



# Politique mondiale de garantie du produit Avaya pour les utilisateurs finaux

N° de document : 100125173

Version 1.5

Date : 08-Mar-2023

## Portée de la politique

---

Avaya garantit à l'Utilisateur final que pendant la période de garantie applicable, les Produits Avaya seront conformes et fonctionneront conformément à la Documentation applicable à tous égards importants.

Cette politique s'applique à l'échelle mondiale à tous les produits Avaya achetés par les utilisateurs finaux directement auprès d'Avaya. Aux États-Unis et au Canada, cela s'applique également aux Produits achetés par les Utilisateurs finaux auprès des Partenaires intermédiaires Avaya. Elle ne s'applique pas aux Produits acquis par les Utilisateurs finaux auprès des Partenaires intermédiaires à l'extérieur des États-Unis et du Canada lorsque la garantie à l'Utilisateur final est fournie par le Partenaire intermédiaire et non par Avaya.

## Période de garantie limitée standard pour le matériel

---

Sauf indication contraire expresse d'Avaya, les périodes suivantes s'appliquent :

- a) Douze (12) mois, à compter de la date de mise en service, pour le matériel acheté directement auprès d'Avaya et installé par celle-ci.
- b) Douze (12) mois, à compter de la Date de livraison, pour tout autre Matériel acheté directement auprès d'Avaya ou d'un Partenaire réseau où Avaya n'installe pas le Matériel. Cela comprend le matériel acheté par les partenaires intermédiaires pour un usage interne.

## Période de garantie limitée standard pour les logiciels et les supports logiciels

---

Sauf indication contraire expresse d'Avaya, les périodes suivantes s'appliquent :

- a) Quatre-vingt-dix (90) jours, à compter de la Date de mise en service, pour les Logiciels achetés directement auprès d'Avaya et installés par celle-ci.
- b) Quatre-vingt-dix (90) jours, à compter de la Date de livraison, pour tous les autres Logiciels achetés directement auprès d'Avaya ou d'un Partenaire réseau lorsqu'Avaya n'installe pas le Logiciel. Cela comprend les Logiciels achetés par les Partenaires intermédiaires pour un usage interne.

## Exclusions de garantie

---

Les garanties ne s'appliquent pas aux dommages, dysfonctionnements, ou non-conformités causées par (i) l'utilisation des Produits en violation de la licence accordée par Avaya ou d'une manière incompatible avec la Documentation; (ii) usure normale due à l'utilisation du Produit, y compris, mais sans s'y limiter, les produits cosmétiques et les rayures de présentation; (iii) l'utilisation d'équipement non fourni par Avaya; logiciel, ou des installations avec des Produits (sauf dans la mesure prévue dans la Documentation); (iv) le non-respect de l'installation, les instructions de fonctionnement ou d'entretien; (v) le défaut de permettre à Avaya d'accéder rapidement, à distance ou autrement, aux Produits; ou (vi) le défaut de mettre en œuvre toutes les nouvelles mises à jour du Logiciel. Une « mise à jour » est un changement apporté au logiciel qui fournit du contenu correctif à des fins de maintenance seulement. Les mises à jour sont généralement disponibles pour les Produits sous garantie et pour les abonnés aux services de soutien ou de maintenance des Produits d'Avaya. Les garanties ne s'appliquent pas aux Produits qui ont été modifiés (y compris l'altération des numéros de série), entretenus ou modifiés par une partie autre qu'Avaya ou un tiers spécifiquement autorisé par Avaya à fournir le service ou la modification.

## Produits de tiers

---

Avaya fournit des Produits tiers « TELS QUELS » SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, sauf indication contraire d'Avaya. Toutefois, ces Produits tiers peuvent offrir leurs propres garanties et Avaya transmettra à l'Utilisateur final ces garanties dans la mesure autorisée. L'exercice de cette garantie se fera directement entre l'utilisateur final et le fournisseur tiers.

## Fraude interurbaine

---

Avaya ne garantit pas que les produits préviendront la fraude interurbaine. La prévention de la fraude interurbaine relève de la responsabilité de l'utilisateur final. Le terme « Fraude interurbaine » désigne l'utilisation non autorisée de services ou d'installations de télécommunications accessibles par l'intermédiaire des Produits ou connectés aux Produits.

## Procédures de garantie et recours

---

Les utilisateurs finaux qui ont acheté le produit directement auprès d'Avaya doivent communiquer avec Avaya. Les Utilisateurs finaux qui ont acheté le Produit auprès d'un Partenaire réseau Avaya autorisé aux États-Unis ou au Canada doivent contacter le Partenaire réseau pour obtenir de l'aide afin de faire des réclamations de garantie à Avaya. Si un Produit n'est pas conforme à la garantie ci-dessus et qu'Avaya reçoit un avis écrit pendant la période de garantie applicable décrivant en détail comment le Produit n'a pas été conforme, et incluant la preuve que le produit est sous garantie (c.-à-d. une facture valide, et dans certains cas, cela peut également nécessiter l'enregistrement du produit auprès d'Avaya), Avaya, à sa discrétion, : (i) réparer ou remplacer le Produit pour atteindre la conformité et retourner le Produit; ou (ii) rembourser les frais applicables lors du retour du Produit non conforme à Avaya. Pour la garantie du logiciel, Avaya donne accès au contenu correctif du logiciel disponible et à la base de connaissances du soutien produit en libre-service. La quincaillerie de remplacement peut être neuve, remise à neuf en usine, remise à neuf ou fonctionnellement équivalente et ne sera fournie que sur une base d'échange. Le matériel retourné qui a été remplacé par Avaya deviendra la propriété d'Avaya. Les Produits de remplacement sont garantis comme ci-dessus pour le reste de la période de garantie originale applicable du Produit. **CES RECOURS SERONT LES SEULS ET UNIQUES RECOURS DE L'UTILISATEUR FINAL ET REMPLACERONT TOUT AUTRE DROIT OU RECOURS QUE L'UTILISATEUR FINAL POURRAIT AVOIR CONTRE AVAYA EN CE QUI CONCERNE LA NON-CONFORMITÉ DES PRODUITS.**

## Avis de non-responsabilité

---

SAUF INDICATION EXPRESSE DANS LES PRÉSENTES, NI AVAYA NI SES CONCÉDANTS DE LICENCE OU FOURNISSEURS NE FONT DE REPRÉSENTATIONS OU DE GARANTIES DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSES OU IMPLICITES, EN CE QUI CONCERNE LES PRODUITS OU LOGICIELS. AVAYA NE GARANTIT PAS LE FONCTIONNEMENT ININTERROMPU OU SANS ERREUR DES PRODUITS OU QUE LES PRODUITS EMPÊCHERONT LA FRAUDE INTERURBAINE. DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, AVAYA DÉCLINE TOUTE GARANTIE IMPLICITE OU LÉGALE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. LES RECOURS EN VERTU DE LA GARANTIE EXPRESSÉMENT PRÉVUS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SERONT LES SEULS ET UNIQUES RECOURS DE L'UTILISATEUR FINAL.

## Généralités

---

Cette politique s'applique à tous les produits vendus sous la marque Avaya, y compris les produits Nortel traditionnels, et elle combine et remplace toutes les versions antérieures.

En cas de conflit entre la présente politique et une entente entre Avaya et l'utilisateur final ou le partenaire intermédiaire, les conditions de l'entente prévaudront.

Si une disposition de la présente politique est jugée inapplicable ou invalide par décision du tribunal, la politique ne sera pas rendue inapplicable ou invalide dans son ensemble, et la disposition sera modifiée et interprétée de manière à atteindre au mieux les objectifs de la disposition originale dans les limites de la loi applicable.

Avaya n'est pas responsable des engagements de garantie, de soutien ou de maintenance pris par les Partenaires intermédiaires ou d'autres fournisseurs de services. Avaya se réserve le droit de modifier cette politique à sa seule discrétion à tout moment, et cette politique ne doit pas être interprétée comme créant une obligation contractuelle par Avaya de fournir du soutien à un client, un partenaire réseau ou un autre fournisseur de services spécifique.

## Définitions

---

« Partenaire**réseau** » désigne une entreprise autorisée par Avaya à acheter ou à concéder sous licence des Produits ou services Avaya et à les revendre tel qu'autorisé.

« Date de**livraison** » désigne la date à laquelle Avaya ou le Partenaire réseau, selon le cas, livre les Produits aux Utilisateurs finaux, ou dans le cas de fonctionnalités logicielles activées par des fichiers de licence, des activations logicielles ou tout autre moyen électronique, « Date de livraison » désigne la date à laquelle le Produit ou les fonctionnalités du Produit sont activés dans les systèmes de gestion des licences d'Avaya.

« **Documentation** » désigne les informations publiées par Avaya sur différents supports, qui peuvent inclure des informations sur les produits, des instructions d'utilisation et des spécifications de performance qu'Avaya met généralement à la disposition des utilisateurs de ses Produits. Cette documentation ne comprend pas le matériel de mercatique.

« Utilisateur**final** » désigne un tiers qui achète des Produits auprès d'Avaya ou d'un Partenaire réseau aux États-Unis ou au Canada pour l'utilisation interne par ce tiers et non pour la revente ou la sous-licence.

« **Matériel** » désigne les produits matériels standard que l'utilisateur final commande et qu'Avaya livre directement ou par l'intermédiaire d'un partenaire intermédiaire aux États-Unis ou au Canada. Le matériel ne comprend pas les livrables personnalisés qu'Avaya crée spécifiquement pour l'utilisateur final.

« **Date de mise en service** » désigne la date de notification à l'utilisateur final que les produits sont installés en bon état de fonctionnement conformément à la documentation applicable.

« **Produit** » désigne le Matériel et le Logiciel, ou toute combinaison de ceux-ci.

« **Logiciel** » désigne les programmes informatiques sous forme de code objet que l'Utilisateur final commande et qu'Avaya livre directement ou par l'intermédiaire d'un Partenaire réseau aux États-Unis ou au Canada, que ce soit sous forme de produits autonomes ou préinstallés sur le Matériel. Le logiciel ne comprend pas les livrables personnalisés qu'Avaya crée spécifiquement pour l'utilisateur final.

« **Produits tiers** » désigne tout produit fabriqué par une partie autre qu'Avaya et peut inclure, sans s'y limiter, les produits commandés par l'Utilisateur final auprès de tiers conformément aux recommandations d'Avaya. Cependant, les composants des Produits de marque Avaya ne sont pas des Produits tiers s'ils sont tous les deux : (i) intégrés dans les Produits (c.-à-d. non reconnaissables comme des articles autonomes); et (ii) non identifiés comme des articles distincts sur la liste de prix, les devis, les formulaires de spécifications de commande ou la Documentation d'Avaya.

## Plus d'informations

---

Pour plus d'informations sur les garanties de produits Avaya, veuillez vous référer au support [Avaya suivant](#)