Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

HP CANADA CIE – CONTRAT CLIENT : ASSISTANCE

1. **Parties.** Les présentes conditions constituent le contrat («**contrat»**) qui régit l'achat de services de soutien de la société HP Inc. identifiée dans la section des signatures ci-dessous («**HP**»), telles qu'approuvées par le client également identifié ci-dessous («**client**»).

2. **Commandes.** Le terme «**commande**» signifie la commande acceptée, y compris toute documentation pertinente identifiée par les parties et intégrée en annexe ou par renvoi («**documentation pertinente**»). La documentation pertinente peut inclure (à titre d'exemples) des listes de produits de soutien, des spécifications matérielles ou logicielles, des descriptions de services standards ou négociés, des fiches techniques et leurs suppléments, des énoncés de travaux (EDT), des garanties publiées et des contrats de niveaux de service, et le client peut en obtenir une copie papier ou y accéder sur un site Web désigné de HP.

3. **Portée et commande de produits.** Les présentes conditions peuvent être utilisées par le client pour une seule commande ou comme cadre pour plusieurs commandes. En outre, ces conditions peuvent être utilisées à l'échelle mondiale par les «**sociétés affiliées**» des parties, à savoir toute entité contrôlée par une partie, ou qui exerce un contrôle sur la partie ou qui est contrôlée conjointement avec la partie. Les parties peuvent confirmer leur acceptation de ces conditions en signant à la fin du présent document à l'endroit indiqué ou en renvoyant à ces conditions dans les commandes. Les sociétés affiliées peuvent utiliser ces conditions en passant des commandes spécifiques sur des services dans le même pays que la société affiliée de HP acceptant la commande, en renvoyant aux présentes conditions et en spécifiant d'autres conditions ou modifications visant à se conformer aux pratiques juridiques ou commerciales locales.

4. **Commandes.** Le client peut passer des commandes auprès de HP en utilisant notre site Web, notre portail personnalisé, ou encore par lettre, par télécopieur ou par courriel. Le cas échéant, une date de prestation de service doit être spécifiée à la commande. Si le client reporte de plus de quatre-vingt-dix (90) jours la date de prestation de service d'une commande existante, cette dernière sera considérée comme une nouvelle commande.

5. **Prix et taxes.** Les prix seront ceux qui figurent dans la soumission écrite de HP ou, en l'absence de soumission écrite, ceux qui apparaissent sur notre site Web, sur notre portail personnalisé ou sur la liste de prix publiée par HP, au moment où la commande est envoyée à HP. Les prix excluent les taxes, les droits de douane et les frais (y compris d'installation, de transport et de manutention) à moins d'une mention contraire dans la soumission. Si une retenue d'impôt est requise par la loi, veuillez communiquer avec votre représentant des commandes HP afin de discuter des procédures appropriées.

6. **Facturation et paiement.** Le client accepte de payer tout montant facturé dans les trente (30) jours suivant la date de facturation par HP. HP peut suspendre ou annuler l'exécution des commandes permanentes ou la prestation de services, si le client fait défaut de verser un paiement à échéance.

Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

7. **Services d'assistance.** Les services d'assistance de HP sont décrits dans la documentation pertinente applicable qui contient la description de l'offre de HP, les critères d'admissibilité, les restrictions relatives au service et les responsabilités du client, ainsi que les systèmes du client pris en charge.

8. **Admissibilité.** Les engagements de HP en matière de service, de soutien et de garantie ne couvrent pas les réclamations liées à :

1. une utilisation inadéquate ou une préparation inadéquate du site ou de l'environnement ou à toute autre condition non conforme aux spécifications de la documentation pertinente;
2. des modifications, un entretien ou un étalonnage incorrect du système non effectués ou autorisés par HP;
3. une défaillance ou des problèmes fonctionnels d'un logiciel ou d'un produit de marque autre que HP influant sur les systèmes recevant l'assistance ou le service HP;
4. un logiciel malveillant (p. ex. un virus ou un vers) ne provenant pas de HP; ou
5. une utilisation abusive, une négligence, un accident, un dommage causé par le feu ou l'eau, des perturbations électriques, le transport par le client ou d'autres causes indépendantes de la volonté de HP.

9. **Dépendances.** La capacité de HP à fournir les services dépendra de la collaboration raisonnable et opportune du client, et de l'exactitude et de l'exhaustivité de toute information requise pour la prestation de service et fournie par le client.

10. **Modification des commandes.** Nous convenons respectivement d'assigner un représentant comme personne-ressource principale du projet, pour gérer la livraison des services et résoudre les problèmes qui pourraient survenir. Les demandes de changement du champ d'application des services ou des livrables nécessiteront la signature d'une modification de commande par les deux parties.

11. **Prestation des services**. La prestation des services s'effectue suivant les pratiques et normes commerciales généralement reconnues. Le client s'engage à aviser rapidement HP de tout problème lié à un service et HP fournira de nouveau tout service n'ayant pas respecté cette exigence.

12. **Droits de propriété intellectuelle.** Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'aura lieu en vertu du présent contrat. Le client accorde à HP un droit et une licence non-exclusifs, mondiaux, sans droits d'auteur, relativement à toute propriété intellectuelle qui est nécessaire à HP et à ses délégués pour la prestation des services commandés.

13. **Violation des droits de propriété intellectuelle.** HP contestera ou règlera toute réclamation contre le client alléguant qu'un produit ou service de marque HP, fournit en vertu du présent contrat, viole la propriété intellectuelle d'un tiers. Le client devra promptement aviser HP de la réclamation et coopérer à notre défense. HP pourrait modifier le produit ou service de manière à éliminer la contrefaçon et de sorte qu'il demeure fondamentalement équivalent, ou nous pourrions vous procurer une licence. Si ces options ne sont pas possibles, HP remboursera au client le montant payé pour le produit touché dans la première année ou, après cette période, la valeur dépréciée ou, dans le cas de services d'assistance, le solde de

Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

tout montant payé d'avance ou, dans le cas de services professionnels, le montant payé. HP n'est pas responsable des réclamations liées à une utilisation non autorisée des produits et services.

14. **Confidentialité.** Les renseignements échangés en vertu du présent contrat seront traités de manière confidentielle s'ils ont été identifiés comme tel lorsqu'ils ont été divulgués ou si les circonstances de la divulgation indiquent qu'un tel traitement serait approprié. Les renseignements confidentiels ne peuvent être utilisés que dans le but de remplir les obligations ou d'exercer les droits définis en vertu du présent contrat, et ils peuvent être partagés avec les employés, les agents ou les entrepreneurs qui doivent connaître lesdits renseignements confidentiels à cette fin. Les renseignements confidentiels seront protégés avec soin afin d'empêcher leur utilisation ou divulgation non autorisée pendant trois ans à compter de la date de réception ou (si elle est plus longue) pendant une période telle que les renseignements demeurent confidentiels. Les présentes obligations ne portent pas sur les renseignements qui : i) sont connus ou appris par un tiers destinataire non lié par une obligation de confidentialité; ii) sont produits de façon indépendante par la partie réceptrice; ou iii) doivent être divulgués conformément aux exigences de la loi ou d'une agence gouvernementale.

15. **Renseignements personnels.** Chaque partie doit respecter ses obligations respectives en vertu de la loi applicable sur la protection des renseignements personnels. HP n'a pas l'intention d'avoir accès à des renseignements personnels identifiables («**RPI**») du client lors de ses prestations de service. Dans la mesure où HP a accès à des RPI stockés dans un système ou un appareil du client, cet accès sera vraisemblablement accessoire; le client gardera en tout temps le contrôle des données de ses RPI. HP utilisera les RPI auxquels elle a accès strictement aux fins de la livraison des services commandés.

16. **Conformité relative au commerce mondial.** Le client convient que les services fournis en vertu des présentes conditions le sont pour son usage interne, et non en vue d'être commercialisés à nouveau. HP peut suspendre l'exécution de ses prestations en vertu du présent contrat, dans la mesure requise par les lois applicables à l'une ou l'autre des parties.

17. **Limitation de responsabilité**. La responsabilité de HP à l'endroit du client en vertu des présentes est limitée au montant le plus élevée de 1 000 000 $ ou du montant payable par le client à HP pour la commande concernée. Ni le client ni HP ne sera tenu responsable de la perte de revenus ou de profits, des coûts d'indisponibilité, de la perte de données, des dommages aux données, ou des coûts ou dommages indirects, particuliers ou immatériels. Cette clause ne limite pas la responsabilité de l'une ou de l'autre des parties en ce qui concerne : l'utilisation non autorisée de la propriété intellectuelle, le décès ou les blessures corporelles causées par la négligence; actes de fraude; dénonciation volontaire du contrat; ni dans des cas pouvant ne pas être exclus ni limités par les lois applicables.

18. **Litiges.** Si le client est insatisfait d'un produit ou service quelconque acheté en vertu des présentes conditions et qu'il est en désaccord avec la résolution proposée par HP, les parties conviennent réciproquement de porter promptement le problème à l'attention d'un vice-président des entreprises respectives (ou à un cadre de rang similaire), en vue d'une résolution à l'amiable, sans abandonner les droits d'intenter ultérieurement un recours judiciaire.

Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

19. **Force majeure**. Ni l'une, ni l'autre des parties n'est responsable de retards d'exécution ou de la non-exécution découlant de causes hors de son contrôle raisonnable, à l'exception des obligations de paiement.

20. **Résiliation.** L'une ou l'autre des parties peut résilier le présent contrat par un avis écrit si l'autre partie ne respecte pas une obligation importante et ne corrige pas la violation dans un délai raisonnable après avoir été informée de ladite violation par écrit. Si l'une ou l'autre partie devient insolvable, est incapable de payer ses dettes à l'échéance, fait un dépôt de bilan, fait l'objet d'une mise en faillite forcée, fait cession de ses biens ou encore si on lui nomme un séquestre, l'autre partie pourra mettre fin au contrat sans autre avis et pourra annuler toutes les obligations non encore satisfaites. Les dispositions du présent contrat qui, par leur nature, vont au-delà de la résiliation ou de l'expiration des présentes demeureront en vigueur jusqu'à ce qu'elles soient exécutées et s'appliqueront aux successeurs et ayants droit autorisés respectifs des parties.

21. **Généralités**. Le présent contrat reflète notre compréhension intégrale de ces conditions et a préséance sur toute communication antérieure ou convention pouvant exister. Le présent contrat ne peut être modifié que par un avenant écrit signé par les deux parties. Le contrat est régi par les lois du pays de HP ou de la société affiliée de HP qui accepte la commande et les tribunaux de ce pays auront juridiction, mis à part le fait que HP peut, à son choix, intenter une action en recouvrement dans le pays où est située la société affiliée du client qui a passé la commande. Le client et HP conviennent que la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas ici. Les réclamations émises au Canada seront régies par les lois de la province d'Ontario et les lois du Canada qui y sont applicable, et seront interprétés conformément à celles-ci, sans faire référence à leurs règles sur les conflits de lois. Les parties ont convenu de rédiger cette entente en français. The parties have agreed to draft this agreement in the French language.

FICHE TECHNIQUE SUPPLÉMENTAIRE

La présente fiche technique supplémentaire fournit des exigences et des restrictions additionnelles d'ordre général qui s'appliquent aux services d'assistance de HP détaillés dans les fiches techniques spécifiques des services, à l'exception des services d'assistance fournis par Logiciel HP.

1. ADMISSIBILITÉ AU SERVICE

- **Admissibilité au support-General matériel**. Pour être admissibles à ce service, les produits matériels doivent être en bon état de marche, tel que jugé raisonnable par HP. Vous devez aussi maintenir les produits admissibles aux plus récents niveaux de configuration et de révision précisés par HP.
- **Reprise des services d'assistance**. Si vous laissez les services d'assistance devenir caducs, HP peut vous facturer un supplément pour les reprendre ou exiger que vous procédiez à certaines mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Utilisation d'outils de service exclusifs**. HP peut exiger que vous utilisiez certains programmes de maintenance et de diagnostic de système et de réseau matériel et/ou logiciel (les «outils de service exclusifs»), ainsi que certains outils de diagnostic pouvant être inclus dans votre système. Les outils

Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

de service exclusifs sont et demeurent la propriété exclusive de HP et sont fournis «tels quels». Les outils de service exclusifs peuvent résider sur vos systèmes ou vos sites. Vous ne pouvez utiliser les outils de service exclusifs que pendant la période de couverture des services d'assistance applicables, et seulement dans la mesure permise par HP et vous ne pouvez pas vendre, transférer, céder, nantir ni grever ou transporter d'aucune façon les outils de service exclusifs. À la résiliation ou à l'expiration des services d'assistance, vous devrez retourner les outils de service exclusifs ou permettre à HP de les retirer. Vous devrez également :

- permettre à HP de garder les outils de service exclusifs résidents sur vos systèmes ou vos sites et aider HP à les exécuter;
- installer les outils de service exclusifs, y compris tout programme de correction ou mise à jour;
- utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HP d'événements identifiés par le logiciel;
- s'il y a lieu, acheter le matériel de connexion commutée précisé par HP pour les systèmes équipés du service de télédiagnostic; et
- fournir une connexion à distance par une ligne de communication approuvée.

2. RESTRICTIONS RELATIVES À L'ASSISTANCE

- **Disponibilité locale de l'assistance**. Certaines offres, caractéristiques et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou toutes les régions. De plus, les services d'assistance demandés en dehors des zones de couverture applicables de HP peuvent être assujettis à des frais de déplacement, à des délais de réponse plus longs, à des engagements réduits de restauration ou de réparation et à des heures de couverture réduites.
- **Assistance liée aux versions**. À moins que HP n'en convienne autrement par écrit, et pour les offres qui ne sont pas fournies par Logiciel HP, HP ne fournit des services d'assistance que pour la version courante et la version précédente d'un logiciel de marque HP, et uniquement lorsque le logiciel est utilisé avec du matériel ou des logiciels inclus dans les configurations précisées par HP au niveau concerné de la version. Le terme «version» désigne une édition d'un logiciel qui contient de nouvelles caractéristiques, améliorations ou mises à jour de maintenance ou, pour certains logiciels, un ensemble de révisions intégrées à un produit unique et offert à ce titre par HP à ses clients.
- **Déménagement et incidence sur l'assistance**. Vous êtes responsable du déménagement de tout produit couvert par les services d'assistance, sous réserve de la disponibilité locale et des changements de frais. Un préavis raisonnable à HP peut être exigé pour reprendre les services d'assistance après un déménagement. Dans le cas de produits, tout déménagement est également assujetti aux conditions de licence desdits produits.
- **Services d'assistance multifournisseurs.** HP fournit des services d'assistance à l'égard de certains produits qui ne sont pas de marque HP. La fiche technique pertinente en précisera la disponibilité et les niveaux de couverture et les services d'assistance seront fournis en conséquence, que les produits visés soient ou non sous garantie. HP peut interrompre la prestation des services d'assistance à l'égard des produits de marque autre que HP si le fabricant ou le concédant de licence cesse de fournir des services d'assistance à l'égard de ces produits.
- **Modifications**. Vous autoriserez HP, à sa demande et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la fiabilité ou la facilité de soutien, ou pour satisfaire aux exigences juridiques.

3. CLIENT :

Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

- **Accès aux emplacements et aux produits**. Vous devrez permettre à HP d'accéder aux produits couverts par les services d'assistance; et le cas échéant, lui fournir un espace de travail ou des locaux adéquats à distance raisonnable des produits; lui donner accès à vos renseignements, vos ressources et vos installations, tel que HP le juge raisonnablement nécessaire pour fournir les services d'assistance à l'égard des produits et lui permettre de les utiliser à cette fin; et répondre à toute autre exigence d'accès décrite dans la fiche technique pertinente. Si vous ne fournissez pas un tel accès, entraînant l'incapacité de HP de fournir les services d'assistance, HP pourra vous facturer les services d'assistance selon ses tarifs de service publiés. Il vous incombe de retirer tout produit non admissible aux services d'assistance pour permettre à HP de fournir les services. Si la prestation des services d'assistance est rendue plus difficile en raison de la présence de produits non admissibles, HP vous facturera le travail supplémentaire selon ses tarifs de service publiés.
- **Licences.** Vous ne pouvez acheter des services d'assistance relativement à un produit de marque HP que si vous pouvez faire la preuve que vous avez acquis de façon légitime une licence HP appropriée relativement à ce produit et vous ne pouvez ni altérer ni modifier le produit sans une autorisation de HP.
- **Documentation relative aux services d'assistance et droit de copie**. Vous ne pouvez copier les mises à jour des documentations que si vous avez acheté le droit de les copier pour les produits associés. Les copies doivent inclure les avis appropriés de marques de commerce et de droits d'auteur de HP.
- **Unités prêtées**. HP conserve son titre de propriété et vous assumez le risque de perte ou d'endommagement relativement aux unités prêtées, le cas échéant, à la discrétion de HP, dans le cadre des services d'assistance relatifs aux produits matériels ou des services de garantie, et ces unités seront retournées à HP sans privilège ni charge à la fin de la période de prêt.
- **Soutien des produits matériels : câbles et connecteurs compatibles**. Vous devez connecter les produits matériels couverts par les services d'assistance avec des câbles ou des connecteurs (y compris à fibre optique, s'il y a lieu) qui sont compatibles avec le système, en suivant les consignes du fabricant.
- **Sauvegarde des données**. Vous êtes responsable du maintien d'un système ou d'une procédure de sauvegarde externe aux produits faisant l'objet des services d'assistance, permettant de reconstituer vos fichiers, données ou programmes perdus ou altérés.
- **Solutions de rechange temporaires**. Vous appliquerez les procédures ou les solutions de rechange temporaires fournies par HP pendant que HP travaille sur des solutions permanentes.
- **Environnement dangereux**. Vous devrez informer HP si vous utilisez des produits dans un environnement qui constitue un danger pour la santé ou la sécurité des employés ou des sous-traitants de HP. HP pourra exiger que vous assuriez la maintenance de ces produits sous sa surveillance, et pourra reporter le service jusqu'à ce que vous éliminiez le danger.
- **Représentant autorisé**. Vous devrez faire en sorte qu'un représentant soit présent lorsque HP fournit les services d'assistance à l'établissement du client.
- **Liste de produits**. Vous créerez et mettrez à jour une liste de tous les produits couverts par les services d'assistance en énumérant : l'emplacement des produits, les numéros de série, les codes d'identification système désignés par HP et les niveaux de couverture.
- **Appelants désignés des centres de solutions**. Vous désignerez un nombre raisonnable d'appelants, tel que déterminé par HP et le client (les «appelants désignés»), qui pourront accéder aux centres d'appels des services d'assistance aux clients de HP (les «centres de solutions») ou aux outils d'aide en ligne.
- **Qualifications des appelants désignés des centres de solutions**. Les appelants désignés doivent être généralement bien informés et démontrer des aptitudes techniques dans le domaine de l'administration et de la gestion de systèmes et, s'il y a lieu, de l'administration et de la gestion de

Numéro(s) de contrat, le cas échéant :
HP :.....
Client :.....
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :.....
Durée des conditions (le cas échéant).....

réseaux et des tests de diagnostic. HP peut passer en revue l'expérience d'un appelant désigné, et en discuter avec vous, afin de déterminer son admissibilité initiale. Si des problèmes surviennent au cours d'un appel à un centre de solutions qui, de l'avis raisonnable de HP, s'explique par le manque d'expérience et de formation générale d'un appelant désigné, vous pouvez être tenu de remplacer cet appelant désigné. Tous les appelants désignés doivent avoir le code d'identification système approprié, tel qu'il vous a été fourni au début de la prestation des services d'assistance. Les centres de solutions peuvent fournir les services d'assistance en anglais seulement ou en anglais et dans les langues locales.

4. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- **Annulation**. Vous pouvez annuler une commande de services d'assistance ou supprimer certains produits des services d'assistance sous réserve d'un préavis écrit de trente (30) jours, sauf entente contraire formulée par écrit. HP peut cesser de fournir des services d'assistance relativement à certains produits ou mettre fin à des services particuliers qui ne sont plus compris dans l'offre de services d'assistance de HP sous réserve d'un préavis écrit de soixante (60) jours, sauf entente contraire formulée par écrit. Si vous annulez des services d'assistance prépayés, HP vous remboursera un montant calculé au prorata pour les services d'assistance prépayés inutilisés, sous réserve de tous les frais de résiliation anticipée applicables ou de toute restriction énoncée par écrit.
- **Établissement des prix**. À l'exception des services d'assistance prépayés ou sauf entente contraire formulée par écrit, HP peut modifier le prix de ses services d'assistance moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.
- **Services supplémentaires**. Les services supplémentaires fournis par HP à votre demande et qui ne sont pas inclus dans les services d'assistance que vous avez achetés seront facturés aux tarifs publiés applicables dans le pays où le service est fourni.
- **Pièces de rechange**. Les pièces fournies en vertu des services d'assistance relatifs aux produits matériels peuvent être des remplacements d'unité complète, ou des pièces neuves ou de fonctionnalité équivalente à des neuves quant à la performance ou à la fiabilité et couvertes par la même garantie qu'une pièce neuve. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP, à moins que HP n'en décide autrement et que vous ne payiez tous les frais applicables.