

Conditions de la garantie à vie limitée de Cisco pour les produits destinés aux petites entreprises

WARR-LIFE-RTF-HW

Janvier 2025

Contents

1. Durée de la garantie sur le matériel	3
2. Conditions de remplacement de la garantie	3
3. Date de début de la garantie	3
4. Date de fin de la garantie	4
5. Assistance technique	4
6. EXONÉRATION DE GARANTIE	5
7. Responsabilité	5
8. Droit en vigueur et lieu de jugement	5
9. Comment retourner des pièces	6
10. Renseignements importants à consigner concernant les réclamations	7
11. Définitions	7
Ressources en ligne	8

Les conditions suivantes s'appliquent votre matériel.

Le logiciel de votre système d'exploitation Cisco est soumis aux [conditions générales](#).

1. Durée de la garantie sur le matériel

1.1 Garantie limitée d'un an

- (a) En cas d'arrêt de la fabrication du produit, la durée de la garantie matérielle prendra fin à la dernière date de soutien publiée dans l'annonce de fin de vie du produit disponible [sur cette page](#).

2. Conditions de remplacement de la garantie

2.1 Retour à l'usine

- (a) Cisco ou son centre de service fera des efforts commercialement raisonnables pour expédier une pièce de rechange à l'adresse figurant au dossier du client dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à compter de la réception du matériel défectueux sur le site de Cisco. Le délai de livraison réel peut varier selon l'emplacement des locaux du client. Des taxes et frais peuvent s'appliquer et seront imputés au destinataire de la pièce de rechange.
- (b) Pour déposer une réclamation en cas de non-respect de ces garanties, il convient d'en informer rapidement votre source autorisée au cours de la période de garantie précisée.

3. Date de début de la garantie

3.1 Garantie limitée sur le matériel

- (a) À compter de la date d'expédition au client (ou en cas de revente par une source approuvée par Cisco, au plus tard dans les quatre-vingt-dix [90] jours après l'envoi initial effectué par Cisco) et pour la période la plus longue entre (i) quatre-vingt-dix (90) jours et (ii) la période indiquée dans le présent document ou au <https://www.cisco.com/ca/allergarantie>, Cisco Systems, inc., ou la société affiliée de Cisco Systems, inc. vendant le produit (« Cisco ») garantit que le matériel sera essentiellement conforme à la documentation et sera exempt de tout vice matériel et de fabrication s'il a été utilisé dans des conditions normales.
- (b) La date d'expédition d'un produit par Cisco figure sur l'emballage dans lequel le produit est expédié.
- (c) Cette garantie limitée est uniquement valable pour l'utilisateur final du produit. Le seul et unique recours dont dispose le Client et l'entière responsabilité de Cisco et de ses fournisseurs en vertu de la présente garantie limitée consistent, au gré de Cisco ou de son centre de services, en l'expédition d'un produit de remplacement au cours de la période de garantie et conformément à la procédure de remplacement décrite dans la carte de garantie ou, si aucune carte de garantie n'est fournie, conformément à la procédure décrite sur la page Web relative aux garanties des produits Cisco <https://www.cisco.com/ca/allergarantie>; ou en un remboursement du prix d'achat si le matériel est renvoyé à la partie le fournissant au Client, assurance et frais de transport prépayés.
- (d) Les pièces de remplacement de Cisco utilisées pour le remplacement du matériel peuvent être neuves ou dans un état équivalent.

- (e) Pour que les obligations de garantie de Cisco en vertu des présentes s'appliquent, le retour du matériel en question doit être effectué conformément aux procédures [d'autorisation de retour de matériel \(ARM\) et d'assistance matérielle alors en vigueur à Cisco ou dans son Centre de services](#).

3.2 Restrictions : Cette garantie limitée ne s'applique pas si le matériel :

- (a) n'a pas été utilisé conformément à sa documentation;
- (b) a été modifié, sauf par Cisco ou son représentant autorisé;
- (c) a été soumis à des conditions environnementales anormales ou inappropriées, à un accident ou à une négligence, ou a fait l'objet d'une installation ou d'une utilisation incompatible avec les instructions de Cisco ou avec les conditions sous lesquelles il a été fourni par Cisco;
- (d) est fourni à titre d'essai, d'évaluation, de version bêta ou autre gratuitement;
- (e) n'a pas été fourni par une source autorisée.

4. Date de fin de la garantie

4.1 Cisco Systems, Inc. ou la filiale de Cisco Systems, Inc. qui vend le produit (« Cisco ») garantit que la date de fin de la garantie sera calculée selon la formulation de la section 3.1 (a) ci-dessus.

- (a) Toutes les nouvelles demandes de garantie prendront fin à la date de fin de la garantie.
- (b) Toutes les réclamations valides au titre de la garantie reçues par Cisco ou sa source autorisée avant 17 h, heure du Pacifique, ou 17 h, heure du Pacifique si elle est en vigueur, seront considérées comme valides même si le traitement de l'Autorisation de retour matériel (ARM) n'a pas encore eu lieu.
- (c) Les garanties à vie de Cisco définiront la date de fin de la garantie pour la faire correspondre au dernier jour d'assistance publié pour le produit, une fois que la fin de la vente aura été annoncée.
- (d) Si Cisco Systems, Inc. ou la filiale de Cisco Systems, Inc. qui vend le produit (« Cisco ») annonce la fin anticipée de la vente d'un produit, la garantie prendra fin à la date du dernier jour d'assistance annoncée dans l'avis de fin de vente. La date finale des demandes d'indemnisation ou d'autres informations relatives à la migration sont publiées dans un avis de problème constaté, un bulletin d'information sur les produits, ou les deux.

5. Assistance technique

- (a) La garantie à vie limitée sur le matériel des produits Cisco pour petites entreprises comprend l'accès à l'assistance technique pour petites entreprises pendant les heures d'ouverture locales, de 9 h à 17 h, heure locale du client, les jours ouvrables Cisco.
- (b) Cette assistance est disponible pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'achat du produit Cisco. En cas d'arrêt de la fabrication du produit, l'assistance téléphonique de Cisco sera interrompue à la date du dernier jour d'assistance.

6. EXONÉRATION DE GARANTIE

- 6.1 Sauf comme il est stipulé dans la section 3.1 ci-dessus, et dans la mesure autorisée par la loi, Cisco n’offre aucune garantie expresse ou implicite de quelque nature que ce soit concernant le matériel. Cette clause de non-responsabilité inclut toute garantie, condition ou autre terme relatif à la qualité marchande, à l’adéquation à l’objectif ou à l’utilisation, à l’usage commercial ou à l’absence de contrefaçon. Cisco ne garantit pas que le matériel est sécurisé, ou sera sans interruption ou sans erreur.
- 6.2 Les clients peuvent disposer de droits légaux dans leur pays qui interdisent ou restreignent les limites énoncées dans les sections 3 et 4. Ces sections ne s’appliquent que dans la mesure où le droit applicable le permet.

7. Responsabilité

- 7.1 **Responsabilité exclue.** Aucune des parties n’est tenue responsable :
- (a) des dommages indirects, accessoires, consécutifs, particuliers, exemplaires ou liés à la confiance;
 - (b) de la perte de revenus, de profits, d’activités, d’économies, de données, de fonds de commerce ou d’utilisation réels ou prévus, d’interruption des activités, de données endommagées, de dépenses inutiles ou de retards de livraison (dans tous les cas, qu’ils soient directs ou indirects).
- 7.2 **Plafond de responsabilité.** La responsabilité totale de chaque partie pour toutes les réclamations relatives à cette garantie ne dépassera pas les frais payés à Cisco pour le matériel faisant l’objet de la réclamation. Ce plafond est cumulatif pour toutes les réclamations (et non par incident). Rien dans cette garantie limitée ne limite ou n’exclut les responsabilités qui ne peuvent être limitées ou exclues en vertu du droit en vigueur.

8. Droit en vigueur et lieu de jugement

- 8.1 Les présentes conditions, de même que tout litige en découlant, sont soumis au droit applicable et au territoire de même qu’au lieu de jugement exclusifs énumérés ci-dessous, et ce, en fonction de votre principal lieu d’activité. Chaque partie donne son accord et transmet l’autorité exclusive aux tribunaux du lieu de jugement en question. Ces lois s’appliquent en dépit des règles de conflit de lois ou de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Nonobstant ce qui suit, l’une ou l’autre des parties peut demander une injonction provisoire à tout tribunal compétent en cas de non-respect présumé des obligations de confidentialité, des droits de propriété intellectuelle ou des droits patrimoniaux.

Votre lieu principal d’activités commerciales	Loi applicable	Tribunal compétent
États-Unis, Amérique latine ou Caraïbes, ou tout autre endroit non précisé ci-dessous.	État de la Californie, États-Unis d’Amérique	Cour supérieure de la Californie, comté de Santa Clara et tribunaux fédéraux du District Nord de la Californie
Afrique, Asie*, Europe*, Moyen-Orient, Océanie*	Angleterre	Tribunaux anglais
Australie	État de la Nouvelle-Galles du Sud, Australie	Tribunaux d’État et fédéraux de la Nouvelle-Galles-du-Sud

Votre lieu principal d'activités commerciales	Loi applicable	Tribunal compétent
Canada	Province de l'Ontario, Canada	Tribunaux de la province d'Ontario
Chine continentale	République populaire de Chine	Centre d'arbitrage international de Hong Kong
Italie	Italie	Cour de Milan
Japon	Japon	Tribunal du district de Tokyo, Japon

* À l'exclusion des lieux répertoriés séparément dans ce tableau.

- (a) Si vous êtes un utilisateur final d'une autorité étatique, provinciale, locale ou scolaire des États-Unis, les présentes conditions, et tout litige en découlant, sont soumis aux lois du territoire principal dans lequel vous vous trouvez.
- (b) Si vous êtes un utilisateur final du gouvernement fédéral des États-Unis, les présentes conditions, et tout litige en découlant, sont soumis aux lois des États-Unis d'Amérique.

9. Comment retourner des pièces

9.1 Autorisations de retour de matériel ou ARM (Return Material Authorization)

- (a) Tout matériel retourné à Cisco doit être accompagné d'un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) délivré par Cisco. Le [portail des retours Cisco](#) fournit des instructions concernant l'obtention d'un numéro de retour de marchandise et le retour des articles à Cisco.
 - (1) Veuillez noter que les procédures d'importation du pays de destination, de conformité aux contrôles d'exportation des États-Unis et de passage en douanes, peuvent avoir une incidence sur les heures de livraison réelles. Le matériel de remplacement avancé à destination et en provenance de l'Union européenne est expédié Rendu droits acquittés (DDP, Incoterms 2020). Tout autre matériel de remplacement est expédié rendu au lieu de destination (DAP, Incoterms 2020); les frais, les taxes et les droits à l'importation, le cas échéant, sont à la charge du Client. Le matériel de remplacement avant réception des pièces défectueuses est expédié à l'aide du transporteur privilégié de Cisco; les frais de transport sont prépayés par Cisco.
 - (2) Si vous n'avez pas de numéro d'ARM, Cisco se réserve le droit de refuser la réception des appareils renvoyés.
- (b) Pour obtenir un numéro d'autorisation pour le retour du matériel:
 - (1) Veuillez contacter la source approuvée auprès de laquelle vous avez acheté le produit. Des conseils sur les retours de produits sont donnés dans la FAQ sur la garantie.
 - (2) Si vous avez acheté le produit directement à Cisco, appelez le Centre d'assistance technique Cisco TAC par téléphone pour commencer la validation de votre demande de garantie. Pour obtenir le répertoire des numéros sans frais du Centre d'assistance technique Cisco de votre pays, visitez le www.cisco.com/go/DirTAC
 - (3) Le Centre d'assistance technique (TAC) de Cisco assurera un dépannage limité pour isoler le problème du matériel et déterminer la cause de la défaillance.
- (c) Remplacement anticipé de produits :

- (1) Toutes les pièces défectueuses doivent être retournées conformément à la [politique d'autorisation de retour de matériel de Cisco pour les retours sous garantie et les contrats d'assistance matérielle](#).

(d) Produits avec retour à l'usine :

- (1) Renvoyez votre appareil à Cisco ou à votre fournisseur de réseau selon les instructions que vous avez reçues. Cisco expédiera une pièce de rechange dès réception de votre produit défectueux.
- (2) Votre appareil sera remplacé selon les directives applicables de la garantie.
- (3) Si vous ne réussissez pas à localiser votre fournisseur de réseau, vous pouvez renvoyer l'appareil à Cisco.

10. Renseignements importants à consigner concernant les réclamations

10.1 Remplissez le formulaire ci-dessous et conservez-le à titre de référence.

Le produit de la source autorisée a été acheté auprès de:	
Le numéro de téléphone de la source autorisée:	
Modèle et numéro de série du produit:	
Numéro du contrat d'entretien (le cas échéant):	

11. Définitions

Terme	Signification
Source Autorisée	Cisco, un Partenaire Cisco ou un agent d'exécution (par exemple, les marchés publics du nuage) qui peut être désigné par Cisco de temps à autre.
Partenaire Cisco	Un revendeur, un distributeur ou un intégrateur de systèmes autorisé ou autre tiers autorisé par Cisco à vendre des produits de Cisco.
Client, utilisateur final, vous ou votre	L'entité qui achète des services pour son propre usage interne, soit directement, soit par l'intermédiaire d'un partenaire de la source autorisée.
Documentation	Les spécifications techniques et le matériel d'utilisation officiellement publiés par Cisco précisant les fonctionnalités et les capacités du produit applicable, comme mis à jour de temps à autre.
Matériel	Produits matériels tangibles de marque Cisco couramment proposés dans la liste des prix courants. Le matériel ne comprend aucun produit tangible figurant dans la liste des prix courants au nom d'un tiers.
Produit	Tout matériel ou logiciel de Cisco qui est rendu disponible.
Logiciels	Programmes informatiques de marque Cisco, y compris les mises à niveau et les micrologiciels.
Mises à Niveau	Toutes les mises à jour, mises à niveau, corrections de bogues, corrections d'erreurs, améliorations et autres modifications apportées au Logiciel.

Ressources en ligne

Conditions générales de Cisco

Les conditions générales régissant l'utilisation du logiciel sont disponibles à l'adresse suivante:

<https://www.cisco.com/go/softwareterms>.

Garantie en ligne

Les conditions de la garantie et autres renseignements applicables aux produits Cisco peuvent être consultés à l'adresse suivante: <https://www.cisco.com/ca/allergarantie>.

Consultez le site Web ci-dessus ou votre représentant des ventes et services Cisco pour obtenir une liste complète des produits et garanties applicables de Cisco.

Obtenir de la documentation

Pour savoir comment obtenir de la documentation ou envoyer une demande de service, ou pour recueillir des renseignements supplémentaires, consultez le bulletin mensuel What's New in Cisco Product Documentation, qui présente par ailleurs toute la documentation technique récente et révisée sur les produits Cisco, à l'adresse suivante: <https://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou marques de commerce déposées de Cisco ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour consulter la liste des marques de commerce Cisco, rendez-vous à l'adresse URL suivante: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Les autres marques de commerce mentionnées appartiennent à leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » ne signifie pas nécessairement qu'il existe un partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)

Numéro de document: EDCS -11619125

Version: 1.4

Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV Amsterdam,
The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at <https://www.cisco.com/go/offices>.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)