

Politique de non-admissibilité de Cisco (externe)

Mise en commun de documents existants

Document:

Version anglaise – no de référence

EDCS-12001055

Version française – no de référence

EDCS-12001056

Version: Version 1.5.1

Date: Novembre 2020

Les termes en majuscules sont définis dans le [glossaire terminologique](#).

Table des matières

Article 1 - Services non couverts et exclusions de garantie	3
Article 2 - Non-admissibilité au service d'assistance et à la garantie pour les produits Cisco détruits, volés ou mis au rebut	6
Article 3 - Non-admissibilité à la garantie Cisco et au service d'assistance pour les produits non autorisés et les produits importés illégalement	9
Article 4 - Exclusion de la garantie et du service d'assistance de Cisco pour les produits non authentiques Cisco	12
Article 5 - Réparateurs tiers: effets sur la garantie et le service d'assistance de Cisco	14
Article 6 - Composants de tiers	16

Article 1 – Services non couverts et exclusions de garantie

Conditions générales

Le client demeure seul responsable de la gestion de l'inventaire des produits et des logiciels (« base installée ») nécessaires pour établir l'admissibilité aux services. Cisco peut aider le client à maintenir son inventaire de la base installée à jour grâce à la disponibilité des outils en libre-service de [My Cisco Entitlements](#) et en rendant disponible le service de gestion des ressources de Cisco pour les achats.

Les services ou droits relatifs à la garantie qui ne sont pas formellement mentionnés dans le document de description des services applicable ou dans le document de garantie ne sont pas couverts en vertu dudit document de description des services ou document d'admissibilité à la garantie, y compris, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit:

1. Seuls les services et la garantie concernant les parutions et versions des produits et logiciels généralement disponibles sont fournis, sauf s'il est convenu du contraire.
2. Services pour les produits n'ayant pas de contrat de maintenance valide en place.
3. Services ou couverture de garantie pour les produits dont la date de couverture de garantie est expirée et n'ayant aucun contrat de service actif.
4. Services ou couverture de garantie pour le produit, ou le soutien logiciel, y compris les mises à jour et les corrections de bogue, n'ayant pas de licence valide ou le produit qui a été acheté auprès d'une autre source que Cisco ou ses revendeurs autorisés. Cisco se réserve le droit de suspendre le soutien offert avec ces produits jusqu'à ce que toute inspection applicable soit effectuée et que tous les frais de renouvellement de la licence soient payés, ou de résilier le contrat de service d'assistance et/ou la garantie du produit.
5. Services pour les produits définis comme non authentiques par Cisco. Tout service ou toute assistance dans le cadre d'une garantie pour un produit désigné comme non authentique est nul. Cisco se réserve le droit de résilier immédiatement tout contrat de services d'assistance ou de garantie et de demander à ce que soit retourné à Cisco toute pièce de rechange ou tout autre matériau mis à disposition pour ce produit non authentique.
6. Services nécessitant une nationalité, une citoyenneté, une langue ou une habilitation de sécurité spécifique (p. ex., secret, très secret) dans un pays étranger par le personnel de Cisco ou ses sous-traitants, à moins que Cisco en ait convenu autrement par écrit.
7. Service pour les produits installés à l'extérieur ou à l'intérieur, mais nécessitant de l'équipement spécial pour assurer le bon fonctionnement dudit service. Cisco n'est pas responsable de la fourniture de cet équipement d'accès spécialisé et n'exécutera pas le service jusqu'à ce que le client donne un accès répondant aux règles de sécurité applicables en milieu de travail.

8. Services relatifs à des logiciels autres que ceux de Cisco installés sur tout produit Cisco.
9. Services effectués au domicile.
10. Services ou garantie pour les produits dont les services sont offerts à des parties autres que le demandeur.
11. Services pour les produits dont la partie autorisée n'a pas fait de demande de service.
12. Services ou logiciel permettant de résoudre des problèmes liés à des logiciels ou du matériel résultant d'un produit d'un tiers ou de causes au-delà du contrôle de Cisco ou manquement à vos responsabilités telles que mentionnées dans le présent document.
13. Assistance ou remplacement d'un produit altéré, modifié, mal utilisé, détruit ou endommagé pour au moins l'une des raisons suivantes: i) causes naturelles; ii) défaillances environnementales; iii) manquement de votre fait de prendre les mesures requises; iv) acte ou omission de négligence ou volontaire de votre fait ou votre utilisation autre que ce qui est précisé dans la documentation applicable fournie par Cisco; v) altération permanente et volontaire; ou vi) acte ou omission d'un tiers.
14. Assistance ou remplacement du produit qui était inutilisable avant l'achat d'un contrat de maintenance avec Cisco.
15. Assistance pour le produit au-delà de la date de fin du contrat d'assistance, que le produit ait ou non été ajouté à tout tarif de service basé sur le châssis.
16. Aménagement des fournitures et accessoires ou remplacement des pièces extensibles (ex. batteries, câbles, assemblage des ventilateurs, cordons d'alimentation et kits de montage sur bâti).
17. Cisco utilise les disques SSD provenant de divers fournisseurs. Tous les disques SSD sont soumis à des limites de capacité d'écriture et comportent diverses caractéristiques pour les limites maximales d'usage, lesquelles sont établies par le fabricant. Cisco ne remplacera pas les disques SSD dont les limites maximales d'usage établies par Cisco ou par le fabricant sont dépassées, comme Cisco pourra exclusivement le déterminer.
18. Le remplacement de matériel s'il dépasse le nombre de trois (3) FRU, y compris les remplacements en raison de problèmes omniprésents documentés de manière détaillée dans un ordre de modification technique ou un champ d'alerte à moins que l'utilisateur final n'ait localisé chaque panne de matériel détérioré au niveau de la FRU.
19. Toute mise à niveau de matériel ou de produit d'un tiers requise pour faire fonctionner un nouveau logiciel ou un logiciel mis à jour.
20. Toute personnalisation du logiciel ou du matériel (y compris l'installation des mises à jour) ou toute main-d'œuvre pour leur installation.

-
21. Toute dépense encourue lors d'une visite chez un utilisateur final, sauf si jugée nécessaire par Cisco en cas d'aggravation du problème.
 22. Travail électrique ou sur place externe aux produits.
 23. Effacement ou autre suppression de toute donnée de client ou d'un tiers sur les produits (ou les pièces de ces produits) rendus, réparés ou autrement traités par Cisco.
 24. Sauf accord particulier, les droits relatifs au logiciel, notamment les médias, la documentation, le code binaire, le code source ou l'accès par voie électronique ou autre ne sont pas fournis. Par ailleurs, sauf dispositions contraires, les droits, l'utilisation ou la licence de notre logiciel ne sont pas octroyés et vous reconnaissez et consentez à ne pas obtenir de tels droits.
 25. Le logiciel d'application n'est pas pris en charge dans le cadre des services d'assistance fournis par Cisco pour les petites entreprises, SMARTnet et SNTC; il est pris en charge uniquement les services d'application logicielle (SAS/U) ou la description des services de soutien logiciel de Cisco, à moins d'indications contraires de Cisco.
 26. Les projets de logiciels libres soutenus par la communauté ne sont pas considérés comme prêts pour la production en code libre par Cisco et ne sont pas liés par un contrat de service avec Cisco.
 27. Les services pour les produits dont le contrat de service (p. ex. SmartNET) a été acheté d'une source autre que Cisco ou ses revendeurs agréés.
 28. Les services pour les produits dont la ou les licences logicielles de Cisco inscrites sur la plateforme pour les licences Smart associées aux produits ont été achetés, modifiés ou utilisés d'une autre manière en violation des conditions applicables. Cisco se réserve le droit de a) facturer à la partie le prix courant en vigueur pour la licence logicielle autorisée de Cisco, et b) poursuivre les autres actions disponibles, y compris la résiliation du contrat de soutien, le compte Smart, virtuel et provisoire, ainsi que les profils d'utilisateur et droits d'accès de Cisco.

Temps et matériaux

- Les services supplémentaires sont fournis aux tarifs horaires et au coût du matériel en vigueur.

Publication

La version la plus récente de ce document sera disponible en anglais et en français sur le site Web de la garantie.

Le contrat de licence d'utilisateur final (CLUF) de Cisco est disponible en [anglais](#) et en [français](#) dans la [portion juridique](#) du site de Cisco.

Les politiques de non-admissibilité à la garantie et aux services publiées antérieurement sur <https://www.Cisco.com/ca/allergarantie> sont remplacées et intégrées au présent contrat.

Article 2 – Non-admissibilité au service d'assistance et à la garantie pour les produits Cisco détruits, volés ou mis au rebut

Introduction

L'intégrité du réseau du client est d'une importance capitale. Pour que Cisco puisse assister correctement ses clients avec leur réseau, il faut que les produits Cisco et les logiciels connexes de ces réseaux soient authentiques et ne soient pas des produits et des logiciels qui ont été détruits, volés ou qui sont autrement constitués de matériel mis au rebut. La politique qui suit vise à saisir cette prémisse fondamentale. Cette politique peut être modifiée à tout moment sans préavis.

A. Objectif:

Cette politique fait valoir la nullité de la garantie ou du service d'assistance se rapportant à tout produit détruit, volé ou mis au rebut. Elle vise à soutenir et à respecter les autres politiques pertinentes de Cisco, comme celles relatives aux marques déposées et aux droits d'auteur de Cisco, aux licences logicielles, aux produits non authentiques, aux programmes permettant aux revendeurs et aux fournisseurs autorisés de Cisco de vendre des produits et des services Cisco authentiques, ainsi que toutes les autres politiques de Cisco dont il est question dans la présente politique.

B. Portée:

Cette politique s'applique à l'échelle mondiale.

C. Définitions:

1. « Produit détruit » renvoie à tout produit Cisco ayant été déclaré « détruit » sous une quelque circonstance que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, en raison d'un accident ou d'une cause naturelle (tremblement de terre, ouragan, incendie, inondation, ou autre exposition à des conditions environnementales défavorables) ou de tout acte négligent, délibéré ou illégal ou d'une omission d'agir (y compris des actes de terrorisme et/ou l'exposition à des substances, à des conditions ou à des matériaux nocifs).
2. « Produit détruit » peut aussi désigner tout produit défini comme « détruit » par un client, un revendeur Cisco autorisé, un fournisseur ou une tierce partie (p. ex., la compagnie d'assurance d'un client) qui prend légalement possession du produit « détruit » et fournit un certificat de destruction (CD) à Cisco.
3. « Produit volé » désigne tout produit Cisco dont le vol a été signalé par un client aux autorités juridiques compétentes et dont Cisco a également été avisée par l'intermédiaire de représentants désignés du client. Cisco peut demander la vérification de certaines informations auprès du client et des forces de l'ordre concernant le statut du produit visé.
4. « Produit mis au rebut » désigne tout produit de Cisco arrivé à la fin de sa durée de vie utile ou qui, aux fins de contrôle de la qualité ou à d'autres fins, est déclaré comme rebut par Cisco et éliminé par Cisco ou l'un de ses partenaires autorisés offrant des services de réparation.

D. Politique:

1. Garanties. Cisco n'offre aucune assistance dans le cadre d'une garantie, quelle qu'elle soit, pour les produits détruits, volés ou mis au rebut. Aucune des garanties écrites de Cisco (comme indiqué au https://www.Cisco.com/c/fr_ca/products/warranty-listing.html ou ailleurs) ne s'applique aux produits détruits, volés ou mis au rebut.
2. Services. Cisco ne vend ni n'offre de services pour les produits détruits, volés ou mis au rebut. Aucune des offres de services de Cisco (comme définies sur les listes de prix de Cisco) ne s'applique à des produits détruits, volés ou mis au rebut.
3. Tout contrat de service et toute obligation de garantie matérielle ou logicielle se rapportant à des produits détruits, volés ou mis au rebut est nul. Si Cisco découvre des produits détruits, volés ou mis au rebut, Cisco mettra immédiatement fin à tous les services associés et/ou services d'assistance dans le cadre d'une garantie de ces produits détruits, volés ou mis au rebut, et pourra utiliser les autres recours à sa disposition. Aucun remboursement ne s'appliquera en cas de résiliation de tout service d'assistance associé aux produits détruits, volés ou mis au rebut.

4. Matériel remis à neuf. Cisco n'offre pas de services de remise à neuf pour les produits détruits, volés ou mis au rebut, ni n'autorise ou n'approuve ces services par un tiers. Le programme de matériel remis à neuf certifié Cisco (<https://www.Cisco.com/c/en/us/buy/Cisco-capital-finance/refresh/overview.html>) et de licences logicielles associées (https://www.Cisco.com/c/fr_ca/products/warranty-listing/hw-sw-relicensing-program-fr.html) ne s'applique pas aux produits détruits, volés ou mis au rebut. Par conséquent, les articles D(1) et (2) ci-dessus s'appliquent également aux produits détruits, volés ou mis au rebut qui ont fait l'objet d'une remise en état.
5. Inspections. Cisco ne propose, n'autorise, ni n'approuve aucun type d'inspection de matériel usagé ou de renouvellement de certification pour les produits détruits, volés ou mis au rebut.
6. Autorisations de retour de matériel. Cisco n'accepte pas les produits détruits, volés ou mis au rebut dans le cadre du processus d'autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco pour les remplacements anticipés. Les produits détruits, volés ou mis au rebut envoyés à Cisco directement ou par l'entremise d'un revendeur autorisé de Cisco ne satisfont pas les exigences de l'ARM de Cisco.

E. Effets de la politique:

1. Tout produit Cisco qui a été désigné comme un produit détruit, volé ou mis au rebut (avec numéro de série) doit être dûment répertorié dans les bases de données de Cisco comme inadmissible à tout type de garantie ou de service d'assistance.
2. Toute garantie de service ou d'assistance valide est immédiatement résiliée et devient sans effet lorsqu'un produit Cisco est signalé comme détruit, volé ou mis au rebut.
3. Cisco n'assume aucune obligation ou responsabilité envers les produits détruits, volés ou mis au rebut.
4. Si, dans le cadre d'une garantie ou de services d'assistance de remplacement anticipé de Cisco, un client reçoit un produit de remplacement de Cisco et envoie à Cisco un produit détruit, volé ou mis au rebut (plutôt que le produit défectueux Cisco pour lequel le produit de remplacement anticipé a été fourni), Cisco se réserve le droit de facturer au client le prix en vigueur d'un produit de remplacement authentique de Cisco et peut résilier le contrat d'assistance du client et utiliser les autres recours à sa disposition.
5. Cisco encourage le retrait de tous les produits détruits, volés ou mis au rebut des réseaux de ses clients afin d'éliminer ou de réduire les risques associés à la présence de ces produits détruits, volés ou mis au rebut.

Article 3 – Non-admissibilité à la garantie Cisco et au service d’assistance pour les produits non autorisés et les produits importés illégalement

Introduction

Le présent document décrit la politique de Cisco Systems® quant à l’assistance pour les produits Cisco® qui relèvent de la catégorie de produits non autorisés et importés illégalement, comme décrit dans le présent document.

La politique de Cisco vise à soutenir et à respecter les autres politiques et programmes pertinents de Cisco, y compris, sans toutefois s’y limiter, ceux portant sur ce qui suit:

Programme d’inspection de matériel et de renouvellement de licence de logiciel (https://www.Cisco.com/c/en/us/products/hw_sw_relicensing_program.html).

Équipement remis à neuf certifié Cisco (<https://www.Cisco.com/c/en/us/buy/Cisco-capital-finance/Refresh/Overview.html>).

Non-admissibilité des produits non authentiques, détruits, volés et mis au rebut (https://www.Cisco.com/en/US/products/prod_warranties_listing.html).

Programmes autorisant les partenaires de distribution de Cisco à vendre des produits et services authentiques de Cisco (<https://www.Cisco.com/c/en/us/partners/partner-with-Cisco/channel-partner-program.html>). Toute autre politique de Cisco citée dans le présent document.

A. Portée:

Cette politique d’assistance pour les produits non autorisés et les produits importés illégalement s’applique à l’échelle mondiale.

B. Définitions:

1. « Produit non autorisé » désigne un produit Cisco neuf ou d’occasion qui provient de l’extérieur et/ou est vendu à l’extérieur du réseau de distribution autorisé de Cisco.
2. " Produit(s) importé(s) illégalement" désigne les produits Cisco neufs ou usagés qui sont importés dans un pays ou une région spécifique sans le consentement de Cisco, en violation des lois applicables et des droits de propriété intellectuelle de Cisco.
3. Le réseau de distribution autorisé de Cisco comprend notamment ce qui suit:
 1. Ventes directes de Cisco aux clients utilisateurs finaux;
 2. Ventes de Cisco aux partenaires de distribution de Cisco (qui vendent directement aux clients utilisateurs finaux ou au sein de l’Espace économique européen [EEE], de même qu’à d’autres partenaires ou distributeurs de Cisco);

3. Distributeurs de Cisco (qui vendent aux partenaires de distribution de Cisco, lesquels revendent aux clients utilisateurs finaux ou au sein de l'EEE, de même qu'à d'autres partenaires ou distributeurs de Cisco), lorsque les acheteurs de ces produits se trouvent dans les territoires convenus au contrat du partenaire ou distributeur en question de Cisco.

Remarque: Pour les partenaires de distribution de Cisco dans l'EEE, cela comprend les ventes aux parties dans tout l'EEE.

4. « Partenaire de distribution de Cisco » désigne le partenaire enregistré, certifié (or, argent, premium, sélect, etc.) et spécialisé ayant l'autorisation de Cisco de revendre de l'équipement Cisco sur le territoire où se trouve le client utilisateur final, comme indiqué dans le localisateur de partenaires de Cisco en ligne (https://tools.Cisco.com/WWChannels/LOCATR/jsp/partner_locator.jsp), lequel est mis à jour de temps à autre par Cisco.
5. « Distributeur de Cisco » désigne le distributeur, le partenaire de distribution ou le distributeur autorisé par Cisco à revendre de l'équipement Cisco sur le territoire où se trouve le client utilisateur final, comme indiqué dans le localisateur de partenaires de Cisco en ligne (http://tools.Cisco.com/WWChannels/LOCATR/jsp/partner_locator.jsp), lequel est mis à jour de temps à autre par Cisco.
6. « Client utilisateur final » désigne comme utilisateur final initial du produit Cisco en question l'entité commerciale désignée par la partie qui envoie le bon de commande à Cisco.

C. Politique:

1. Services et garantie. Les produits importés illégalement et les produits non autorisés ne bénéficient pas des garanties de Cisco. Les produits importés illégalement ne sont pas admissibles aux services d'assistance. Les produits non autorisés ne peuvent devenir admissibles aux services d'assistance qu'après une inspection physique réussie et une preuve appropriée à Cisco montrant que tous les frais de licence logicielle appropriés applicables ont été payés pour lesdits produits non autorisés (ou que le paiement est effectué pour ces licences si aucun paiement préalable n'a été effectué) par l'utilisateur final qui utilisera les produits non autorisés en question ou en son nom. D'autres frais, comme les frais de rétablissement des services, peuvent également s'appliquer.
2. Matériel remis à neuf. Cisco n'autorise ni n'approuve la remise à neuf par un tiers de produits non autorisés. Cependant, Cisco vend des produits remis à neuf par l'intermédiaire du programme de matériel remis à neuf certifié Cisco. Pour en savoir plus sur le programme, consultez la page suivante: <https://www.Cisco.com/c/en/us/buy/Cisco-capital-finance/refresh/overview.html>. Pour en savoir plus sur la politique relative au transfert de logiciels et au renouvellement de licence de Cisco, consultez la page suivante: https://www.Cisco.com/en/US/prod/Cisco_software_transfer_relicensing_policy.html.

3. Frais d'inspection. Communiquez avec votre représentant local de service Cisco pour en savoir plus sur les frais et processus d'inspection de Cisco.
4. Assistance logicielle. Les clients ne peuvent télécharger ou installer que les versions de logiciels et les ensembles de fonctionnalités pour lesquels ils ont acheté une licence valide et actuellement active. De même, ils ne peuvent prétendre à une assistance que pour ces logiciels et fonctionnalités. En installant, en téléchargeant, en accédant ou en utilisant de quelque manière que ce soit ces mises à jour de logiciels, les clients acceptent de respecter les conditions générales du [CLUF de Cisco](#). Dans la plupart des cas, cette mise à niveau d'entretien concerne un logiciel déjà acheté. Les mises à jour gratuites de logiciels de sécurité n'offrent pas aux clients le droit à une nouvelle licence d'utilisation de logiciel, à un ensemble supplémentaire de fonctionnalités de logiciels ou à des mises à niveau de révision majeure.

D. Effets de la politique:

1. Tout produit importé illégalement n'est pas admissible à une garantie, à un service ou à une assistance logicielle de Cisco. Tout produit non autorisé n'est pas admissible à une garantie de Cisco. Tout produit non autorisé est inadmissible à tout type de service ou d'assistance logiciel de Cisco, à moins d'être de nouveau admissible après l'inspection, l'octroi d'une licence (le cas échéant) et tout autre processus applicable. Cisco se réserve le droit de résilier tout contrat de service ou de refuser la couverture du service pour les produits importés illégalement et les produits non autorisés. Cisco se réserve le droit de ne pas effectuer de remboursement associé à la résiliation des contrats de service sur les produits importés illégalement et non autorisés.
2. Cisco n'assume aucune obligation et aucune responsabilité à l'égard des produits non autorisés, sauf celles indiquées dans les contrats de service conclus après l'inspection de ces produits et l'achat des licences logicielles appropriées.
3. Cisco peut a) facturer au client le prix en vigueur pour le produit de remplacement authentique Cisco et b) d'utiliser d'autres recours pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat d'assistance du client, et ce, quant:
 - i) un client reçoit un produit de remplacement de Cisco et.
 - ii) retourne à Cisco un produit non autorisé qui n'est pas admissible (c.-à-d. un produit qui n'a pas été inspecté ou qui n'a pas de licence valable) plutôt que le produit Cisco défectueux pour lequel un produit de remplacement anticipé a été fourni.
4. Cisco encourage ses clients à vérifier l'origine et la qualité des produits qu'ils achètent afin de réduire les risques liés à l'achat et à l'utilisation de produits importés illégalement et de produits non autorisés dans leurs réseaux (c'est-à-dire que l'utilisation d'un produit dont l'origine et la qualité ne peuvent être attestées comporte des risques inconnus). En outre, Cisco encourage ses clients à vérifier l'admissibilité des produits non autorisés au service d'assistance de Cisco et la validité des licences logicielles applicables.

Article 4 – Exclusion de la garantie et du service d’assistance de Cisco pour les produits non authentiques Cisco

Introduction

L’intégrité du réseau du client est d’une importance capitale. Pour que Cisco puisse assister correctement ses clients avec leur réseau, il faut que les produits Cisco et les logiciels connexes de ces réseaux soient authentiques et ne soient pas des produits et des logiciels qui ont été détruits, volés ou qui sont autrement constitués de matériel mis au rebut. La politique qui suit vise à saisir cette prémisse fondamentale. Cette politique peut être modifiée à tout moment sans préavis.

A. Objectif:

Cette politique fait valoir la nullité de toute garantie ou tout service d’assistance se rapportant à tout produit non authentique. Elle vise à soutenir et à respecter aux autres politiques pertinentes de Cisco, comme celles relatives aux marques déposées et aux droits d’auteur de Cisco, aux licences logicielles, aux produits détruits, volés ou mis au rebut et aux programmes de réseaux directs ou indirects de partenaires de distribution qui autorisent les partenaires de Cisco à vendre des produits et des services Cisco authentiques, ainsi que toutes les autres politiques de Cisco dont il est question dans la présente politique.

B. Portée:

Cette politique s’applique à l’échelle mondiale.

C. Définitions:

1. « Produit non authentique » signifie tout produit Cisco:
 - a) auquel une marque a été apposée sans le consentement de Cisco ou contrairement aux politiques de Cisco;
 - b) qui ne provient pas de Cisco ou qui est fabriqué sans l’accord de Cisco;
 - c) qui est généralement fabriqué, marqué ou étiqueté comme une contrefaçon ou une imitation d’un produit authentique de Cisco avec l’intention de contrefaire ou d’imiter un produit authentique de Cisco;
 - d) qui est distribué ou vendu comme un produit Cisco autorisé quand il ne l’est pas.
2. « Marques » signifie la marque CISCO ainsi que les autres marques de commerce, logos et marques de service de Cisco et de ses filiales, comme désignées à l’adresse <https://www.Cisco.com/c/en/us/about/brand-center.html>. Le terme « Marques » renvoie également au logo des partenaires enregistrés de Cisco ainsi qu’à chacune des marques de partenaire certifié de Cisco auxquelles les partenaires certifiés de Cisco peuvent se qualifier, comme décrit à l’adresse <https://www.Cisco.com/go/partner/logo>.

D. Politique:

1. Garanties. Cisco ne fournit aucune assistance dans le cadre d'une garantie pour les produits non authentiques. Aucune des garanties écrites de Cisco (comme indiqué au https://www.Cisco.com/c/fr_ca/products/warranty-listing.html ou ailleurs) ne s'applique aux produits non authentiques.
2. Services. Cisco ne vend ni n'offre de services pour les produits non authentiques. Aucune des offres de services de Cisco (comme définies sur les listes de prix de Cisco) ne s'applique à quelque produit non authentique que ce soit.
3. Tout contrat de service et toute obligation de garantie matérielle ou logicielle se rapportant à des produits non authentiques est nul. Si Cisco découvre des produits non authentiques, Cisco mettra immédiatement fin à tous les services associés et à tous les services d'assistance dans le cadre d'une garantie de ces produits non authentiques, et pourra utiliser les autres recours juridiques à sa disposition. Aucun remboursement ne s'appliquera en cas de résiliation de tout service d'assistance associé aux produits non authentiques.
4. Matériel remis à neuf. Cisco n'offre pas de services de remise à neuf pour les produits non authentiques, ni n'autorise ou n'approuve la prestation de ces services par un tiers. Le programme de matériel remis à neuf certifié Cisco (<https://www.Cisco.com/c/en/us/buy/Cisco-capital-finance/refresh/overview.html>) et de licences logicielles associées (https://www.Cisco.com/c/fr_ca/products/warranty-listing/hw-sw-relicensing-program-fr.html#~policy) ne s'applique pas aux produits non authentiques. Par conséquent, les articles D(1) et (2) ci-dessus s'appliquent également aux produits non authentiques qui ont fait l'objet d'une remise en état.
5. Inspections. Cisco ne propose, n'autorise, ni n'approuve aucun type d'inspection de matériel usagé ou de renouvellement de certification pour les produits non authentiques.
6. Autorisations de retour de matériel. Cisco n'accepte pas les produits non authentiques dans le cadre du processus d'autorisation de retour de matériel (ARM) de Cisco pour les remplacements anticipés. Les produits non authentiques envoyés à Cisco directement ou par l'entremise d'un revendeur autorisé de Cisco ne satisfont pas les exigences de l'ARM de Cisco et pourraient être détruits.

E. Effets de la politique:

1. Tout produit Cisco qui a été désigné comme un produit non authentique doit être dûment répertorié dans les bases de données de Cisco comme inadmissible à tout type de garantie ou de service d'assistance.
2. Tout service ou toute assistance dans le cadre d'une garantie pour un produit désigné comme non authentique est nul.
3. Cisco n'a aucune obligation ou responsabilité quant aux produits non authentiques.
4. Si, dans le cadre d'une garantie ou de services d'assistance de remplacement anticipé de Cisco, un client reçoit un produit de remplacement de Cisco et envoie à Cisco un produit non authentique, Cisco se réserve le droit de facturer au client le prix en vigueur d'un produit de remplacement authentique de Cisco et peut résilier le contrat d'assistance du client et utiliser les autres recours à sa disposition.
5. Cisco encourage le retrait de tous les produits non authentiques des réseaux de ses clients afin d'éliminer ou de réduire les risques associés à la présence de ces produits non authentiques.

Article 5 – Réparateurs tiers: effets sur la garantie et le service d'assistance de Cisco

Introduction

Cisco Systems® détient les certifications ISO 9000 et ISO 14000 et s'efforce de fournir les produits de la meilleure qualité qui soit et de satisfaire pleinement ses clients. Pour conserver ses certifications ISO et satisfaire pleinement ses clients, Cisco® conclut des contrats avec des entreprises de réparation qualifiées à travers le monde. Ces entreprises (en tant que sous-traitants de Cisco) fournissent de l'assistance dans le cadre de leurs obligations au titre de contrats de garantie et de service de Cisco.

Cisco ne fait affaire qu'avec des entreprises de réparation autorisées pour évaluer, réparer ou remplacer les pièces ou les produits, y compris les unités remplaçables sur site (FRU). Une FRU est un composant ou un sous-ensemble d'un article, ou une unité d'un produit fabriqué par Cisco qui peut être remplacée sur le terrain. Il peut notamment s'agir de châssis, de modules enfichables, de blocs d'alimentation et de circuits imprimés propres à un produit comme les cartes de ligne.

Les partenaires autorisés à offrir des services de réparation pour Cisco reçoivent une formation spécialisée continue afin d'offrir avec compétence des services d'assistance concernant l'évaluation, la remise à neuf et la mise à l'essai de produits. Cisco fournit à ces partenaires des pièces de rechange certifiées et les éléments suivants:

Le processus d'avis de modification technique des dernières mises à jour.

Les plans et les procédures de test mis au point par les ingénieurs de Cisco.

Les profils et les chambres de déverminage dynamique.

Des stations de test entièrement intégrées, automatisées et opérationnelles en appui au plan de test, y compris tous les systèmes de test commerciaux nécessaires.

Les scripts de test automatique qui contrôlent le processus de test et la collecte de données.

Les méthodologies de test, comme celles qui sont propres à une gamme de produits et ont été définies par Cisco, qui comprendraient les tests de l'intégrité structurale, de la fonctionnalité, de l'optique paramétrique et du trafic en direct.

Un programme d'assurance qualité qui vérifie les fonctions et la fiabilité du produit sans sacrifier les besoins des clients.

Réparateurs tiers

Les partenaires autorisés à offrir des services de réparation pour Cisco (comme décrits plus haut) doivent se différencier des entreprises de réparation tierces qui proposent leurs propres services de réparation ou autres services pour les produits Cisco. Les entreprises de réparation tierces mentionnées dans les présentes doivent également se différencier des partenaires de distribution et des revendeurs autorisés par Cisco dans le cadre du programme des partenaires de distribution de Cisco.

Cisco ne « certifie », « n'autorise », « n'approuve », ni ne « recommande » quelque entreprise de services de réparation tierce que ce soit et ne peut confirmer ou autrement commenter leurs compétences, leurs capacités ou leurs qualifications.

Cisco n'offre et ne fournit pas de pièces de remplacement ou de rechange à ces entreprises de services de réparation tierces.

Cisco ne propose ni ne fournit de garantie pour les produits réparés par ces entreprises de services de réparation tierces. Les clients qui choisissent d'utiliser ces services de réparation de tiers le font à leurs propres risques.

Toutes les licences logicielles Cisco qui sont accordées aux utilisateurs finaux ne sont pas transférables. Consultez les conditions du contrat de licence de l'utilisateur final (CLUF) des logiciels de Cisco au <https://www.Cisco.com/c/en/us/products/end-user-license-agreement.html>, y compris les dispositions relatives aux « restrictions générales » qui interdisent le transfert ou la cession d'une licence ou l'octroi d'une sous-licence à toute autre personne, ou l'utilisation du logiciel sur de matériel Cisco non autorisé ou d'occasion.

Quand un client signale une défectuosité ou un défaut de produit et que Cisco détermine que la défectuosité ou le défaut est dû au recours aux services d'une entreprise de réparation tierce, Cisco se réserve le droit de refuser l'assistance dans le cadre d'une garantie ou d'un programme d'assistance de Cisco, comme SMARTnet®.

En outre, Cisco se réserve le droit de facturer au client les tarifs horaires et le coût du matériel en vigueur pour les services fournis au client lorsque, après avoir fourni ces services, Cisco détermine que la cause principale de la défectuosité du produit est un produit d'un fournisseur tiers ou un produit fourni par un fournisseur tiers. Si Cisco conclut que le défaut ou la défectuosité n'est pas attribuable aux services d'une entreprise de réparation tierce, Cisco continuera à fournir l'assistance pour le produit en question dans le cadre de la garantie ou de la couverture d'un programme d'assistance de Cisco.

Les clients qui choisissent d'installer ou d'utiliser des composants tiers, notamment de la mémoire, des câbles ou des modules enfichables, le font à leurs propres risques. Pour en savoir plus sur la politique relative aux composants de tiers de Cisco, consultez le https://www.cisco.com/en/US/products/prod_warranties_item09186a00800b5594.html.

Pour en savoir plus sur la garantie limitée de Cisco, consultez le https://www.Cisco.com/c/fr_ca/products/warranty-listing.html.

Article 6 – Composants de tiers

Ligne directrice de Cisco:

Assistance pour les composants de tiers

La ligne directrice de Cisco relativement aux services d'assistance et aux garanties liés à l'utilisation de composants de tiers comme de la mémoire, des câbles, des contrôleurs d'interface Gigabit (GBIC) ou des filtres est la suivante:

Quand un client signale une défectuosité ou un défaut de produit et que Cisco estime que la défectuosité ou le défaut peut être attribué à l'utilisation par un client ou un revendeur de produits tiers comme de la mémoire, des câbles, des contrôleurs d'interface Gigabit, des filtres ou tout autre composant ne provenant pas de Cisco, Cisco se réserve le droit de refuser l'assistance dans le cadre de la garantie ou d'un programme d'assistance de Cisco comme le service SMART Net Total Care™.

Lorsque la défectuosité ou le défaut de produit a lieu sur le réseau et que Cisco conclut que la défectuosité ou le défaut n'est pas attribuable à l'utilisation par un client ou un revendeur de produits tiers comme de la mémoire, des câbles, des contrôleurs d'interface Gigabit, des filtres ou toute autre composante ne provenant pas de Cisco, Cisco continuera de fournir l'assistance pour le produit en question dans le cadre de la garantie ou d'un programme d'assistance de Cisco.

La nature du défaut ou de la défectuosité est l'élément clé pour déterminer les obligations de Cisco en matière d'assistance.

Cisco se réserve également le droit de facturer au client les tarifs horaires et le coût du matériel en vigueur pour les services fournis au client quand Cisco détermine, après avoir fourni ces services, que la défectuosité du produit est principalement attribuable à un produit fourni par un fournisseur tiers.

Le présent document de politique respecte la politique interne de Cisco telle que décrite dans le document EDCS no **12001056**.

(# réservé à l'usage)




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)