

Conditions Supplémentaires d'Assistance et de Maintenance

Version 1.0 (Dernière Mise à Jour : 3 avril 2023)

Les présentes Conditions Supplémentaires d'Assistance et de Maintenance (les « **Conditions d'Assistance** ») complètent les Conditions Générales de Vente (les « **Conditions Générales** ») et les Conditions Supplémentaires relatives aux Logiciels sous Licence et SaaS (les « **Conditions relatives au Logiciel** »), disponibles dans chaque cas à l'adresse <https://www.trimble.com/en/legal/customer-terms> ou à toute adresse URL qui lui succéderait, dans la mesure où elles sont applicables, et y sont incorporées par référence. Les termes en majuscules qui ne sont pas définis dans le présent document ont la signification qui leur est donnée dans les **Conditions Générales** et les **Conditions relatives au Logiciel**.

1. **Champ d'application.** A condition que le Client ait payé les redevances applicables, Trimble fournira l'Assistance décrite dans les présentes Conditions d'Assistance pendant la Période de Maintenance (telle que définie ci-dessous). La « **Période de Maintenance** » sera : (a) pour l'Assistance pour le Logiciel SaaS ou le Logiciel sous Licence pour une durée limitée, à savoir la Durée de Souscription applicable, et (b) pour l'Assistance pour le Logiciel sous Licence sur une base perpétuelle, à savoir la durée spécifiée dans la Commande, ou si elle n'est pas spécifiée, pour une période d'un (1) an.
2. **Assistance.**
 - 2.1 Pendant la Période de Maintenance applicable, Trimble fournira des efforts raisonnables pour corriger ou fournir une solution de contournement pour toute erreur de programmation reproductible dans le Logiciel attribuable à Trimble avec un niveau d'effort proportionnel à la gravité de l'erreur, tel que raisonnablement déterminé par Trimble. Dès l'identification de toute erreur de programmation, le Client informera rapidement Trimble de cette erreur et fournira à Trimble suffisamment d'informations pour reproduire l'erreur, y compris une liste des résultats obtenus et toute autre donnée que Trimble peut raisonnablement demander afin de reproduire l'erreur et les conditions d'exploitation dans lesquelles l'erreur s'est produite ou a été découverte. Trimble n'est pas responsable de la correction des erreurs qui ne lui sont pas imputables.
 - 2.2 Pour certains Logiciels, Trimble peut fournir des services ou des procédures d'assistance supplémentaires ou différents comme indiqué dans la documentation applicable, le manuel d'assistance ou toute autre documentation écrite fournie par Trimble, le cas échéant (collectivement, la « **Documentation d'Assistance Supplémentaire** »). En cas de conflit entre les présentes Conditions d'Assistance et cette Documentation d'Assistance Supplémentaire en ce qui concerne la description des services d'Assistance, des exigences ou des procédures, les dispositions de cette Documentation d'Assistance Supplémentaire prévaudront. Le Client accepte et reconnaît que Trimble peut utiliser des tiers pour fournir l'Assistance en son nom. Le Client consent expressément à ce que Trimble permette à ces tiers d'accéder aux informations et aux données du Client pour effectuer l'Assistance pour le Client.
3. **Mises à jour et mises à jour du Logiciel sous Licence.** Pendant la Durée de Maintenance applicable, le Client aura le droit de recevoir toutes les mises à jour et les mises à jour du Logiciel sous Licence qui sont publiées par Trimble. Le contenu et le calendrier de toutes les mises à jour et mises à jour du Logiciel sous Licence seront décidés par Trimble à sa seule discrétion. Toutes ces mises à jour et mises à jour du Logiciel sous Licence seront considérées comme étant le « Logiciel » et concédées sous licence selon les conditions du Contrat, y compris tous les termes applicables à l'utilisateur final du Logiciel ou du Contrat de Licence. Les mises à jour et les mises à jour du Logiciel sous Licence excluent (a) les nouvelles versions du Logiciel (par exemple, un changement à gauche de la décimale dans le numéro de version [par exemple, 1.x à 2.x] ou autrement désigné par Trimble), et (b) tous les modules séparés et autres fonctionnalités pour lesquels Trimble facture des redevances distinctes.
4. **Limitations et exceptions.** Les éléments suivants ne sont pas couverts (et Trimble n'aura aucune obligation en ce qui concerne ces éléments) conformément à ces Conditions d'Assistance :
 - 4.1. Tout Logiciel pour lequel les redevances applicables n'ont pas été payés ;
 - 4.2. Tout problème résultant d'une mauvaise utilisation, d'une utilisation incorrecte, d'une altération ou d'un dommage du Logiciel ;
 - 4.2. Tout problème résultant d'une installation, d'une maintenance ou d'un stockage incorrect ou inadéquat du Logiciel ;

- 4.3. Tout problème causé par des modifications du Logiciel qui n'ont pas été réalisées ou autorisées par Trimble ;
- 4.4. Tout problème résultant de tout matériel ou Logiciel non développé ou approuvé par Trimble, y compris, sans limitation : tout ordinateur, tablette, lecteur de disque, système d'exploitation, matériel ou Logiciel de réseau, base de données, ou tout autre matériel ou logiciel de tierce partie ;
- 4.5. Tout problème résultant de la combinaison du Logiciel avec d'autres programmes ou équipements dans la mesure où cette combinaison n'a pas été approuvée par Trimble ; et
- 4.6. Toutes erreurs dans toute version du Logiciel autre que la version la plus récente, à condition que Trimble continue à fournir une Assistance pour les versions remplacées pendant une période raisonnable (ne dépassant pas quatre-vingt-dix (90) jours).

L'Assistance exclut les visites sur site, l'installation et la formation, la conversion de fichiers, les produits et services optionnels, les répertoires, les services de conseil, les frais d'expédition ou tout matériel recommandé.

5. **Résiliation ou expiration.** L'Assistance prendra automatiquement fin pour tout Logiciel dont l'utilisation n'est plus autorisée en raison de l'expiration ou de la résiliation du Contrat, ou du remplacement du Logiciel applicable par de nouvelles versions.