

# Modalités relatives au DI2000

## D2.1 Options de niveau de service.

(a) (i) Si vous avez signé un **Contrat de niveau de service standard (CNS)** dans le cadre de la Commande, PBC fournit à son gré des services de réparation ou des services de remplacement du Système pendant la Durée initiale du service ou pendant toute Durée de renouvellement du service (au sens attribué à ce terme à la clause (b) ci-dessous (la « **Durée du service** »). Vous avez aussi droit à deux (2) visites de service de maintenance préventive par année civile. PBC vous avise dès que de la maintenance préventive doit être effectué ou dès que vous pouvez demander un service de maintenance préventive. (Si votre Système doit être réparé, PBC peut assurer la réparation par accès, diagnostic et service à distance ou par service de réparation sur place. Le service de réparation n'est fourni que dans le cas d'un dommage découlant de l'usure normale. Le service de réparation peut inclure l'utilisation de pièces et d'assemblages neufs, reconditionnés ou remis à neuf. PBC ne fournit les pièces et les assemblages pour de l'équipement qui n'est plus fabriqué (ou de l'équipement qui n'est pas vendu comme neuf) qu'en fonction de leur disponibilité. Si PBC le juge nécessaire, elle dépêche un technicien à vos locaux qui assurera le service sur place. Vous n'avez de frais à payer que si le service est exécuté en dehors des Heures normales de travail, et ce, uniquement avec votre consentement. « **Heures normales de travail** » : la plage de 8 h 30 à 17 h du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés fédéraux et provinciaux observés par PBC dans le fuseau horaire où se trouvent le Système ou les autres articles.

(ii) Si PBC établit qu'un remplacement est nécessaire, elle expédie sans délai et sans frais additionnels un appareil neuf, reconditionné ou remis à neuf du même modèle ou d'un modèle de fonctionnalité équivalente en remplacement du Système qui fait défaut. Sauf instruction contraire de PBC, dans les cinq (5) jours à compter de la

réception de l'équipement de remplacement, vous devez emballer le Système à remplacer dans la boîte d'expédition qui contenait l'équipement de remplacement, apposer l'étiquette d'adresse de retour port payé sur la boîte et renvoyer celle-ci à PBC. Vous avez la responsabilité du Système jusqu'à ce que PBC le reçoive.

(b) Période de maintenance du système. Si vous n'avez pas de bail, PBC vous fournira du service de maintenance pendant douze (12) mois. Si vous louez le Système à bail, elle vous fournira ces services pendant le terme du bail (la « **Durée initiale du service** »). **LE SERVICE DE MAINTENANCE EST AUTOMATIQUEMENT RENOUELÉ POUR DES DURÉES CONSÉCUTIVES DE UN (1) AN (CHACUNE, UNE « DURÉE DE RENOUELLEMENT DU SERVICE »), SAUF SI VOUS METTEZ FIN AU SERVICE DE MAINTENANCE DE LA MANIÈRE PRÉVUE CI-DESSOUS, SI VOTRE CONTRAT DE LOCATION-BAIL ARRIVE À ÉCHÉANCE OU EST RÉSILIÉ OU SI LE RENOUELLEMENT EST INTERDIT PAR LA LOI APPLICABLE.** Si vous ne souhaitez pas renouveler le service de maintenance, vous devez envoyer un avis écrit (l'« Avis de résiliation ») à PBC à l'adresse SUIVANTE : Pitney Bowes du Canada, PO Box 278, Orangeville, ON L9W 2Z7. L'Avis de résiliation doit inclure votre numéro de compte de client et le numéro de votre contrat de location-bail (le cas échéant). PBC se réserve le droit de ne pas renouveler votre CNS pour n'importe quel motif. Si vous décidez de résilier le service de maintenance sans motif valable avant la date d'échéance du terme en cours à ce moment-là, aucun remboursement au pro rata ne sera versé, et ce, même si des heures de service payées d'avance n'ont pas encore été exécutées.

D2.2 Services de réparation. Si le Système est protégé par une garantie et que nous devons le ramener dans nos installations, PBC assumera tous les frais de transport. Nous ne fournissons les pièces ou les assemblages pour l'Équipement qui n'est plus fabriqué (ou l'Équipement qui n'est pas vendu comme neuf) qu'en fonction de leur disponibilité. Les lubrifiants et les autres produits nécessaires à la maintenance du Système, à l'exception des fournitures consommables, sont fournis sans frais supplémentaires. L'usure normale n'inclut pas les réparations rendues nécessaires en raison

de Circonstances exclues. Si du service à distance ne permet pas de résoudre un problème, PCB dépêchera un technicien à vos locaux.

D2.3 Frais de maintenance du système. Si la Commande inclut l'achat de services de maintenance, vous devez payer les frais pour la Durée initiale du service et toute Durée de renouvellement du service lorsque vous recevez votre facture. Nous pouvons augmenter les frais après la Durée initiale du service et toute hausse sera reflétée sur votre facture. Si vous louez le Système à bail, les frais sont intégrés à votre cycle de paiement. Si un technicien doit effectuer des réparations découlant de Circonstances exclues, PCB vous facture le service à ses tarifs horaires courants ainsi que le coût des pièces requises. Si le nombre de cycles de votre Équipement dépasse le nombre maximal de cycles indiqué dans la Commande, PCB peut vous facturer les cycles excédentaires (les cycles additionnels constituent une « Utilisation excédentaire »). Les cycles additionnels sont facturés au tarif en vigueur au moment de la détermination d'une utilisation excédentaire. Nous ne sommes pas tenus de fournir tout service de maintenance avant d'avoir reçu le paiement de la somme intégrale de toute facture applicable.

D2.4 Système de remplacement. Si vous voulez remplacer tout appareil dont le Système est composé ou ajouter de l'équipement supplémentaire à votre Système, des rajustements seront apportés par consentement mutuel. Si vous remplacez l'Équipement dont le Système est composé pendant la Durée du service et que l'Équipement de remplacement est admissible au Service, PCB vous inscrit automatiquement au service de maintenance pour le nouvel Équipement au tarif annuel courant. Si vous faites l'acquisition d'un accessoire ou si vous ajoutez une unité à votre Système, PCB couvrira l'accessoire ou l'unité qu'elle juge admissible en vertu du CNS et rajustera votre tarif en conséquence. Si vous ne voulez plus que l'Équipement de remplacement, l'accessoire ou l'unité soit couvert, vous pouvez annuler le Service pour l'article en question dans les trente (30) jours à compter de la date de la facture initiale de l'article envoyée par PCB. Après une annulation, les services de maintenance ou de réparation de l'Équipement, de l'accessoire ou

de l'unité se font aux tarifs courants de PBC. Le CNS standard s'applique à l'Équipement loué, sans frais supplémentaires

D2.5 Modification du Service. PBC peut modifier le Service en vous remettant un avis écrit (un « **Avis de modification du service** ») indiquant si la modification est importante ou non. Après avoir reçu un Avis de modification du service indiquant que la modification est importante, vous pouvez mettre fin au Service de la manière prévue à la clause D2.1 (b).

D2.6 Modalités de service supplémentaires.

(a) Le Service exclut les mises à jour des tarifs postaux et de transporteurs.

(b) Maintenance par le client. NOUS NE SOMMES EN AUCUN CAS RESPONSABLES DES RÉCLAMATIONS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, PRÉSENTÉES PAR VOUS OU UN TIERS, DÉCOULANT DE L'ENLÈVEMENT, DE LA MODIFICATION OU DU CONTOURNEMENT PAR VOUS DES DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ INTÉGRÉS OU DU DÉFAUT DE VOTRE PART DE MAINTENIR CES DISPOSITIFS.

D2.7 Services de soutien. Si vous nous demandez de fournir des services d'installation, de maintenance, de formation, de consultation, d'intégration de systèmes, de conversion de données ou d'autres services similaires (les « Services de soutien »), ces services sont facturés en sus du prix du Système, sauf indication contraire dans la Commande.

### **D3. GARANTIES; LIMITATION DE RESPONSABILITÉ**

D3.1 Garantie du Système de PBC. La garantie de tout Système est en vigueur pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de livraison ou, si le Système est installé par PBC, pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'installation, ou, si cette éventualité survient plus tôt, jusqu'à ce que le Système ait atteint les limites d'utilisation fixées par PBC.

### **D4. LIVRAISON; INSTALLATION; RISQUE DE PERTE; RETOURS**

D4.1 Livraison. Vous payez la totalité des coûts engagés pour transporter le Système entre les installations de PBC et

l'emplacement indiqué dans la Commande. Nous faisons des efforts raisonnables sur le plan commercial afin de livrer le Système à la date de livraison précisée dans la Commande, mais nous ne saurions garantir une date de livraison exacte.

D4.2 Installation. Vous devez fournir une source d'énergie, un accès et un espace appropriés pour l'installation, conformément aux spécifications de PBC. Vous devez nous avertir à l'avance de tout problème touchant l'emplacement d'installation.

D4.3 Retours. Sauf si le Système n'est pas conforme aux garanties expresses précisées à la clause D3.1, il ne doit pas nous être renvoyé.