

## CONTRAT ANNUEL DE SERVICES TECHNIQUES À DISTANCE

### MODALITÉS ET CONDITIONS

**1. Portée des services :** Biesse fournira un support technique à distance pour la ou les machine(s) pour un emplacement spécifié. Les services à distance comprennent le dépannage, le diagnostic, l'assistance logicielle et les conseils opérationnels. Le support est fourni à distance par téléphone, courriel, outils de communication en ligne ou connexions à distance.

**2. Disponibilité du service :** Les services de support seront disponibles 24h/24, 6 jours sur 7 (excluant les dimanches), sauf accord contraire. Les délais de réponse peuvent varier en fonction du volume, de l'âge de la machine et de l'urgence. Biesse fera ses meilleurs efforts pour répondre aux cas de machines en panne dans les 2 heures suivant la création du **ticket**. Cette garantie est fournie en anglais.

**3. Responsabilités du client :** Le Client accepte de fournir des informations précises sur la machine et les détails de l'erreur, d'assurer une connectivité internet stable à la ou aux machine(s), de suivre toutes les consignes de sécurité, de maintenir des conditions de travail sécuritaires et de permettre l'accès aux interfaces de la machine sur demande (ex. : bureau à distance, journaux machine, captures d'écran du système). Biesse n'est pas responsable de la perte ou de la corruption des fichiers du Client, ni des problèmes liés au matériel réseau, aux logiciels ou à la compatibilité d'équipements et/ou de logiciels tiers. Il est fortement conseillé aux Clients de maintenir des sauvegardes régulières des données et des fichiers programmes. Le Client comprend et reconnaît que des opérateurs formés et qualifiés doivent être disponibles pendant les sessions de support afin de garantir que les services techniques à distance soient fournis de la manière la plus efficace possible.

**4. Limites du support à distance :** Le support à distance n'inclut pas : les réparations physiques ou le service sur site, les réparations de PC, le remplacement de pièces ou toute activité nécessitant une interaction physique avec la machine. Si une visite sur site est nécessaire, des offres seront émises pour des interventions techniques sur place.

**5. Durée, frais et facturation :** Les services débuteront à la date d'achat et se poursuivront pendant douze (12) mois, avec un renouvellement annuel automatique aux tarifs en vigueur chez Biesse à ce moment-là, à moins que le Client ne donne un préavis écrit au moins trente (30) jours avant le renouvellement. Les frais sont facturés selon les services prévus par le présent Contrat, et le Client est responsable des taxes de vente et d'utilisation applicables.

**6. Modifications :** Biesse se réserve le droit de modifier, réviser, ajouter, supprimer ou changer de toute autre manière les offres de Support à tout moment, y compris l'interruption de tout ou partie du Support. Si une partie du Support est interrompue ou supprimée, le Client peut choisir de résilier la partie restante de son terme actuel et recevoir un remboursement au prorata pour la portion inutilisée déjà payée.

**7. Aucune garantie de résolution immédiate :** Bien que Biesse déploie tous les efforts raisonnables pour résoudre les problèmes à distance, une résolution réussie ne peut être garantie, car certains problèmes peuvent nécessiter une intervention sur site ou le remplacement de pièces.

**8. Responsabilité :** Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle, Biesse n'est pas responsable des dommages accessoires et/ou consécutifs, directs ou indirects, subis par le Client, incluant, à titre d'exemple uniquement, les arrêts de production, les pertes de revenus, les problèmes causés par une mauvaise utilisation, une modification ou un entretien inapproprié de la machine, ou les actions prises par le Client sur la base d'instructions mal suivies.



**9. Confidentialité :** Les deux parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations techniques partagées, les données machine et les communications.

**10. GARANTIE :** Biesse garantit que les services seront exécutés de manière professionnelle et dans les règles de l'art. La garantie ne couvre pas : les problèmes découlant d'une utilisation inappropriée, d'un usage abusif, d'une négligence ou de modifications non autorisées par le Client, les défaillances résultant de l'usure normale, des conditions environnementales, des problèmes de réseau ou d'alimentation électrique, des réparations, réglages ou diagnostics effectués par toute autre partie que Biesse, ou toute pièce, composant ou produit tiers. Le seul recours de l'acheteur est limité à la réexécution des services. Biesse décline toute autre garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale, y compris les garanties implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

**11. Acceptation :** L'utilisation des services de support à distance de Biesse constitue l'acceptation de ces Modalités et Conditions. Toute déclaration non incluse dans ce Contrat de Support ne fait pas partie de l'accord et ne lie pas Biesse. Biesse s'oppose expressément et rejette toute modalité ou condition figurant dans toute commande soumise par le Client.

**12. Garantie de réponse au service :** Dans le cas où le Client signale une condition de machine en panne, Biesse contactera le Client dans les 2 heures suivant la création du **ticket** (à condition que le **ticket** soit créé au moins 2 heures avant 17h30 EST). Si Biesse ne parvient pas à établir ce contact dans le délai de deux heures requis, le Client aura droit à un (1) mois supplémentaire de support sans frais additionnels. Ce mois de couverture supplémentaire prolongera d'un (1) mois la fin de la période contractuelle en cours. Pour bénéficier de cette extension, le Client doit soumettre sa demande par écrit dans un délai raisonnable suivant l'incident à l'adresse [service.ca@biesse.com](mailto:service.ca@biesse.com).

**Remarque :** Les mises à niveau logicielles, les nouvelles installations de logiciels, les installations ou restaurations d'images PC, ainsi que les services connexes ne sont pas inclus. Ces services sont facturables et dépassent la portée de l'Entente de services techniques à distance.

**Demander un devis :** Envoyez un courriel à [service.ca@biesse.com](mailto:service.ca@biesse.com) ou appelez le 877-824-3773, option 1.