



# HP Care Pack Support Terms

## English - Canada

**1 Parties.** These terms represent the agreement (“Agreement”) that governs the delivery of HP Care Pack support services from HP Canada Co. (“HP”) to (a) an end-user customer who purchases the Care Pack support services either directly from HP or through an HP authorized partner for their own internal use or; or (b) an HP partner authorized to obtain Care Pack support services for their end-user customers or for the partner’s own end-use (either a “Customer”).

**2 “HP Care Pack support services”** are those services which are:

- Described in datasheet and the supplemental datasheet (the “Supporting Material”), which set forth HP’s offering, eligibility requirements, service limitations and customer responsibilities. Supporting Material can be found at [HP’s Care Pack Central site](#) and click [here](#) to access the supplemental datasheet terms for support.
- For products purchased in Canada.
- Either:
  - purchased at time of sale of the supported product, or within 90 days of such purchase; or
  - purchased at the end of the warranty or prior support coverage period (“Post-Warranty Care Pack”, as more fully described below)

**3 Prices and Taxes.** Customer will prepay for HP Care Pack support services at the time of purchase. Customer will pay all applicable taxes. If purchasing directly from HP, Customer agrees to pay all invoiced amounts within thirty (30) days of HP’s invoice date; if not, the reseller payment terms apply.

**4 Cancellation.** Full refunds for prepaid services are available from the place of purchase only if Customer cancels within thirty (30) days of the start date of the Agreement, and provided no HP Care Pack support services have been provided by HP at time of cancellation. If the Supporting Material has a different cancellation provision, the terms of this Section 4 shall take precedence. HP may discontinue HP Care Pack support services no longer included in HP’s support offering upon sixty (60) days’ written notice.

**5 Location.** Unless otherwise specified in a data sheet, HP will not deliver HP Care Pack support services on products moved outside Canada.

**6 Services Performance.** HP Care Pack support services are performed using generally recognized commercial practices and standards. Customer agrees to provide prompt notice of any such service concerns and HP will re-perform any service that fails to meet this standard. HP is not liable for the performance or non-performance of third party vendors, their products, or their support services.

**7 Intellectual Property Rights.** No transfer of ownership of any intellectual property will occur under this Agreement. Customer grants HP a non-exclusive, worldwide, royalty-free right and license to any intellectual property that is necessary for HP and its designees to perform the ordered services.

**8 Intellectual Property Rights Infringement.** HP will defend and/or settle any claims against Customer that allege that an HP- branded Care Pack support service as supplied under this Agreement infringes the intellectual property rights of a third party. HP will rely on Customer’s prompt notification of the claim and cooperation with our defense. HP may modify the HP Care Pack support service so as to be non-infringing and materially equivalent, or we may procure a license. If these options are not available, we will refund to Customer the balance of any pre-paid amount. HP is not responsible for claims resulting from any unauthorized use of HP Care Pack support services.

**9 Confidentiality.** Customer is responsible for the security of its proprietary and confidential information. Information exchanged under this Agreement will be treated as confidential if identified as such at disclosure or if the circumstances of disclosure would reasonably indicate such treatment. Confidential information may only be used for the purpose of fulfilling obligations or exercising rights under this Agreement, and shared with employees, agents or contractors with a need to know such information to support that purpose. Confidential information will be protected using a reasonable degree of care to prevent unauthorized use or disclosure for 3 years from the date of receipt or (if longer) for such period as the information remains confidential. These obligations do not cover information that: i) was known or becomes known to the receiving party without obligation of confidentiality; ii) is independently developed by the receiving party; or iii) where disclosure is required by law or a governmental agency.

**10 Personal Information.** Each party shall comply with their respective obligations under applicable data protection legislation. HP does not intend to have access to personally identifiable information ("PII") of Customer in providing services. To the extent HP has access to Customer PII stored on a system or device of Customer, such access will likely be incidental and Customer will remain the data controller of Customer PII at all times. HP will use any PII to which it has access strictly for purposes of delivering the services ordered. Customer is responsible for the security of its proprietary and confidential information, including PII.

**11 Limitation of Liability.** HP's liability to Customer under this Agreement is limited to the amount payable by Customer for the relevant HP Care Pack support service. Neither Customer nor HP will be liable for lost revenues or profits, downtime costs, loss or damage to data or indirect, special or consequential costs or damages. HP will not be liable for performance delays or for nonperformance due to causes beyond its reasonable control. This provision does not limit either party's liability for: unauthorized use of intellectual property, death or bodily injury caused by their negligence; acts of fraud; willful repudiation of the Agreement; nor any liability which may not be excluded or limited by applicable law.

**12 Limitations of Service.** HP Care Pack Services do not cover any damage or failure caused by:

- failure or functional limitations of any non-HP software or product impacting systems receiving HP Care Pack support service;
- improper use, site preparation, or site or environmental conditions or other non-compliance with applicable Supporting Material;
- modifications or improper system maintenance or calibration not performed by HP or authorized by HP;
- abuse, neglect, accident, fire or water damage, electrical disturbances, transportation by anyone other than HP; or other causes beyond HP's control; or
- malware (e.g. virus, worm, etc.) not introduced by HP3

**13 Registration.** End-user customer or HP authorized partner is responsible for registering the product to be supported within ten (10) days of purchase of the support service, using the registration instructions within each package, email, or as otherwise directed by HP. In the event a covered product changes location or the support service is transferred with the sale of a used product, registration (or a proper adjustment to existing HP registration) is to occur within ten days of purchase from previous owner. HP IS NOT OBLIGATED TO PROVIDE SUPPORT SERVICES IF CUSTOMER DOES NOT REGISTER PRODUCT AS STATED HEREIN.

**14 Assignment.** This Agreement may only be assigned in connection with sale of the covered product. End-user customer or HP authorized partner as assignor must inform HP when the covered product is sold. The assignment must be in writing, signed by the assignor and available for inspection by HP. Assignment will not be valid if in breach of local or U.S. export regulations. Customer is responsible for any taxes or fees associated with any assignment of the Agreement. Notwithstanding the foregoing, HP services may be delivered by an HP authorized partner.

**15 Post Warranty HP Care Pack Support Services.** Certain select products may be eligible for the purchase of a Post Warranty HP Care Pack. Such services must be purchased and registered as follows: i) no earlier than 90 days prior to expiration of the original product warranty or previously purchased HP Care Pack and ii) no later than 30 days following expiration of the product warranty or previously purchased Care Pack. Only one Post Warranty HP Care Pack can be purchased and registered on the same product at the same time.

## 16 Term and Termination.

- HP Care Pack sold during warranty. This Agreement begins on the start date of the hardware product warranty period and will terminate either upon completion of the specified number of years of service purchased; or for services with page limits or other specified usage limits, it will terminate upon the earlier of: i) reaching the specified page or usage limit (or page count) or ii) completion of the specified number of years of service purchased. Page count is defined as the number of pages (printed or plain) that have passed through a printer's print engine and recorded on the test page.
- Post Warranty HP Care Pack. This Agreement begins upon the later of: i) expiration of the original product warranty ii) expiration of previous support coverage, or iii) the HP Care Pack purchase date, as applicable, and terminates upon completion of the specified number of years of service purchased.
- Network or Software Support. This Agreement begins on the date of registration or thirty (30) days after purchase, whichever occurs first; and will terminate upon the earlier of: i) completion of the specified number of years of service purchased or, ii) if applicable, upon closure of the last covered incident.
- Termination. HP may terminate at any time after the effective date of this Agreement if Customer fails to perform or observe any condition of this Agreement with HP.

17. **Timeliness of Action.** In no event will any cause of action be brought against HP more than one year after the cause of action has occurred.

18. **Governing Laws.** Any disputes arising in connection with this Agreement will be governed by the laws of the Province of Ontario and the laws of Canada applicable therein. Without limiting the foregoing, each of the parties irrevocably and unconditionally: a) agrees that any suit, action, or other legal proceeding arising out of or relating to these terms or any transaction hereunder must be brought in the Ontario Superior Court of Justice, in the City of Toronto; b) consents to the exclusive jurisdiction of each such court in any suit, action, or proceeding; c) waives any objection which it may have to the laying of the venue of any such suit, action or proceeding in any of such courts and d) waives any right that it may have to assert the defense of forum non-convenient in any such suit, action or proceeding.

19. **Entire Agreement.** This Agreement represents the entire understanding of the parties with respect to its subject matter and supersedes any previous communications or agreements that may exist. HP's obligations are limited to this Agreement. However, for HP authorized partners, the HP Partner Agreement may have additional terms that apply between HP and Partner. Customer's additional or different terms and conditions will not apply. Customer's acceptance of this Agreement is deemed to occur upon Customer's purchase of HP Care Pack support services. No change of any of the terms and conditions will be valid unless in writing signed by an authorized representative of each party.

20. **General.** The parties confirm that it is their wish that this Agreement, as well as all other documents relating hereto, including all notices, have been and will be drawn up in the English language only.



# Modalités des services de soutien HP Care Pack

## Français - Canada

- 1. Parties.** Les présentes modalités représentent l'entente (« entente ») qui régit la prestation des services de soutien HP CarePack par HP Canada Co. (« HP ») pour (a) un client utilisateur final qui achète, pour son propre usage, les services de soutien Care Pack directement de HP ou par l'entremise d'un partenaire HP autorisé ou (b) un partenaire HP autorisé à obtenir les services de soutien Care Pack pour ses clients utilisateurs finaux ou pour sa propre utilisation finale ( un « client »).
- 2. Les « services de soutien HP Care Pack »** sont les services qui:
  - Sont décrits dans la fiche technique du produit et la fiche technique supplémentaire (les « documents d'accompagnement »), qui précisent l'offre de HP, les conditions d'admissibilité, les limites du service et les responsabilités du client. Les documents d'accompagnement sont publiés sur le site HP Care Pack Central. Cliquez ici pour accéder aux autres fiches techniques et lire les modalités de soutien.
  - Pour les produits achetés au Canada.
  - Soit :
    - acheté au moment de l'achat du produit couvert ou dans les 90 jours suivant l'achat de ce produit; ou
    - acheté à la fin de la garantie ou de la période de couverture précédente (« Care Pack post-garantie », décrit en détails ci-dessous)
- 3. Prix et taxes.** Le client devra prépayer les services de soutien HP Care Pack lors de l'achat du produit. Le client devra prépayer toutes les taxes applicables. S'il achète directement de HP, le client accepte de payer tout montant facturé dans les trente (30) jours suivant la date de facturation par HP; autrement, ce sont les conditions de paiement du revendeur qui s'appliquent.
- 4. Annulation.** Le remboursement complet des services prépayés est possible au lieu d'acquisition si le client annule dans les trente (30) jours suivant la date de début de l'entente et à condition qu'aucun service de soutien HP Care Pack n'ait été fourni par HP jusqu'à ce jour. Si les documents d'accompagnement prévoient d'autres dispositions d'annulation, les modalités du présent article 4 prévalent. HP peut mettre fin aux services de soutien HP Care Pack qui ne sont plus inclus dans son offre de soutien soixante (60) jours après l'envoi d'un avis écrit.
- 5. Lieu.** Sauf dispositions contraires dans la fiche technique du produit, HP n'offrira pas de services de soutien HP Care Pack pour les produits déplacés à l'extérieur du Canada.
- 6. Performance des services.** Les services de soutien HP Care Pack sont offerts conformément à des pratiques commerciales et à des normes généralement reconnues. Le client accepte d'aviser rapidement HP de tout souci en lien avec ce service pour que HP offre à nouveau le service qui n'a pas répondu aux normes. HP n'assume aucune responsabilité à l'égard de l'exécution ou de la non-exécution des obligations des fournisseurs tiers, de leurs produits ou de leurs services de soutien.
- 7. Droits de propriété intellectuelle.** Aucun transfert de droits de propriété intellectuelle n'aura lieu en vertu de la présente entente. Le client accorde à HP un droit et une licence non-exclusifs, mondiaux et sans droits d'auteur relativement à toute propriété intellectuelle qui est nécessaire à HP et à ses délégués pour la prestation des services commandés.
- 8. Violation des droits de propriété intellectuelle.** HP contestera ou règlera toute réclamation contre le client alléguant qu'un service de soutien de marque HP Care Pack, fourni en vertu de la présente entente, viole la propriété intellectuelle d'un tiers. Le client devra promptement aviser HP de la réclamation et coopérer à sa défense. HP pourrait modifier le service HP Care Pack de manière à éliminer la contrefaçon et de sorte qu'il demeure fondamentalement équivalent, ou procurer une licence au client. Si ces options ne sont pas possibles, HP remboursera au client la balance de tout montant prépayé. HP n'est pas responsable des réclamations découlant de l'utilisation non autorisée des services de soutien HP Care Pack.

**9. Confidentialité.** Le client est entièrement responsable de la sécurité de ses renseignements confidentiels. Les renseignements échangés dans le cadre de la présente entente seront traités de façon confidentielle s'ils sont désignés comme tels lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation justifient raisonnablement ce traitement. Les renseignements confidentiels ne peuvent être utilisés que dans le but de répondre à certaines obligations ou d'exercer des droits conformément à la présente entente. Ils ne peuvent être partagés qu'avec les employés, agents ou entrepreneurs qui ont besoin de connaître ces renseignements pour appuyer les fins de l'entente. Les renseignements confidentiels seront protégés selon un degré de diligence raisonnable pour en prévenir la divulgation ou l'accès non autorisé, et ce pendant 3 ans à partir de leur date de réception ou pour toute la période (si plus longue) pendant laquelle ils demeurent confidentiels. Ces obligations ne s'appliquent pas aux renseignements : i) que la partie qui les a reçus connaissait déjà ou qu'elle a connus alors qu'ils n'étaient soumis à aucune obligation de confidentialité; ii) qui sont produits de façon indépendante par la partie réceptrice; iii) dont la divulgation est exigée par une loi ou un organisme gouvernemental.

**10. 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'accéder aux renseignements personnels identifiables (« RPI ») du client dans le cadre de la prestation de ses services. 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. Le client est entièrement responsable de la sécurité de ses renseignements confidentiels, y compris de ses RPI.

**11. Limitation de responsabilité.** La responsabilité de HP envers le Client en vertu du présent Contrat est limitée au montant payable par le Client pour le service d'assistance HP Care Pack concerné. Ni le client ni HP ne seront tenus responsables de la perte de revenus ou de profits, des coûts d'indisponibilité, de la perte de données et des dommages aux données ou des coûts ou dommages indirects, particuliers ou immatériels. HP n'assume aucune responsabilité à l'égard de retards ou de non-exécution dus à des circonstances indépendantes de la volonté de HP. 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, la mort ou un dommage corporel résultant de sa négligence; les actes frauduleux; le renoncement intentionnel aux termes de la présente entente; toute responsabilité dont la loi applicable interdit l'exclusion ou la limitation.

**12. Limites du service.** Les services HP Care Pack ne couvrent pas les dommages ou défaillances causés par:

- a. une défaillance ou des problèmes fonctionnels d'un logiciel ou d'un produit de marque autre que HP influant sur les systèmes recevant le service de soutien Care Pack ;
- b. une utilisation inadéquate, une préparation inadéquate du site, toute condition liée au site ou à l'environnement ou toute autre non-conformité aux documents d'accompagnement pertinents;
- c. des modifications ou un entretien ou un étalonnage incorrect du système non effectués ou autorisés par HP;
- d. un abus, une négligence, un accident, un feu ou un dégât d'eau, un trouble électrique, le transport par une société autre que HP; toute autre cause échappant au contrôle de HP; ou
- e. un logiciel malveillant (p. ex. un virus ou un vers) ne provenant pas de HP.

**13. Inscription.** Le client utilisateur final ou le partenaire autorisé de HP doit enregistrer le produit concerné dans les dix (10) jours suivant l'achat du service de soutien. Pour ce faire, il doit suivre les instructions d'enregistrement qui se trouvent dans chaque emballage, qui ont été reçues par courriel ou qui ont été données autrement par HP. Si un produit couvert était déplacé ou si le service de soutien était transféré lors de la vente d'un produit usagé, l'enregistrement (ou l'ajustement de l'enregistrement existant chez HP) devra être effectué dans les dix jours suivant l'achat auprès du propriétaire précédent. HP N'EST PAS OBLIGÉ DE FOURNIR LES SERVICES DE SOUTIEN SI LE CLIENT N'ENREGISTRE PAS LE PRODUIT COMME L'INDIQUENT LES PRÉSENTES.

**14. Transfert.** La présente entente ne peut être transférée que si le produit couvert est vendu. Le client utilisateur final ou le partenaire de HP autorisé comme cédant doit informer HP lorsque le produit couvert est vendu. Le transfert doit être documenté par écrit et signé par le cédant. De plus, HP doit pouvoir inspecter le produit. Le transfert ne sera pas valable s'il enfreint les règles d'exportation locales ou états-uniennes. Les taxes ou frais associés au transfert de la présente entente sont aux frais du client. Nonobstant ce qui précède, les services de HP peuvent être prestés par un partenaire autorisé de HP.

**15. Postgarantie des services de soutien HP Care Pack.** Certains produits sélectionnés peuvent être couverts par l'achat d'une postgarantie des services HP Care Pack. Ces services doivent être achetés et enregistrés comme suit : i) au plus tôt 90 jours avant la date d'expiration de la garantie originale du produit ou du HP Care Pack précédent et ii) au plus tard 30 jours après la date d'expiration de la garantie du produit ou du Care Pack précédent. Il est possible d'acheter et d'enregistrer une seule postgarantie un HP Care Pack une seule fois pour un même produit au même moment.

**16. Durée et expiration.**

- HP Care Pack vendu pendant la période de garantie. La présente entente entre en vigueur à la date de début de la période de garantie du produit matériel et prend fin après un nombre défini d'années de services achetées ou, pour les services comportant une limite de pages ou toute autre limite d'utilisation précise, à la première des éventualités suivantes : i) lorsque le nombre de pages défini ou la limite d'utilisation est atteint. ii) lorsque les années de service prévues au contrat se sont écoulées. Le nombre de pages est défini comme le nombre de pages (imprimées ou blanches) ayant passées dans le moteur d'impression de l'imprimante, tel qu'enregistré sur la page d'essai.
- Postgarantie des services HP Care Pack. La présente entente entre en vigueur à la date la plus éloignée entre : i) l'expiration de la garantie originale du produit ii) l'expiration de la période de soutien précédente ou iii) la date d'achat du HP Care Pack, selon le cas, et prend fin lorsque les années de service prévues au contrat se sont écoulées.
- Soutien réseau ou logiciel. La présente entente entre en vigueur à la date d'enregistrement du produit ou trente (30) jours après son achat, selon la première éventualité, et prend fin à la première de ces éventualités : i) lorsque les années de service prévues au contrat se sont écoulées ou ii) s'il y a lieu, lors de la fermeture du dossier portant sur le dernier incident couvert.
- Expiration. HP peut mettre fin à la présente entente à tout moment suivant sa date d'entrée en vigueur si le client ne respecte pas l'une ou l'autre des conditions prévues aux présentes.

**17. Opportunité d'une action.** Aucune cause d'action ne pourra être intentée contre HP plus d'un an après que cette cause d'action se soit produite.

**18. Droit applicable.** Les litiges découlant de la présente entente seront régis par les lois de la province d'Ontario et les lois du Canada qui y sont applicables. Sans qu'en soit limitée la portée de ce qui précède, chacune des parties irrévocablement et inconditionnellement : a) accepte que toute poursuite, action ou autre procédure qui découle des présentes modalités ou de toute transaction aux termes des présentes soit déposée auprès de la Cour supérieure de justice de l'Ontario, dans la ville de Toronto; b) consent à la juridiction exclusive de ces tribunaux pour toute poursuite, action ou procédure; c) renonce à toute objection contre la présentation d'une telle poursuite, action ou procédure devant ces tribunaux et d) renonce à tout droit qu'elle peut avoir pour défendre le principe de forum non conveniens pour toute poursuite, action ou procédure.

**19. Totalité de l'entente.** La présente entente reflète la compréhension intégrale de ces conditions par les parties et la préséance sur toute communication antérieure ou convention pouvant exister. Les obligations de HP se limitent à la présente entente. Toutefois, les partenaires autorisés de HP peuvent être soumis à des conditions supplémentaires en vertu de leur entente de partenariat avec HP. Les modalités et conditions supplémentaires ou distinctes du client ne s'appliqueront pas. L'acceptation de la présente entente par le client est réputée confirmée lorsque le client achète les services de soutien HP Care Pack. Aucune modification des présentes modalités et conditions ne sera valable sans un accord écrit signé par un représentant autorisé de chacune des parties.

**20. Général.** Les parties aux présentes confirment leur volonté que cette convention, de même que tous les documents, y compris tout avis, qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise. Les parties aux présentes confirment leur volonté que cette convention, de même que tous les documents, y compris tout avis, qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

© Copyright 2018 HP Development Company, L.P. The information contained herein is subject to change without notice. The only warranties for HP products and services are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty. HP shall not be liable for technical or editorial errors or omissions contained herein.