produits, le travail induit sera à la charge du Client et fera l'objet d'une facturation en sus par HP, conformément aux tarifs en vigueur d' HP après accord du Client, suite à la communication des tarifs en vigueur.
- (e) Le Service ne comprend pas la fourniture, le retour ou le remplacement, ou l'installation par HP de consommables, de pièces de rechange, de batteries et de kits de maintenance.
- (f) HP n'est pas tenu de fournir le Service rendu nécessaire par : (i) une utilisation des medias , fournitures et autres produits non autorisée par le fabricant ; (ii) un environnement inadapté ou une maintenance inappropriée du Client ; (iii) une négligence, une mauvaise utilisation, des dommages occasionnés par l'eau ou le feu, des dommages électriques, le transport effectué par le Client, le travail ou les modifications effectués par des personnes autres que le personnel ou les représentants agréés HP, des catastrophes naturelles ou tout autre phénomène indépendant d'HP ; ou (iv) l'incapacité des produits non estampillés HP à traiter, fournir ou recevoir correctement les données temporelles (mois, jours et années) dans l'environnement du Client, et à échanger correctement lesdites données temporelles avec le Produit.
- (g) Sauf mention contraire, les Produits déplacés en dehors du pays précisé à la section 2 pourront uniquement bénéficier du Service aux conditions énoncées dans le présent 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 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 n'examinera que les informations nécessaires pour aider le Client dans le cadre du dépannage, et ne se servira des informations recueillies qu'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 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/fr/totalcare>.

10. Cession : le Client ne saurait transférer ses droits, quels qu'ils soient, en vertu du présent Contrat, y compris le droit de recevoir le Service. HP se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie de ses obligations afférentes au Contrat mais reste néanmoins responsable, envers le Client, de la bonne marche du Service conformément au Contrat.

11. Durée : sauf mention contraire stipulée dans la description du Service, le présent Contrat prend effet à compter de la date d'achat du Service SmartFriend (c-à-d. dès confirmation de la commande du Client et de la réception par ce dernier du numéro de référence du Service) et reste en vigueur jusqu'à ce que le nombre maximal d'incidents soit atteint ou jusqu'à la fin de la durée du Service précisée dans la description du Service, selon le cas. La durée du Service pour chaque incident est de 7 jours.

12. Résiliation : HP peut résilier le présent Contrat à tout moment en informant le Client par écrit si le Client ne respecte pas les obligations matérielles qui le lient au Contrat ou toute disposition ou condition y afférente.

13. Garantie d'exécution : conformément aux lois s'y appliquant, 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 après expiration dudit Contrat.

14. 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 d'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 (au Moyen-Orient et en Afrique, le montant est fixé à 300 000 USD (trois cent mille dollars US) 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 du fait du produit) ; (v) des dommages résultant de l'absence de services expressément garantis par HP, et d'autres dommages directs causés par une défaillance d'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. Pour la France, cette clause n'est pas applicable.

15. 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.
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/fr/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/fr/fr/info.html>.

17. 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.
18. 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.
19. 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