



Conditions Applicables aux Services HP SmartFriend pour la Suisse

1. **Services** : La société Hewlett-Packard (Suisse) Sarl, Ueberlandstr. 1, 8600 Duebendorf (« HP ») fournira les services HP Smartfriend (« Services »), tels que décrits dans les présentes conditions et plus amplement détaillés dans la fiche technique des Services applicable fournie lors de la confirmation de votre achat (collectivement le « Contrat », aux clients utilisateurs finaux résidant en Suisse (« Clients »). La « Fiche technique des Services » détaille les caractéristiques, fonctionnalités, livrables, configurations système requises, méthodes d'activation, produits éligibles aux Services et limites applicables à chaque Service (vous pouvez également consulter le site www.hp.com/ch/smartfriend).
2. **Types de service** : au moment de l'achat, vous avez le choix entre les Services Prépayés ou les Services avec Abonnement, tels que décrits ci-dessous :
 - a) Les « **Services Prépayés** » désignent les Services que le Client règle intégralement au moment de l'achat et soumis aux conditions suivantes :
 - i. **Prix** : le Client règlera, au moment de l'achat, à HP ou au revendeur HP auprès de qui l'achat est effectué, l'intégralité du prix, taxes incluses, du Service Prépayé (le « Prix du service »). HP pourra recourir à un tiers afin de faciliter le processus de commande et de facturation, tel que plus amplement précisé dans la fiche technique des Services.
 - ii. **Durée** : Au moment de l'achat, le Client définira la période d'utilisation, soit une utilisation unique par incident ou une utilisation sur une période identifiée de un ou plusieurs mois, selon les choix proposés (pour plus de détails, veuillez consulter la fiche technique des Services), ainsi que les services spécifiques à exécuter, le cas échéant. Le Contrat débutera à compter de la date de la confirmation de commande du Service Prépayé, qui sera envoyée au Client une fois le paiement validé, et prendra fin, selon le type de Services Prépayés choisi par le Client, lorsque tous les Services inclus auront été exécutés ou à la fin de la période applicable.
 - iii. **Résiliation par le Client** : Le Client pourra résilier le Contrat en annulant les Services prépayés par le biais d'une demande écrite envoyée à l'adresse indiquée par HP ou le Revendeur HP ou en appelant le numéro de téléphone fourni à cet effet par HP ou le Revendeur HP, dans les quatorze (14) jours maximum à compter de la date de confirmation de commande du Service Prépayé concerné, selon les modalités indiquées par HP ou le Revendeur HP. Dans ce cas, un remboursement du prix du Service Prépayé par le Client sera effectué, à moins que les Services n'aient été déjà pleinement exécutés ou que l'exécution du Contrat ait déjà commencé, avec l'accord exprès du Client.
 - b) Les « **Services avec abonnement** » désignent les Services que le Client règle mensuellement et soumis aux conditions suivantes :
 - i. **Prix** : Le paiement du prix du premier mois de Service applicable est payé par le Client, au moment de l'achat des Services avec Abonnement auprès d'HP ou du Revendeur HP auprès de qui l'achat est effectué, (le « Prix de Service Mensuel »). Le Client règlera ensuite chaque mois au Revendeur HP le prix de service mensuel applicable et, ce, à compter du deuxième mois de Service et pour toute la durée de la période de service applicable. Le Prix du Service Mensuel inclut l'ensemble des taxes en vigueur. HP pourra recourir à un tiers afin de faciliter le processus de commande et de facturation, tel que plus amplement précisé dans la fiche technique des Services.
 - ii. **Durée** : le Contrat débutera à la date de confirmation de commande des Service avec Abonnement, ou, si celui-ci est requis, à compter de leur enregistrement auprès d'HP ou du tiers mentionné au i. ci-dessus, pour une durée de douze (12) mois, sauf résiliation anticipée par l'une ou l'autre des parties (la « Durée Initiale »). Le Contrat sera ensuite reconduit tacitement à son expiration par période de douze mois supplémentaire au tarif alors applicable (la « Durée Renouvelée »), sauf résiliation anticipée de l'une ou l'autre des Parties au plus tard 30 jours avant la date de l'expiration de la Durée Initiale ou de la Durée Renouvelée, dans les conditions prévues ci-dessous. Conformément à la loi, HP informera le Client par écrit de la date d'expiration du Contrat et du tarif alors applicable, préalablement à toute reconduction tacite de la Durée Initiale ou de la Durée Renouvelée.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant sur ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie fournies avec lesdits produits et services. Le contenu de ce document ne constitue en aucun cas une garantie supplémentaire de fait ou de droit, explicite ou implicite. HP décline toute responsabilité liée aux erreurs et omissions techniques et rédactionnelles figurant sur ce document.



iii. **Résiliation par le Client** : Le Client peut résilier le Contrat à tout moment en envoyant une demande d'annulation écrite à l'adresse indiquée par HP ou le Revendeur HP ou en appelant le numéro de téléphone fourni à cet effet par HP ou le Revendeur HP, avec un préavis d'au moins trente (30) jours avant la date de résiliation ou d'expiration. Si le Client choisit de résilier le Contrat avant l'expiration de la Durée Initiale ou de la Durée Renouvelée, HP n'effectuera aucun remboursement du Prix de Service Mensuel de tout mois de service entamé. Si le Client est un consommateur et qu'il a acheté les Services à distance sur Internet ou tout autre mode d'achat à distance, il pourra également exercer son droit de rétractation dans les quatorze (14) jours de la conclusion du Contrat selon les conditions et modalités communiquées par HP ou par le Revendeur HP. Dans ce cas, le Client sera remboursé du Prix du Service Mensuel qu'il aura déjà payé, à moins que les Services n'aient été déjà pleinement exécutés ou que l'exécution du Contrat ait déjà commencé, avec l'accord exprès du Client ; dans ce dernier cas, HP conservera le montant correspondant *pro rata temporis* au Service fourni jusqu'à la demande de rétractation.

- 3. Déclarations du Client** : en achetant les Services, le Client reconnaît : (i) jouir du droit, de la capacité et des pouvoirs nécessaires pour conclure le Contrat avec HP, selon le cas, et être juridiquement obligé par les présentes conditions ; (ii) que toutes les informations fournies par le Client à HP, son prestataire tiers, le cas échéant, ou au Revendeur HP dans le cadre de l'achat des Services, notamment les informations personnelles (telles que le nom, l'adresse, le numéro et date d'expiration de la carte bancaire, l'adresse e-mail, etc.), sont correctes, exactes et complètes, et qu'il informera HP dans les plus brefs délais de toute modification de ces informations ; (iii) que les Services sont souscrits pour une utilisation personnelle du Client, et non pour la revente, la redistribution ou tout autre utilisation partagée avec d'autres parties ou entités ; (iv) qu'il ne se livrera pas à des activités abusives ou inappropriées eu égard aux Services souscrits, comme par exemple créer un volume anormalement élevé de demandes de Services, manifestement incompatible avec une utilisation personnelle des Services ; et (v) à tout moment au cours de la Durée du présent Contrat, qu'il devra détenir une licence d'utilisation valable des logiciels requis pour les Services (tels que détaillés dans la fiche technique des Services) et se conformer aux modalités de ladite licence.
- 4. Conditions d'Eligibilité du Service** : Afin de pouvoir bénéficier du Service, le Client doit satisfaire certaines exigences (telles que celles relatives au matériel informatique et aux logiciels) décrites dans la fiche technique des Services Applicable (les « Conditions d'Eligibilité aux Services »). En outre, dans la mesure où un logiciel est utilisé dans le contexte de l'exécution du Service, le Client doit veiller à ce que ledit logiciel a été obtenu de manière licite avec la ou les licence(s) appropriée(s) et que la dernière version dudit logiciel est correctement installée. Concernant les Services qui ne peuvent être exécutés qu'à distance, le PC du Client doit être en bon état de marche pour pouvoir prendre en charge l'exécution du Service. Si le PC n'est pas en bon état de marche, les réparations nécessaires devront être effectuées par le Client avant de permettre l'exécution à distance du Service. Il incombe également au Client de disposer de la connexion internet nécessaire pour l'exécution du Service par HP. Si un logiciel de diagnostic est utilisé dans le cadre des Services, les produits pour lesquels les Services sont exécutés devront être configurés par le Client selon les instructions de HP. Pendant la durée du Contrat, le Client doit détenir un compte de messagerie électronique valide afin de recevoir les avis et autres informations concernant les Services. Même si l'ensemble des Conditions de d'Eligibilité du Service sont remplies, il se peut que les Services achetés par le Client puisse à un quelconque moment être temporairement indisponible pour des raisons indépendantes de la volonté d'HP.
- 5. Garantie** : HP respectera l'ensemble des garanties lui étant applicables requises par la législation en vigueur.
- 6. Droits de propriété intellectuelle** : Le Contrat ne créera, au profit du Client, aucun droit de propriété sur les droits d'auteur, brevets, secrets commerciaux, marques déposées ou tout autre droit de propriété intellectuelle détenu par HP ou tout prestataire de Logiciel tiers. HP restera le propriétaire exclusif de l'ensemble des livrables des services créés le cas échéant dans le cadre de l'exécution des Services et détiendra l'intégralité et l'exclusivité des droits, en ce compris des droits de propriété intellectuelle, sur toute idée, documentation, technique ou tout concept ou savoir-faire développés dans le cadre de

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant sur ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie fournies avec lesdits produits et services. Le contenu de ce document ne constitue en aucun cas une garantie supplémentaire de fait ou de droit, explicite ou implicite. HP décline toute responsabilité liée aux erreurs et omissions techniques et rédactionnelles figurant sur ce document.



l'exécution des Services. HP concède au Client le droit d'utiliser les livrables des services exclusivement pour une utilisation personnelle par le Client.

7. Responsabilité et recours : Dans la mesure où HP est légalement responsable envers le Client, la responsabilité de HP est limitée (sauf en cas de dommages causés intentionnellement ou négligence grave) au prix d'achat maximum réglé par le Client au titre du présent Contrat pour les Services en question.

8. Limites des Services :

- a) HP ne fournira aucune assistance concernant le matériel ou les logiciels non désignés dans la fiche technique des Services.
- b) La réparation ou fourniture du matériel, des logiciels ou des pièces de rechange ne sont pas incluses dans les Services, sauf mention contraire expresse dans la fiche technique des Services.
- c) Sauf mention contraire spécifique dans la fiche technique des Services, HP ne fournit aucun support matériel, ni aucune documentation ou autre livrable matériel au Client relativement aux Services.
- d) HP ne fournit aucune assistance ni aucun service concernant les logiciels qui ne sont pas pris en charge dans le cadre de la fiche technique des Services ou toute version de logiciel dont la mise à jour n'aurait pas été effectuée dans les 180 jours après la sortie de sa version actuelle, sauf accord contraire d'HP.
- e) Sauf mention contraire expresse dans la Description du Plan de Services, HP ne prend pas en charge et ne fournit aucun service relatif à tout problème de réseau ou de connectivité internet du Client.
- f) HP n'est pas tenu de fournir des Services qui sont rendus nécessaires en raison d'une utilisation manifestement inappropriée du PC ou des applications logicielles par le Client.
- g) HP n'est pas tenu de fournir des Services qui sont rendus nécessaires en raison de modifications non autorisées effectuées par le Client sur le matériel ou les logiciels pris en charge.
- h) HP n'assure aucun service ou assistance des problèmes relatifs à des applications de développement Web.
- i) HP n'est pas tenu de résoudre les problèmes matériels rencontrés au cours d'une procédure de test de vérification de fonctionnement, sauf si un tel service est couvert par une Garantie HP en vigueur ou un contrat de support matériel HP applicable.
- j) HP n'est pas tenu de protéger les données du Client et n'effectuera aucune sauvegarde des données avant l'exécution des Services HP, une telle sauvegarde relevant de la seule responsabilité du Client.

9. Responsabilités du Client : une confirmation de commande accompagnées des instructions nécessaires afin d'accéder aux Services applicables seront transmises au Client par courrier électronique ou tout autre support écrit une fois son paiement validé. En outre, le Client doit :

- a) Le cas échéant, enregistrer le produit et/ou les utilisateurs des Services selon les consignes d'enregistrement fournies par courrier électronique ou tout autre support écrit. SI UN TEL ENREGISTREMENT EST NECESSAIRE, HP N'EST PAS TENU D'EXECUTER LES SERVICES TANT QUE LE CLIENT NE S'EST PAS PREALABLEMENT INSCRIT AUPRES DE HP OU DU REVENDEUR HP, COMME INDIQUE DANS LES PRESENTES.
- b) Veiller à ce que les Services achetés soient enregistrés pour, et utilisés par, un seul utilisateur ou par le nombre d'utilisateurs autorisés. HP se réserve le droit de résilier tout Service si ledit service a été utilisé par plusieurs clients ou des utilisateurs non autorisés.
- c) Être responsable de la gestion et de la protection du ou des numéro(s) d'accès unique(s) aux Services achetés afin d'empêcher toute utilisation frauduleuse par d'autres utilisateurs.
- d) Faire le nécessaire pour aider et coopérer avec HP dans le cadre des Services, y compris notamment sans toutefois s'y limiter, fournir l'ensemble des informations nécessaires à l'exécution des Services en temps voulu par HP pour établir le niveau d'éligibilité à l'assistance HP. Le Client reconnaît que la

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant sur ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie fournies avec lesdits produits et services. Le contenu de ce document ne constitue en aucun cas une garantie supplémentaire de fait ou de droit, explicite ou implicite. HP décline toute responsabilité liée aux erreurs et omissions techniques et rédactionnelles figurant sur ce document.



capacité de HP à exécuter les Services dépend de la coopération complète et immédiate du Client avec HP, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations et données fournies à HP par le Client.

- e) Être responsable de la sécurité de ses informations exclusives et confidentielles et du maintien d'une procédure externe au matériel sur lesquels les Services sont exécutés pour la reconstitution de fichiers, données ou logiciels perdus ou abimés. À toutes fins utiles, le Client est exclusivement responsable de la sauvegarde de ses données sur une source externe avant l'exécution des Services par HP.
- f) Reconnaître que le Client ne détient aucun droit de propriété sur les logiciels fournis par HP en vertu des Services, le cas échéant, et coopérer avec HP lors du retrait desdits logiciels à la fin de l'exécution du Service concerné.

10. Cession du Contrat et des Services : le Client ne peut céder le présent Contrat qu'avec l'accord préalable écrit de HP.

11. Résiliation du Contrat: Le Contrat pourra être résilié, avec un préavis de trente (30) jours adressé par tout moyen écrit au Client, dans le cas où HP déciderait de mettre fin de manière générale et pour l'ensemble de sa clientèle en Suisse à la fourniture des Services HP SmartFriend. Dans ce cas, le Client sera remboursé *pro rata temporis* du prix des Services non encore exécutés.

Le Contrat pourra également être résilié en cas de fraude du Client ou si le Client ne respecte pas les conditions du présent Contrat, en particulier les conditions de paiement, d'éligibilité et les obligations mises à sa charge au titre de l'article 9 « Responsabilités du Client.

HP pourra être amenée à modifier les fonctionnalités de certains Services, remplacer certains composants par des services similaires ou interrompre certains composants du Service (collectivement, les « Modifications de Services »). Ces Modifications de Services prendront alors effet dans un délai de trente (30) jours après notification écrite envoyée par HP au Client. Le Client aura la possibilité de refuser à une telle modification en résiliant sans frais le Contrat dans les trente (30) jours de la réception de la notification faite par HP, soit par écrit à l'adresse indiquée par HP ou le Revendeur HP ou en appelant le numéro de téléphone fourni par HP ou le Revendeur HP.

12. Données personnelles: Toutes les données personnelles des clients communiqués à HP dans le cadre du Contrat ou communiquées à HP dans le cadre de la fourniture des Services feront l'objet d'un traitement automatisé déclaré à la CNIL et seront traitées par HP uniquement pour fournir les Services et conformément à la politique de confidentialité de HP (disponible à l'adresse: <http://www8.hp.com/ch/fr/personal-data-rights.html>) et sur les droits relatifs aux Données Personnelles (disponible à l'adresse: <http://www8.hp.com/ch/fr/personal-data-rights.html>). Vous pouvez exercer vos droits d'accès et de rectification en adressant un e-mail à privacy@hp.com. En outre, les données fournies au Revendeur HP pour l'achat des services seront traitées conformément à la politique de confidentialité revendeur HP qui vous sera communiquées au moment de l'achat de leur part.

13. Droit applicable : Tout litige découlant du présent Contrat fourni par HP à un Client résidant en Suisse sera régi par le droit et les tribunaux Suisse.

14. Intégralité du Contrat : les présentes conditions du Contrat (ainsi que la fiche technique des Services) constituent l'intégralité de l'accord entre les parties relative à la fourniture des Services décrits dans les présentes et remplaceront toute précédente communication, déclaration ou accord, écrit ou verbal entre les parties. . L'acceptation du Contrat par le Client est réputée intervenir lors de l'achat du service par le Client. Aucune modification des conditions générales ne sera acceptée sans l'autorisation écrite et signée du représentant autorisé de chaque partie.

© Copyright 2013 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations figurant sur ce document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties pour les produits et services HP sont présentées dans les déclarations de garantie fournies avec lesdits produits et services. Le contenu de ce document ne constitue en aucun cas une garantie supplémentaire de fait ou de droit, explicite ou implicite. HP décline toute responsabilité liée aux erreurs et omissions techniques et rédactionnelles figurant sur ce document.