

**Dernière mise à jour :** Le 19 juin 2024

Cette garantie (la « Garantie ») couvre les services fournis par l'entité Convergent (« Convergent ») figurant dans l'accord conclu avec le Client (« Client ») couvrant ces services (« Accord »). La présente Garantie n'est pas soumise aux définitions, termes ou conditions contraires énoncés dans l'Accord, à moins que Convergent et le Client n'en conviennent expressément par écrit. Sous réserve du respect par le Client de l'Accord et de tout accord de licence FEO ou des conditions générales, Convergent garantit les services comme suit :

### Garanties de tiers pour les produits et services

Convergent est un distributeur ou un revendeur autorisé et non le fabricant ou le développeur (le « FEO ») de logiciels et de matériel (collectivement, les « produits tiers ») et de certains services fournis au Client. Les produits tiers et tous les services connexes du FEO ne bénéficient que de la garantie fournie par le FEO, qui contient le seul et unique recours du client pour les défauts ou les non-conformités de ces produits tiers et des services connexes du FEO. Convergent déploiera des efforts commercialement raisonnables pour transmettre l'information au Client ou l'aider à exercer toutes les garanties du FEO disponibles.

### Garanties de Convergent pour les services

Sous réserve des exclusions énoncées ci-dessous, Convergent garantit que :

- (i) Convergent installera des équipements et du matériel neufs et le fera de manière professionnelle et selon les règles de l'art, pendant une période de douze (12) mois à compter de l'achèvement substantiel des travaux d'installation ou de la première utilisation bénéfique de ces produits matériels, selon la première de ces éventualités; et
- (ii) tous les autres services seront exécutés de manière professionnelle et conforme aux exigences de l'Accord, pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la fourniture de ces services.

Le seul et unique recours du Client en cas de violation de la présente Garantie est que Convergent exécute à nouveau les services défectueux pendant les heures normales de bureau ou, si cela n'est pas possible ou commercialement raisonnable, rembourse le Client pour la partie des services défectueux à condition que de telles lacunes aient été découvertes et que Convergent en ait été informé par écrit pendant la période de Garantie.

Sous réserve des exclusions énoncées ci-dessous, dans la mesure où Convergent développe, configure ou personnalise un logiciel ou un code source, Convergent garantit qu'au moment de la livraison et pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours par la suite, ce logiciel ou ce code source fonctionnera en conformité matérielle avec les spécifications fonctionnelles convenues entre Convergent et le Client. Le seul et unique recours du Client en cas de violation de la présente Garantie consistera pour Convergent à corriger rapidement un défaut du logiciel ou du code source d'une manière commercialement raisonnable ou à rembourser le Client pour la partie des services qui sont défectueux, à condition que de telles lacunes aient été découvertes et que Convergent en ait été informé par écrit pendant la période de Garantie.

### Exclusions

CETTE GARANTIE EXCLUT les services fournis dans le cadre d'un Programme d'assistance à la clientèle, les services gérés ou les services soumis à un accord de niveau de service (SLA) (collectivement, les « Services exclus »), qui sont tous fournis « en l'état » sans clause, déclaration ou garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, et pour lesquels les obligations de Convergent (y compris la réparation, le remplacement ou la réexécution) sont régies uniquement et exclusivement par le Contrat.

CONVERGENT N'EST PAS RESPONSABLE ET CETTE GARANTIE EXCLUT : (i) les dommages non causés par Convergent ou les prestataires de services agréés par Convergent; (ii) l'utilisation ou le fonctionnement des produits ou services avec des produits ou services avec lesquels ils n'ont pas été conçus; (iii) les dommages causés par toute cause externe échappant au contrôle raisonnable de Convergent; (iv) l'utilisation ou le fonctionnement de produits ou services non conformes aux manuels d'utilisation, à la documentation, aux licences ou autres instructions fournies par Convergent ou le FEO concerné; (v) les dommages causés par un entretien ou un fonctionnement insuffisant ou inapproprié de la part du Client ou par un accès non autorisé; (vi) les dommages résultant d'un incendie, d'une explosion, d'une inondation, d'une exposition à l'eau, de la corrosion, de la rouille, de conditions environnementales défavorables, d'un abus, d'une négligence ou de tout autre cas de force majeure; (vii) les fluctuations de l'alimentation électrique du bâtiment, l'absence d'alimentation électrique, l'interruption des services, des comptes, des systèmes informatiques ou des réseaux, ou l'exploitation d'un environnement non conforme aux spécifications du FEO; (viii) la négligence ou les actes ou omissions (y compris les réparations, l'entretien, les altérations ou les modifications) du Client ou de tout tiers (à l'exclusion d'un prestataire de services agréé par Convergent); (ix) l'usure normale et l'utilisation normale; et/ou (x) les produits qui ont été discontinués, abandonnés ou qui ne sont plus pris en charge par le fabricant, le développeur ou le prestataire de services.

À L'EXCEPTION DES GARANTIES EXPRESSES DE LA SECTION GARANTIES CONVERGENT POUR LES SERVICES CI-DESSUS, DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, CONVERGENT ET SES ENTREPRENEURS, SOUS-TRAITANTS, FOURNISSEURS, PRESTATAIRES DE SERVICES, FOURNISSEURS ET AGENTS, AINSI QUE CHACUN DE LEURS EMPLOYÉS, ADMINISTRATEURS ET DIRIGEANTS RESPECTIFS (COLLECTIVEMENT, LES « PARTIES CONVERGENT ») FOURNISSENT LES SERVICES (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES SERVICES DE CYBERSÉCURITÉ) « EN L'ÉTAT » ET DÉCLINENT EXPRESSÉMENT TOUTE AUTRE GARANTIE OU DÉCLARATION DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER; ET LES GARANTIES DE NON-CONTREFAÇON OU DE TITRE. LES PARTIES CONVERGENT N'OFFRENT AUCUNE GARANTIE : (A) QUE LES SERVICES OU LE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS SERONT ININTERROMPUX OU EXEMPTS D'ERREURS, (B) CONTRE LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES OU DE LOGICIELS, (C) CONTRE LA PERTE D'UTILISATION DE SYSTÈME(S) OU DE RÉSEAUX, (D) CONTRE LA PERTE D'OCCASIONS COMMERCIALES, L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU LE TEMPS D'ARRÊT, ET (D) LA DISPONIBILITÉ DES PRODUITS OU DES SERVICES. POUR LES SYSTÈMES DOTÉS DE CAPACITÉS DE DÉTECTION, D'IDENTIFICATION OU DE RECONNAISSANCE, LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DE L'ÉVALUATION ET DE LA SURVEILLANCE DE L'EXACTITUDE ET DES BIAIS DE TOUS LES PRODUITS ET SERVICES, ET CONVERGENT N'OFFRE AUCUNE GARANTIE OU DÉCLARATION QUANT À LA DÉTECTION OU À LA PRÉVENTION DE TOUTES LES MENACES. CONVERGENT N'OFFRE AUCUNE GARANTIE, OU DÉCLARATIONS QUE LES SERVICES DE CYBERSÉCURITÉ DÉTECTERONT OU PRÉVIENDRONT TOUTES LES MENACES DE CYBERSÉCURITÉ. DANS LA MESURE OÙ LES PRODUITS TIERS UTILISENT L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (« IA »), CONVERGENT NE GARANTIT PAS OU NE DÉCLARE PAS, EXPRESSÉMENT OU IMPLICITEMENT, QUE L'IA SERA EXEMPT D'ERREUR ET QUE CONVERGENT NE TESTE PAS OU NE VALIDE PAS DE MANIÈRE INDÉPENDANTE LES SYSTÈMES D'IA DU FEO. LE CLIENT RECONNAÎT QUE LES SYSTÈMES D'IA NE SONT PAS À L'ABRI DES DÉFAILLANCES ET QU'ILS DOIVENT TOUJOURS ÊTRE UTILISÉS DANS LE CADRE D'UN PROGRAMME À PLUSIEURS NIVEAUX QUI COMPREND DES CONTRÔLES HUMAINS ET DES CONTRÔLES DE PROCESSUS, ET QUE LE CLIENT EST SEUL RESPONSABLE DE L'ÉVALUATION DES BIAIS DE L'IA, DE LA DILIGENCE, DES TESTS, DE LA FORMATION DES EMPLOYÉS ET DE LA SURVEILLANCE DE L'EXACTITUDE ET DE L'ATTÉNUATION DES RISQUES.

## **Instructions**

Pour des instructions précises sur la façon d'obtenir un service de garantie pour les produits ou services fournis par Convergint, veuillez communiquer avec votre représentant de compte. Avant de livrer vos produits pour un remplacement au titre de la garantie, il vous incombe de supprimer et de sauvegarder toutes les données, tous les logiciels et tous les autres éléments que vous pourriez avoir stockés ou conservés sur vos produits.

v1.1 6/19/2024