

## Assistance par incident Autodesk

### Conditions générales

EN CONTACTANT AUTODESK POUR OBTENIR UNE ASSISTANCE PAR INCIDENT, VOUS ACCEPTEZ QUE LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES (« CONDITIONS GÉNÉRALES ») RÉGISSENT LA FOURNITURE DE L'ASSISTANCE PAR INCIDENT EN VERTU DES PRÉSENTES. SI VOUS N'ACCEPTEZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, VOUS NE DEVEZ PAS CONTACTER AUTODESK POUR DEMANDER UNE ASSISTANCE PAR INCIDENT. CES DERNIÈRES AURONT FORCE OBLIGATOIRE ET PRENDRONT EFFET RELATIVEMENT À CHAQUE OCCURRENCE D'INCIDENT À COMPTER DE LA DATE D'ACHAT.

#### 1. Définitions

1.1 **Produit admissible** renvoie aux logiciels pouvant recevoir l'assistance par incident tel que prévu sur le site Web de l'assistance par incident Autodesk.

1.2 **Correctif** renvoie à une correction qui, dès son installation, permet au logiciel de fonctionner conformément à sa documentation utilisateur.

1.3 **Incident** renvoie à tout problème ou autre cas issu d'une seule source qui cause, ou peut causer, l'interruption du fonctionnement ou la défaillance des performances d'un seul produit admissible.

1.4 **Occurrence d'incident** renvoie à votre droit à recevoir l'assistance par incident pour un seul incident.

1.5 **Assistance par incident** renvoie aux services d'assistance relatifs aux produits admissibles fournis par Autodesk en vertu des présentes Conditions générales. L'assistance par incident a les caractéristiques, et est soumise aux exigences et limitations définies dans le tableau ci-après :

Caractéristiques de l'assistance par incident	Exigences ou limitations
<b>Heures de disponibilité</b>	L'assistance par incident sera disponible uniquement aux jours et heures indiqués sur le site Web de l'assistance par incident.
<b>Disponibilité géographique</b>	L'assistance par incident est proposée aux clients dans le monde entier.*
<b>Langues disponibles</b>	L'assistance par incident sera fournie en anglais, sous réserve qu'Autodesk puisse fournir le service dans d'autres langues à votre demande, selon la disponibilité. .
<b>Expiration de l'occurrence de l'incident</b>	Les occurrences de l'incident achetées mais non utilisées dans les trente (30) jours de la date d'achat expireront automatiquement.
<b>Produits admissibles à l'assistance</b>	L'assistance par incident est disponible uniquement pour les produits admissibles.
<b>Versions du produit prises en charge</b>	L'assistance par incident est généralement disponible pour la version la plus récente du produit admissible ainsi que pour les trois versions précédentes mesurées en fonction de la date de la demande d'assistance.

\* Sous réserve des limitations imposées par les États-Unis, et des lois et réglementations de contrôle des exportations similaires.

1.6 **Site Web de l'assistance par incident** renvoie à la page Web de l'assistance par incident Autodesk, y compris tout site successeur, sur lequel les présentes Conditions générales sont situées ou liées.

1.7 **Résolution** renvoie aux efforts mis en œuvre pour traiter un incident rapporté dans une demande d'assistance. La résolution peut comprendre la fourniture d'un correctif, d'une solution de contournement ou d'informations qui permet de réduire les effets négatifs d'un incident sur le fonctionnement des logiciels. Si rien de ce qui précède n'est possible malgré les efforts commercialement raisonnables réalisés pour identifier et fournir ladite solution, nous déciderons de n'apporter aucune solution à l'incident. Un incident pour lequel une résolution est fournie est défini comme « Résolu ».

1.8 **Demande d'assistance** renvoie à votre demande d'assistance par incident qui permet d'identifier une résolution pour un incident. Une demande d'assistance valide requiert que vous communiquiez toutes les informations nécessaires telles que définies à la Section 5 ci-après.

1.9 **Logiciel** renvoie au programme informatique Autodesk pour lequel vous soumettez une demande d'assistance conformément aux présentes Conditions générales. Si les programmes sont inclus dans une offre groupée, suite ou série, le terme logiciel inclura tous les programmes fournis dans le cadre de cette offre groupée, suite ou série et décrite dans la documentation utilisateur.

1.10 **Documentation utilisateur** renvoie aux documents imprimés ou électroniques explicatifs qu'Autodesk ou son distributeur autorisé intègre dans ou livre sur un emballage avec le logiciel ou vous envoie sur une facture, par courrier électronique, fax ou autrement, au moment de ou après l'acquisition ou l'installation du logiciel. Cela comprend notamment les spécifications de licence, le code d'activation, les fichiers de licence, les instructions sur l'utilisation du logiciel et/ou les spécifications techniques.

1.11 **Solution de contournement** renvoie à une technique ou méthode qui diminue les effets négatifs d'un incident sur le fonctionnement du logiciel, mais peut ne pas restaurer complètement le logiciel afin qu'il fonctionne conformément à sa documentation utilisateur.

1.12 **Vous** renvoie à vous personnellement (soit la personne titulaire d'une licence pour le logiciel, qui lit et accepte ces Conditions générales) si vous obtenez le logiciel pour vous-même, ou encore la société ou l'entité juridique détenant la licence du logiciel et pour le compte de qui la personne soumettant une demande d'assistance travaille.

## 2. **Frais et services**

Vous pouvez acheter les occurrences d'incident en payant les frais indiqués sur le site Web de l'assistance par incident. Après l'achat et l'enregistrement de votre occurrence d'incident et après la soumission de votre demande d'assistance, Autodesk fournira l'assistance par incident sur les produits admissibles conformément aux présentes. Autodesk se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques, exigences et limitations de l'assistance par incident fournie et/ou les produits admissibles couverts par une occurrence d'incident, soit en publiant une version mise à jour des présentes Conditions générales, soit en actualisant les parties pertinentes du

site Web de l'assistance par incident. En cas de contradictions entre les Conditions générales et toute autre condition du site Web de l'assistance par incident, les présentes Conditions prévaudront.

### **3. Fourniture de l'assistance par incident ; limitations.**

3.1 Incidents Autodesk fera les efforts commercialement raisonnables en vue de fournir une résolution pour chaque incident rapporté dans une demande d'assistance et couvert par une occurrence d'incident, mais ne garantit pas que les incidents soient résolus. Autodesk, à son entière discrétion, déterminera ce qui constitue un incident et si l'incident est résolu.

3.2 Temps de réponse. Autodesk fera les efforts commercialement raisonnables pour répondre à une demande d'assistance dans un délai raisonnable, pendant les heures de disponibilité indiquées, mais ne garantit pas qu'une réponse soit fournie pendant la période spécifique.

### **4. Exclusions.**

Autodesk ne fournira pas l'assistance par incident relative aux problèmes liés à (a) des questions pouvant être résolues en mettant à niveau un produit admissible ; (b) l'utilisation ou la modification d'un produit admissible d'une manière non prévue pour ce produit ; (c) des produits ou technologies de tiers et à leurs effets ou interactions avec le produit admissible ; (d) des dommages au support sur lequel le produit admissible est fourni ou à l'ordinateur où est installé le produit ; (e) l'utilisation d'un système ou sous-système informatique, comme une carte graphique, incompatible avec le produit admissible ; et (f) des problèmes relatifs à Internet, au courrier électronique, à la gestion des fichiers, au réseau, à la configuration, à la création de contenu, à la personnalisation du contenu, à la planification/conception de projets multimédia, à la gestion des ressources, à la budgétisation, à la formation, au diagnostic sur site ou à tout autre problème non inclus dans le champ d'application de l'assurance par incident décrite à la section 1.5 ci-dessus.

### **5. Vos responsabilités.**

Afin de recevoir l'assistance par incident, vous devez respecter les instructions d'accès fournies par Autodesk. Vous êtes responsable de l'ensemble des frais encourus dans le cadre de l'établissement et du maintien des communications par courrier électronique et téléphone avec Autodesk. Lors de votre demande d'assistance par incident, vous coopérerez avec Autodesk en fournissant toutes les informations nécessaires en vue d'aider Autodesk à diagnostiquer la cause d'un incident. Vous êtes responsable de toute restauration de fichiers, données ou programmes perdu(e)s ou modifié(e)s. Vous conserverez et mettrez en œuvre des mesures de sauvegarde des données. Vous êtes l'unique responsable de la sécurité relative aux informations confidentielles, protégées ou sensibles. Vous devez avoir une compréhension raisonnable du produit admissible pour lequel vous souhaitez obtenir l'assistance par incident, ainsi que du matériel sur lequel il est installé. Vous ne pouvez pas céder l'assistance par incident à un tiers. L'assistance par incident est fournie pour votre utilisation interne uniquement. La cession non autorisée de l'assistance par incident, y compris toute résolution reçue, constituera un motif de résiliation immédiate de toute occurrence d'incident sans remboursement possible. Vous prendrez les mesures raisonnables en vue d'éviter l'utilisation non autorisée de l'assistance par incident.

### **7. Décharge de responsabilité.**

BIEN QU'AUTODESK NE GARANTISSE PAS LA RÉOLUTION DES INCIDENTS, AUTODESK FERA LES EFFORTS RAISONNABLES POUR PROCÉDER À L'ASSISTANCE PAR INCIDENT DE MANIÈRE PROFESSIONNELLE. DANS LA PLEINE

MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, AUTODESK NE FORMULE AUCUN(E) AUTRE GARANTIE, DÉCLARATION OU CONDITION, DE QUELQUE SORTE QU'ELLE SOIT, CONCERNANT L'ASSISTANCE PAR INCIDENT, QU'ELLE SOIT EXPRESSE OU ÉMANE DE LA LOI, D'UN CADRE RÉGLEMENTAIRE, D'UNE PRATIQUE HABITUELLE OU D'UN USAGE DU COMMERCE, NOTAMMENT UNE GARANTIE IMPLICITE OU DES CONDITIONS RELATIVES À LA QUALITÉ MARCHANDE OU À L'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER. NOTAMMENT, AUTODESK NE GARANTIT PAS QUE : (A) L'ASSISTANCE PAR INCIDENT FOURNIE PAR AUTODESK ASSURE QUE LE LOGICIEL FONCTIONNERA SANS ERREURS ET SANS INTERRUPTION ; (B) LES ERREURS, DÉFAUTS OU AUTRES DÉFAILLANCES DU LOGICIEL SERONT CORRIGÉS PAR AUTODESK ; (C) AUTODESK RÉSOUDRA TOUTE DEMANDE DE SERVICE ; OU (D) QUE TOUTE RÉOLUTION PROPOSÉE PAR AUTODESK RELATIVEMENT À UNE DEMANDE DE SERVICE SATISFERA À VOS ATTENTES OU EXIGENCES.

#### **8. Limitation de responsabilité.**

AUTODESK DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, SPÉCIAUX OU ACCESSOIRES, DE MANQUE À GAGNER, ET DE PERTES D'UTILISATION OU DE DONNÉES, QUELQU'EN SOIT LA CAUSE. LA RESPONSABILITÉ COLLECTIVE TOTALE CUMULÉE D'AUTODESK POUR L'ENSEMBLE DES COÛTS, PERTES OU DOMMAGES RÉSULTANT DE PLAINTES, ACTIONS OU POURSUITES EN JUSTICE, QUELQUE SOIT LEUR CAUSE OU LEUR LIEN AVEC L'ASSISTANCE PAR INCIDENT FOURNIE EN VERTU DES PRÉSENTES, SE LIMITERA À VOS DOMMAGES DIRECTS ET NE DÉPASSERA PAS LES FRAIS QUE VOUS AUREZ PAYÉS POUR L'ASSISTANCE PAR INCIDENT CORRESPONDANT À L'INCIDENT AYANT ENGAGÉ LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK. LESDITES LIMITATIONS S'APPLIQUERONT MÊME SI AUTODESK A ÉTÉ INFORMÉ DE L'ÉVENTUALITÉ DUDIT PRÉJUDICE. VOUS RECONNAISSEZ QUE LES FRAIS DE L'OCCURENCE D'INCIDENT REFLÈTENT CETTE ATTRIBUTION DU RISQUE ET QUE LA LIMITATION DÉFINIE DANS LA PRÉSENTE SECTION EST UN ÉLÉMENT FONDAMENTAL DE L'ACCORD ENTRE LES PARTIES.

#### **9. Durée de l'occurrence d'incident ; annulation par Autodesk.**

La date d'effet d'une occurrence d'incident correspondra à la date de réception par Autodesk de votre paiement des frais relatifs à ladite occurrence d'incident (la « Date d'effet »). Chaque occurrence d'incident continuera jusqu'à (a) trente (30) jours après la date d'effet de ladite occurrence d'incident ou (b) l'utilisation de ladite occurrence d'incident par vous, en fonction de l'événement qui se produira le premier. Tous les achats d'occurrence d'incident sont définitifs et Autodesk ne sera en aucun cas obligé de rembourser des frais que vous aurez payés. Autodesk peut annuler toute occurrence d'incident pour laquelle il n'a pas reçu de règlement.

#### **10. Généralités**

10.1 Droit applicable. Le présent contrat sera régi et interprété conformément aux lois de (a) Suisse, si vous achetez une assistance par incident dans un pays d'Europe, d'Afrique ou du Moyen-Orient, (b) Singapour, si vous achetez l'assistance par incident dans un pays d'Asie, d'Océanie ou de la région Asie-Pacifique, ou (c) l'État de Californie (et, dans la mesure applicable, les lois fédérales des États-Unis), si vous achetez l'assistance par incident dans un pays des Amériques (y compris les Caraïbes) ou tout autre pays non indiqué dans la présente Section 10.1. Les lois desdites juridictions s'appliqueront sans faire référence à leurs règles sur les conflits de lois. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises et la loi américaine sur l'uniformisation des transactions informatiques ne s'appliqueront pas (et sont exclues de la législation applicable) aux présentes Conditions générales. En outre, vous acceptez que toute plainte, action ou tout litige émanant de ou afférent(e)

aux présentes Conditions générales sera présenté(e) exclusivement à la Cour supérieure de l'État de Californie, comté de Marin, ou à la Cour de district des États-Unis pour la région nord de Californie, à San Francisco, (et que vous vous soumettez à cette juridiction exclusive), à moins que l'achat de l'assistance par incident ne soit effectué dans (a) un pays d'Europe, d'Afrique ou du Moyen-Orient, auquel cas, ladite plainte ou ledit litige sera soumis(e) exclusivement aux tribunaux de la ville de Neuchâtel, en Suisse (dont vous consentez à respecter la juridiction exclusive) ; ou (b) un pays d'Asie, d'Océanie ou de la région Asie-Pacifique, auquel cas, ladite plainte ou ledit litige sera soumis(e) exclusivement aux tribunaux de Singapour (dont vous consentez à respecter la juridiction exclusive).

10.2 Cession ; modification ; renonciation. Vous ne pouvez pas céder les droits ou licences, ni déléguer les devoirs imposés par les présentes Conditions générales sans l'accord écrit préalable d'Autodesk. Autodesk peut céder ou sous-traiter ses droits ou obligations en vertu des présentes. Aucune modification des présentes Conditions générales ou renonciation aux droits ne prendra effet sans l'accord écrit de la partie à facturer. Le non-exercice d'un recours dans le cas d'une violation ou d'un manquement ne saurait constituer une renonciation au droit d'exercer un recours relativement à une violation ultérieure en vertu des présentes Conditions générales.

10.3 Confidentialité. Vous acceptez qu'Autodesk conserve et utilise les données et informations fournies par vous (et/ou tout autre donnée fournie par vous en vertu des présentes) conformément à la Politique de confidentialité actuelle d'Autodesk (y compris le transfert desdites données aux sous-traitants d'Autodesk en-dehors de l'UE à des fins de traitement) afin de remplir ses obligations envers vous en vertu des présentes. Vous acceptez également spécifiquement qu'Autodesk fournisse des informations concernant vos demandes d'assistance. La Politique de confidentialité actuelle d'Autodesk peut être consultée à l'adresse [www.autodesk.com](http://www.autodesk.com) et/ou est disponible chez votre revendeur local Autodesk.

10.4 Contrôles des exportations pour les États-Unis La loi américaine interdit ou limite la distribution, l'exportation ou la réexportation de logiciels, correctifs, solutions de contournement ou de données techniques (a) à tout pays sous embargo ou surveillé, (b) à toute destination nécessitant une autorisation du gouvernement des États-Unis sauf si cette dernière a été obtenue ; ou (c) aux personnes ou organisations présentes sur le Tableau des commandes proscrites, la Liste des personnes morales ou la Liste des ressortissants spécialement désignés et des personnes interdites aux États-Unis. Lors de l'achat d'une occurrence d'incident, vous certifiez n'être ni citoyen ni résident d'un pays sous embargo, que vous ne figurez pas sur le Tableau des commandes proscrites, la Liste des personnes morales ou la Liste des ressortissants spécialement désignés et des personnes interdites, et que n'êtes pas représentant ou employé par une organisation présente sur ces listes d'interdiction.

10.5 Intégralité de l'accord ; divisibilité Sauf mention explicite dans les présentes, ces Conditions générales, et tout document auquel il y est fait référence, constituent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne l'assistance par incident, s'insèrent et remplacent tout accord ou toute discussion précédent(e) ou contemporain(e). Toute condition stipulée par vous sur un document d'achat relatif aux occurrences d'incident ou dans toute communication associée à l'assistance par incident effectuée par vous, prétendant modifier les présentes Conditions générales, sera nulle et sans effet, sauf accord écrit signé par un représentant autorisé d'Autodesk. Si le tribunal d'une juridiction compétente détermine dans un jugement final ne pouvant faire l'objet d'un appel qu'une disposition des présentes Conditions générales n'est pas applicable, ladite disposition sera appliquée dans la mesure la plus proche possible de l'intention déclarée des parties, le reste des Conditions générales demeurant en vigueur et applicable.

10.6 Achats canadiens. Si vous achetez une occurrence d'incident au Canada, vous acceptez ce qui suit : les parties aux présentes confirment leur désir que cet accord, ainsi que tous les documents y afférents, y compris les avis, soient rédigés en langue anglaise. Les parties ci-dessus confirment leur désir que cet accord ainsi que tous les documents, y compris tous avis qui s'y rattachent, soient rédigés en langue anglaise.

## **11. Conditions spécifiques à certains pays**

Les conditions suivantes, propres aux pays, prévaudront en cas d'incohérence avec toute autre disposition des présentes Conditions générales.

### **11.1 Australie.**

Les droits décrits dans les présentes Conditions générales concernant les retours, remboursements et garanties s'ajoutent aux droits réglementaires auxquels vous pouvez prétendre en vertu de la loi sur la concurrence et la consommation de 2010 (Competition and Consumer Act) et de toute autre loi et réglementation de protection du consommateur australiennes applicables.

### **11.2 Belgique.**

Vous reconnaissez qu'en contactant Autodesk pour obtenir l'assistance par incident, vous n'exercez aucun droit concernant un contrat de vente précédemment conclu tel que décrit à l'article 94 ter. de la loi des pratiques commerciales du 14 juillet 1991.

### **11.3 France.**

Vous reconnaissez que tout ou partie de l'assistance par incident peut être fourni uniquement en anglais.

### **11.4 Allemagne.**

Section 8. Limitation de responsabilité Dans la mesure de ce que prévoient les lois allemandes, ce qui suit remplacera le texte de la section 8 de l'accord :

8.1 LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK RÉSULTANT OU LIÉE AUX PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, QUE CE SOIT DE MANIÈRE CONTRACTUELLE, DÉLICTUELLE OU AUTRE, SERA RÉGIE EXCLUSIVEMENT PAR LES PARAGRAPHES 8.2 À 8.4, ci-après.

8.2 EN CAS DE DOL (VORSATZ), DE BLESSURE CORPORELLE, DE PRÉJUDICE À LA SANTÉ OU À LA VIE DES PERSONNES, AUTODESK SERA RESPONSABLE CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES. DANS TOUS LES AUTRES CAS, LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK SERA LIMITÉE CONFORMÉMENT AUX PARAGRAPHES 8.3 ET 8.4 SUIVANTS.

8.3 EN CAS DE GRAVE NÉGLIGENCE (GROÙE FAHRLÄSSIGKEIT), LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK SE LIMITERA AUX PRÉJUDICES PRÉVISIBLES TYPIQUES. LADITE LIMITATION NE S'APPLIQUE PAS AUX PRÉJUDICES CAUSÉS PAR LES REPRÉSENTANTS OU RESPONSABLES RÉGLEMENTAIRES D'AUTODESK.

8.4. EN CAS DE LÉGÈRE NÉGLIGENCE (EINFACHE FAHRLÄSSIGKEIT), AUTODESK NE SERA PAS RESPONSABLE HORMIS EN CAS DE VIOLATION D'UN DEVOIR CONTRACTUEL FONDAMENTAL. DANS CE CAS-LÀ, LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK SE LIMITERA AUX PRÉJUDICES PRÉVISIBLES TYPIQUES. DANS TOUS LES AUTRES CAS DE LÉGÈRE NÉGLIGENCE, LA RESPONSABILITÉ D'AUTODESK SERA EXCLUE. LADITE EXCLUSION N'AFPECTERA PAS LE PARAGRAPHE 8.2 CI-DESSUS.

### 11.5 Italie.

En vertu des sections 1341 et 1342 du Code civil italien, vous acceptez spécifiquement les dispositions suivantes : 7 (Décharge de responsabilité), 8 (Limitation de la responsabilité) et 10 (Généralités).

### 11.6 Norvège.

Section 9. Durée de l'occurrence d'incident ; annulation par Autodesk : Ce qui suit s'ajoute à la Section 9 :

Si vous êtes un client, veuillez noter que votre droit à l'annulation en vertu de la loi norvégienne sur le droit de regretter une vente (loi du 21 décembre 2000 n° 105), est pris en compte dans la Section 9. Durée de l'occurrence d'incident ; annulation par Autodesk.

### 11.7 Suède.

Section 2. Frais et services. Ce qui suit s'ajoute à la Section 2 :

si les modifications apportées à l'assistance par incident vous sont réellement préjudiciables, vous êtes autorisé à la résilier conformément aux dispositions de la Section 9 ci-dessous.

Section 9. Durée de l'occurrence d'incident, annulation par Autodesk La phrase suivante : « Nonobstant ce qui précède, si Autodesk apporte des modifications à l'assistance par incident qui vous sont réellement préjudiciables, vous êtes autorisé à résilier les présentes Conditions générales relativement à/aux occurrence(s) d'incident concernée(s) et à recevoir un remboursement des frais payés au pro rata de l'/des occurrence(s) d'incident concernée(s) non utilisée(s). » est ajoutée après : « Tous les achats d'occurrence d'incident sont définitifs et Autodesk ne sera en aucun cas obligé de rembourser des frais que vous avez payés. »