

# POLITIQUE RELATIVE AU MATÉRIEL

## 1 Vente et achat

- 1.1 La présente Politique s'applique lorsque qu'une Commande comprend du Matériel et définit les conditions complémentaires auxquelles le Client convient d'acheter le Matériel et auxquelles le Fournisseur convient de vendre le Matériel.
- 1.2 Les termes définis dans la présente Politique auront le même sens que ceux définis dans les Conditions de service.
- 1.3 Les échantillons, dessins, descriptifs ou contenus publicitaires produits par le Fournisseur, et les descriptions ou illustrations contenues dans les catalogues ou brochures du Fournisseur, sont produits dans le seul but de donner une idée approximative du Matériel qui y est décrit, et n'ont aucune valeur juridique.
- 1.4 La livraison du Matériel sera réalisée par le Fournisseur sur site à la date de livraison.
- 1.5 Le Client fera en sorte qu'un représentant dûment autorisé du Client soit présent sur site lors de la livraison du Matériel. L'acceptation de la livraison par le représentant vaudra confirmation que le Client a examiné le Matériel et conclu qu'il était en bon état, complet et en tous points adapté à l'usage auquel il est destiné (sauf en ce qui concerne les vices cachés qui ne sont pas raisonnablement visibles à l'inspection). Le représentant dûment autorisé du Client signera un bon de réception confirmant cette acceptation.
- 1.6 Le Client devra, à ses propres frais, fournir toute l'assistance nécessaire pour que la livraison soit effectuée sans risque et rapidement.
- 1.7 Le Fournisseur veillera à ce que chaque livraison de Matériel soit accompagnée d'un bon de livraison indiquant les numéros de référence pertinents du Client et du Prestataire, et le type et la quantité de Matériel.
- 1.8 Les dates indiquées pour la livraison sont uniquement approximatives et le délai de livraison ne constitue pas une condition essentielle. Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable d'un retard de livraison du Matériel imputable à un événement échappant à son contrôle raisonnable ou au défaut de communication par le Client des instructions de livraison adéquates ou d'autres instructions pertinentes pour la fourniture du Matériel.
- 1.9 Si le Client n'accepte pas la livraison du Matériel à la date de livraison, alors, sauf lorsque cette non-acceptation ou cette acceptation tardive est due au non-respect par le Fournisseur de ses obligations au titre de la présente Politique: (i) la livraison du Matériel sera réputée effectuée à la date de livraison; et (ii) le Fournisseur pourra stocker le Matériel jusqu'à ce que la livraison ait lieu, et facturer au Client l'ensemble des frais et dépenses correspondants (y compris les frais d'assurance).
- 1.10 Si le Client n'accepte pas la livraison du Matériel dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de la date de livraison, alors le

Fournisseur peut revendre ou céder d'une autre manière tout ou partie du Matériel.

- 1.11 Le Fournisseur peut livrer le Matériel en plusieurs livraisons échelonnées, chaque livraison faisant l'objet d'une facturation et d'un paiement distincts. Un retard de livraison ou un problème dans l'une des livraisons ne saurait autoriser le Client à annuler une autre livraison.
- 1.12 Le Fournisseur garantit qu'à la livraison, le Matériel sera conforme à ses caractéristiques alors applicables et qu'il sera de qualité satisfaisante et adapté à tout usage indiqué par le Fournisseur. Le Fournisseur s'efforcera raisonnablement d'un point de vue commercial de réparer les défauts substantiels du Matériel qui se manifestent dans un délai de 12 mois à compter de la livraison, conformément au paragraphe 1.13, étant entendu que:
  - 1.12.1 Le Client devra informer par écrit le Fournisseur de tout défaut dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de sa survenance ou à compter du moment où le Client en a eu connaissance;
  - 1.12.2 Le Fournisseur sera autorisé à examiner en détail le défaut allégué;
  - 1.12.3 Le défaut ne devra pas s'être matérialisé en raison d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'une modification, d'une mauvaise manipulation, d'un accident ou d'une manipulation non autorisée par une personne autre que le personnel autorisé du Fournisseur;
  - 1.12.4 Le défaut ne devra pas être la conséquence d'une information, conception ou d'une autre assistance fournie ou apportée par le Client ou pour son compte;
  - 1.12.5 Le défaut devra être directement imputable à un vice matériel, de fabrication ou de conception;
  - 1.12.6 Si le Matériel comprend ou contient des équipements ou composants qui n'ont pas été fabriqués ou produits par le Fournisseur, le Client n'aura droit qu'au bénéfice de la garantie ou d'un autre avantage que le Fournisseur a reçu du fabricant;
  - 1.12.7 Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable d'une non-conformité du Matériel au titre de la garantie prévue au présent paragraphe 1.12 si le Client continue d'utiliser le Matériel après avoir informé le Fournisseur d'un défaut en application du paragraphe 1.12.1; et
  - 1.12.8 les présentes conditions s'appliqueront à tout Matériel réparé ou remplacé fourni par le Fournisseur.
- 1.13 Le Fournisseur décidera de réparer ou de remplacer le Matériel défectueux, ou de rembourser totalement le prix du Matériel défectueux. À l'exception de ce qui est prévu au présent paragraphe 1.13, le Fournisseur n'aura aucune responsabilité envers le Client en cas de non-conformité du Matériel au titre de la garantie prévue au paragraphe 1.12.

## 2 Risque et transfert de propriété

- 2.1 Le risque relatif au Matériel sera transféré au Client lors de l'expédition. Le transfert de propriété du Matériel au profit du Client ne sera pas effectif tant que le Fournisseur n'aura pas reçu le paiement intégral du Matériel (en espèces ou en fonds disponibles).
  - 2.2 Jusqu'au transfert de propriété du Matériel au profit du Client, le Client s'engage :
    - 2.2.1 à ne pas enlever, dégrader ni masquer une marque d'identification ou un emballage sur le Matériel ou relatif à celui-ci ;
    - 2.2.2 à maintenir le Matériel en condition satisfaisante et à l'assurer contre tous les risques à hauteur de son prix intégral à compter de la date de livraison ;
    - 2.2.3 à informer immédiatement le Fournisseur s'il subit un événement donnant le droit au Fournisseur de résilier les Conditions de service avec effet immédiat ; et
    - 2.2.4 à communiquer au Fournisseur toute information relative au Matériel dont le Fournisseur peut avoir besoin à tout moment.
  - 2.3 Sous réserve du paragraphe 2.4, si le Client revend le Matériel avant que le Fournisseur n'ait reçu le paiement du Matériel :
    - 2.3.1 il le revend en qualité de principal et non en qualité de mandataire du Fournisseur ; et
    - 2.3.2 le transfert de propriété du Matériel du Fournisseur au profit du Client sera effectif immédiatement avant que la revente par le Client n'ait lieu,et le Fournisseur sera en droit d'exercer une action à l'encontre du Client pour recouvrer toute somme en souffrance due au Fournisseur par le Client.
  - 2.4 Si le Client subit un événement donnant droit au Fournisseur de résilier le Contrat avec effet immédiat avant que le transfert de propriété du Matériel au profit du Client ne soit effectif, alors, sans limiter ses autres droits ou recours, le Fournisseur pourra :
    - 2.4.1 interdire immédiatement au Client de revendre le Matériel ou de l'utiliser dans le cadre normal de ses activités ; et
    - 2.4.2 le Fournisseur pourra à tout moment (i) exiger que le Client restitue l'ensemble du Matériel en sa possession qui n'a pas été revendu ni intégré irrévocablement à un autre produit ; et (ii) si le Client ne s'exécute pas rapidement, pénétrer dans les locaux du Client ou d'un tiers où le Matériel est stocké pour le récupérer.
- ### 3 Prix
- 3.1 Le prix du Matériel sera le prix stipulé dans la Commande.
  - 3.2 Le prix du Matériel ne comprend pas les coûts et frais d'emballage, d'assurance et de transport du Matériel, qui seront facturés au Client en sus du prix.
- ### 4 Responsabilités du Fournisseur
- 4.1 Le Fournisseur s'engage : (i) à mettre à disposition l'ensemble des mises à niveau et améliorations des logiciels pertinentes pour le Matériel ; et (ii) à fournir une assistance à distance au Client en rapport avec le Matériel pendant les heures de support.
    - 4.2 Le Fournisseur sera en charge de l'identification, de la gestion et de la résolution des défauts du Matériel, ce qui inclut :
      - 4.2.1 d'informer le Client des défauts et de lui transmettre les correctifs, et de fournir au Client l'assistance à distance aux fins d'analyser et de corriger les incidents relatifs au Matériel ;
      - 4.2.2 l'analyse et la correction en temps voulu de l'ensemble des incidents relatifs au Matériel par le biais d'un accès à distance ou par la fourniture d'un Matériel de remplacement. Le Fournisseur fera en sorte que les incidents relatifs au Matériel soient traités conformément aux Objectifs de délai de réponse du support tels que déterminés dans la Politique de niveau de service et tiendra le Client informé de l'avancement et des résultats des investigations portant sur les incidents relatifs au Matériel et de leur résolution. Chaque incident relatif au Matériel se verra attribuer un Niveau de gravité selon les Niveaux de gravité définis dans la Politique de niveau de service ;
      - 4.2.3 le support relatif au logiciel (firmware) utilisé pour faire fonctionner et contrôler le Matériel sera assuré au moyen d'un diagnostic à distance ; et
      - 4.2.4 pendant le triage d'un incident relatif au Matériel, il peut être nécessaire qu'un employé du Client local, doté des compétences nécessaires, débranche les écrans et réinitialise, remplace ou mette sous tension l'unité ou les unités concernée(s), ou prête toute autre forme d'assistance au niveau local. Une solution de contournement d'un incident relatif au Matériel de priorité élevée peut impliquer de déplacer les équipements Matériels moins impactés vers d'autres emplacements pour fournir une solution temporaire.
    - 4.3 S'il est établi que le Matériel est défectueux et qu'il doit être remplacé, et que le Client a payé l'intégralité des Frais conformément aux Conditions de service :
      - 4.3.1 le Fournisseur expédiera un équipement de remplacement sur le lieu du Matériel défectueux dans un délai de 48 heures après que le défaut ait été diagnostiqué ;
      - 4.3.2 le Client demeurera tenu de restituer en temps voulu le Matériel défectueux après avoir rempli en ligne le formulaire de restitution du matériel du Fournisseur ;
      - 4.3.3 Le Client restituera le Matériel défectueux au Fournisseur dans un délai de cinq jours ouvrés à compter de la réception du Matériel de remplacement, en réutilisant l'emballage fourni. Les données permettant de suivre l'équipement restitué doivent également être communiquées. En cas de non-restitution du Matériel par le Client, celui-ci sera tenu de payer l'intégralité du coût de remplacement du Matériel ; et

- 4.3.4 En cas de non-restitution du Matériel défectueux ou de non-restitution du Matériel dans le délai applicable, le Fournisseur facturera au client le Matériel de remplacement au prix catalogue en vigueur, et le Client sera tenu de régler la facture dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.
- 4.4 Le Fournisseur ne fournira pas de Matériel de remplacement, n'assurera pas le support et sera dégage de toute responsabilité dans les cas suivants :
  - 4.4.1 mauvaise utilisation ou fonctionnement inapproprié ou négligence du Matériel ;
  - 4.4.2 manquement du Client dans la mise en œuvre des recommandations raisonnables ou des solutions pour corriger les défauts ou appliquer les correctifs, telles que conseillées ou apportées par le Fournisseur ;
  - 4.4.3 réparation, réglage, altération ou modification du Matériel par une personne autre que le Fournisseur ou son représentant autorisé sans consentement préalable ;
  - 4.4.4 utilisation du Matériel à des fins autres que celles pour lesquelles il est conçu,
  - 4.4.5 et le Fournisseur se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires en plus des Frais si le support fourni est la conséquence de l'une des fautes énoncées ci-dessus, ou si une demande de support n'est pas nécessaire.