

Numéro(s) de contrat le cas échéant:

CONDITIONS CLIENT HP - Maintenance

HP:.....

Client: .....

Date d'entrée en vigueur (le cas échéant): .....

Date de fin (le cas échéant) : .....

## CONDITIONS GENERALES DE LA SOCIÉTÉ HP RELATIVES A LA MAINTENANCE

- 1. Parties.** Ces conditions représentent le Contrat ("**Contrat**") qui régit l'achat de services de maintenance auprès de la société HP Inc. identifiée dans la section réservée aux signatures ci-dessous ("**HP**") par le Client identifié ci-dessous ("**Client**").
- 2. Commandes.** "**Commande**" désigne une commande acceptée incluant les spécifications techniques que les Parties identifient comme étant incorporées soit en annexe, soit à titre de référence ("**Spécifications Techniques**"). Les Spécifications Techniques peuvent inclure (à titre d'exemple) les listes de services de maintenance, les spécifications matérielles ou logicielles, les descriptions de services standards ou négociés, les fiches techniques, leurs suppléments et les descriptions des travaux (SOWs), les garanties et engagements de niveau de service (SLA) publiés; et pouvant être disponible pour les clients en version imprimée ou par l'accès à un site Internet HP désigné.
- 3. Champs d'application et passation des Commandes.** Ces conditions peuvent être utilisées par le Client pour une seule Commande ou comme un cadre pour des Commandes multiples. De plus, ces conditions peuvent être utilisées globalement par les « **Filiales** » des Parties, désignant toute entité contrôlée par, contrôlant, ou sous un contrôle commun avec une Partie. Les Parties peuvent confirmer leur accord sur ces conditions soit en signant à l'endroit indiqué à la fin des présentes soit en faisant référence à ces conditions sur les Commandes. Les Filiales bénéficient du présent Contrat en passant des Commandes qui indiquent spécifiquement la livraison d'un service dans le même pays que la Filiale HP acceptant la Commande, faisant référence à ces conditions, et spécifiant toute condition complémentaire ou tout amendement destiné à refléter la loi ou les pratiques commerciales locales.
- 4. Modalités de passation des Commandes.** Le Client peut passer des commandes à HP sur le site web HP ou le portail spécifique mis à la disposition du Client, ou par lettre, fax ou courrier électronique. Le cas échéant, les Commandes doivent indiquer une date de prise d'effet. Si le Client reporte la date de livraison d'une Commande existante à plus de nonante (90) jours, elle sera alors considérée comme une nouvelle Commande.
- 5. Prix et taxes.** Les Prix seront ceux indiqués dans la proposition commerciale établie par écrit par HP ou, à défaut de proposition commerciale écrite, ceux indiqués sur le web, sur le portail spécifique mis à la disposition du Client, ou le tarif HP tel que publié à la date de la soumission de la commande à HP. Les Prix s'entendent hors taxes, droits de douane, et frais (y inclus les frais d'installation, d'expédition et de manutention) sauf indication contraire dans la proposition commerciale. Si la loi exige l'application d'une retenue à la source, veuillez contacter le représentant commercial HP afin de discuter des procédures appropriées.
- 6. Facturation et paiement.** Le Client accepte de payer tous les montants facturés dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facturation par HP. HP a le droit de suspendre ou d'annuler l'exécution de Commandes en cours ou de services si le Client n'effectue pas ses paiements à leur échéance.
- 7. Services de maintenance.** Les services de maintenance HP seront décrits dans les Spécifications Techniques en vigueur, lesquelles couvriront la description de l'offre de HP, les conditions d'éligibilité, les limitations de service et les responsabilités du Client, ainsi que des systèmes du Client bénéficiant des services de maintenance.
- 8. Éligibilité.** Les services de maintenance, de support et les engagements de la garantie de HP ne couvrent

HP:.....

Client: .....

Date d'entrée en vigueur (le cas échéant): .....

Date de fin (le cas échéant) : .....

pas les réclamations résultant:

1. d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, ou de problèmes du site ou environnementaux, ou de tout autre élément non conforme aux Spécifications Techniques en vigueur;
2. de modifications ou d'une mauvaise maintenance du système, ou d'une calibration non réalisée ou autorisée par HP ;
3. d'une défaillance ou de limitations fonctionnelles de tout logiciel tiers ou d'un produit ayant une incidence sur les systèmes bénéficiant des services de maintenance et de support de HP ;
4. d'un malware (virus, ver, etc.) non introduit par HP; ou
5. d'abus, de négligence, d'accident, d'incendie ou de dégâts des eaux, de perturbations électriques, de transport par le Client ou toute autre cause hors du contrôle de HP

**9. Sujétions.** L'aptitude de HP à fournir les services dépendra de la coopération et la collaboration active et diligente du Client, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des données nécessaires à la bonne exécution par HP desdits services.

**10. Modification des Commandes.** Les Parties acceptent respectivement de désigner un responsable de projet comme principal interlocuteur pour assurer le suivi de la réalisation des prestations et traiter les problèmes susceptibles de se présenter. Les demandes de modification du contenu des prestations ou livrables nécessiteront une modification de la Commande signée par les deux Parties.

**11. Garantie au titre des services de maintenance.** Les prestations de services seront exécutées conformément aux pratiques et normes commerciales généralement reconnues. Le Client accepte de signaler sans délai tous les problèmes relatifs aux services de maintenance et HP réalisera à nouveau tout service qui ne rencontrerait pas ce niveau de garantie.

**12. Droits de propriété intellectuelle.** Aucun droit de propriété intellectuelle ne sera cédé en application du présent Contrat. Le Client accorde à HP une licence non-exclusive, mondiale et gratuite sur les éléments relevant de la propriété intellectuelle nécessaire à HP et à ses délégués pour exécuter les services commandés.

**13. Violation de Droits de Propriété Intellectuelle.** HP prendra à sa charge et assurera la défense de toute revendication ou action intentée à l'encontre du Client revendiquant la violation d'un droit de propriété intellectuelle se rapportant à un produit de marque HP ou un service réalisé par HP. HP comptera sur le Client pour être informé dès l'introduction de la revendication ou de l'action et sur la coopération du Client dans le cadre de leur défense. HP peut modifier le produit ou le service par des éléments ou prestations de fonctionnalités au moins équivalentes ou elle peut accorder une licence. Si aucune de ces alternatives n'est envisageable, HP remboursera au Client (a) le prix d'achat du produit en cause s'il lui est retourné dans le délai d'une année à compter de sa date de livraison ou (b) sa valeur nette comptable, s'il est retourné à HP au-delà de cette période ou (c) la Partie calculée prorata temporis du prix payé par avance dans le cas de services de maintenance ou (d) le montant payé pour les prestations intellectuelles. HP n'a aucune obligation en ce qui concerne la revendication ou l'action fondée sur une utilisation de produits ou services non autorisée par HP.

**14. Confidentialité.** Les informations échangées en vertu du présent Contrat seront traitées comme des informations confidentielles si elles sont signalées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation permettent raisonnablement de considérer qu'elles sont confidentielles. Les

HP:.....

Client: .....

Date d'entrée en vigueur (le cas échéant): .....

Date de fin (le cas échéant) : .....

informations confidentielles peuvent uniquement être utilisées pour s'acquitter des obligations ou pour exercer des droits dans le cadre du présent Contrat et peuvent uniquement être partagées avec les employés, les agents ou les sous-traitants ayant un besoin de connaître ces informations pour les besoins du présent Contrat. Les informations confidentielles seront protégées avec un degré de soin raisonnable afin d'empêcher leur utilisation, la propagation ou la publication non autorisée, pendant trois (3) années à compter de leur date de réception ou, si la durée est plus longue, pendant la période où les informations conserveront leur caractère confidentiel. Ces obligations ne couvrent pas les informations: i) qui étaient connues ou viennent à la connaissance de la Partie réceptrice sans obligation de confidentialité; ii) qui ont été développées indépendamment par la Partie réceptrice; ou iii) dont la divulgation est requise par la loi ou un organisme gouvernemental.

- 15. Informations personnelles.** Chaque Partie doit se conformer à ses obligations respectives en vertu de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. HP n'a pas l'intention d'avoir accès à des données personnelles identifiables (ci-après dénommées "PII") du Client à l'occasion de l'exécution des services. Si HP accède aux PII du Client sauvegardées sur un appareil ou un système appartenant au Client, cet accès sera probablement fortuit et le Client gardera le contrôle de ses PII à tout moment. HP utilisera les PII auxquelles elle a accès uniquement pour réaliser et fournir les services commandés.
- 16. Exportation et importation.** En vertu des présentes stipulations, les services fournis au Client sont exclusivement à usage interne par le Client et non à des fins de commercialisation ultérieure. HP se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat dans les limites requises par la loi.
- 17. Limitation de responsabilité.** La responsabilité de HP vis-à-vis du Client sous le présent Contrat est limitée à concurrence du montant le plus élevé d'1.000.000,00 EUR ou le montant facturé au Client par HP au titre de la Commande. Ni le Client ni HP ne sera tenu pour responsable en cas de perte de revenus ou de manque à gagner ou d'exploitation, de coûts d'immobilisation, de pertes ou détérioration de données ou coûts et dommages indirects, spéciaux ou substantiels. Cette clause ne limite ni la responsabilité des parties en ce qui concerne: l'utilisation non autorisée des droits de propriété intellectuelle, le décès ou les blessures corporelles résultant de leur négligence; faute intentionnelle; ni toute responsabilité qui ne peuvent être exclues ou limitées de par les lois en vigueur.
- 18. Litiges.** Si le Client n'est pas satisfait de l'un des services achetés dans le cadre des présentes conditions et n'accepte pas la solution proposée par HP, les Parties acceptent mutuellement de soumettre le problème rapidement au Vice-président (ou à un cadre équivalent) de leurs organisations respectives dans la but de résoudre à l'amiable le différent. En cas d'échec, les Parties pourront saisir les autorités compétentes.
- 19. Force Majeure.** Aucune des Parties ne sera responsable en cas de retard ou d'inexécution de ses obligations résultant d'un événement pouvant être considéré comme échappant à son contrôle. Néanmoins, cette disposition ne remettra pas en cause les obligations de paiement.
- 20. Résiliation.** Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat par lettre recommandée, si l'autre Partie venait à manquer à l'une des quelconques obligations qui y sont mentionnées, et ne parvenait pas à remédier au manquement dans un délai raisonnable après avoir été notifié des détails par écrit. Si l'une des Parties devient insolvable, est en état de cessation des paiements et/ou fait l'objet d'une procédure de redressement ou liquidation judiciaire, de faillite ou toute autre procédure similaire dans son objet ou ses effets, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat et annuler toutes obligations non remplies. Toutes les obligations du présent Contrat qui, par nature, ne deviennent pas caduques au moment de sa

Numéro(s) de contrat le cas échéant:  
HP:.....  
Client: .....  
Date d'entrée en vigueur (le cas échéant): .....  
Date de fin (le cas échéant) : .....

résiliation ou à son expiration resteront applicables jusqu'à leur complète exécution et s'appliqueront aux cessionnaires autorisés et successeurs des Parties.

**21. Généralités.** Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties se rapportant à son objet et remplace l'ensemble des communications ou accords antérieurs ayant le même objet. Toute modification du Contrat sera faite dans le cadre d'un avenant écrit, signé par chacune des Parties. Le présent Contrat est régi par le droit de l'Etat où se situe la Filiale HP qui a accepté la Commande, et les tribunaux de ce pays seront compétents pour avoir connaissance d'un litige né de ce Contrat. Cependant, HP peut intenter une action en paiement dans le pays où se trouve la Filiale du Client qui a passé la Commande. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises au présent Contrat est expressément exclue.