

Conditions générales des Services **COMMERCIAUX de VIVE Entreprise Et** **GARANTIE COMMERCIALE LIMITÉE de VIVE** **Entreprise**

(Pour la série VIVE Pro; sauf les produits de la première génération de VIVE Consumer Edition et les produits VIVE Business Edition)

France

Conditions générales des Services Commerciaux

Les présentes Conditions générales (« Conditions générales ») des Services Commerciaux de VIVE Entreprise pour HTC sont un accord entre vous et HTC Corporation et ses filiales (« HTC ») et contiennent des conditions et informations importantes portant sur votre accès et votre utilisation des Services Commerciaux de VIVE Entreprise décrits dans les présentes Conditions générales ou autrement mis à disposition par HTC à sa seule discrétion (« **SERVICES COMMERCIAUX** »). Veuillez lire attentivement ces Conditions générales. **PAR L'ACTIVATION DE VOS SERVICES COMMERCIAUX, VOUS ACCEPTEZ CES CONDITIONS GÉNÉRALES. Si vous ne consentez pas à ces Conditions générales, veuillez ne pas activer vos Services Commerciaux.**

1. Portée du service :

Les Services Commerciaux s'appliquent à un seul produit couvert enregistré correspondant. Les acheteurs des Services Commerciaux bénéficient d'une garantie commerciale limitée de 2 ans (lire la Garantie Commerciale limitée de VIVE Entreprise ici pour plus de détails), à partir de la date d'achat d'origine de votre Produit Couvert. Les Services Commerciaux incluent une assistance technique pour utilisation accélérée, des services de réparation accélérés, des services d'assistance clientèle accélérés et des ressources VIVE en ligne, comme spécifiés dans les présentes conditions générales et (www.vive.com/support).

2. Produit Couvert :

Les Services Commerciaux s'appliquent uniquement à l'un des produits matériels de VIVE suivants : Série VIVE Pro; sauf les produits de la première génération de VIVE Consumer Edition et les produits VIVE business Edition (chacun étant un « Produit »). Le Produit inclut l'afficheur facial de la marque VIVE (« casque ») et peut également inclure les dispositifs suivants : Linkbox, contrôleur(s), et station(s) de base suivant le modèle de votre Produit ainsi que les accessoires fournis dans la boîte (par exemple, câbles et adaptateurs électriques) contenus dans le même emballage d'origine et achetés auprès d'un revendeur HTC agréé ou directement auprès d'HTC. Votre/Vos Produit(s) matériel(s) VIVE doit/doivent être enregistré(s) comme énoncé ci-dessous, sous réserve de confirmation de HTC, dans les trois (3) mois suivant l'achat du Produit (une fois enregistré, un « Produit Couvert »).

Vous ne pouvez pas modifier, céder ou supprimer un Produit Couvert une fois qu'il a été enregistré pour les Services Commerciaux. Les dispositifs achetés séparément ou non inclus dans l'emballage d'origine avec le casque VIVE ne sont pas des Produits Couverts et ne remplissent pas les conditions d'éligibilité des Services Commerciaux.

3. Enregistrement et activation Web :

Pour activer vos Services Commerciaux, vous devez d'abord faire une demande de compte HTC ou vous connecter avec votre compte HTC en ligne existant sur <https://entreprise.vive.com/portal> et enregistrer votre produit VIVE avec la clé d'activation de vos Services Commerciaux, suivez les instructions en ligne pour compléter l'enregistrement et l'activation. Une fois activé, vos Services Commerciaux ne pourra plus être dissocié de votre

compte HTC ou cédé de quelque autre manière que ce soit, sauf si l'achat de vos Services Commerciaux est restitué conformément aux dispositions en vigueur en matière de retour. Veuillez conserver une preuve d'achat pour ces Services Commerciaux et votre produit matériel VIVE. Une preuve d'achat peut être exigée pour valider l'admissibilité à vos programmes de Services Commerciaux.

4. **Limites :**

Les Services Commerciaux ne peuvent être achetés que par des professionnels ou des entreprises pour une utilisation commerciale légale et ne sont pas destinés à une utilisation personnelle ou à l'achat. HTC se réserve le droit d'annuler vos Services Commerciaux si vous en faites l'acquisition pour une utilisation personnelle ou pour des fins illégales. Vos Services commerciaux ne peuvent être utilisés que par l'acheteur d'origine ou par l'acquéreur pour le Produit Couvert et ne doivent pas être revendus, distribués ou cédés de quelque autre manière que ce soit. L'achat d'un Produit Couvert est requis pour l'activation de vos Services Commerciaux.

5. **Assistance spécialisée :**

Les Services Commerciaux incluent le service téléphonique, l'assistance par conversation en ligne et l'assistance par e-mail dédiée à votre Produit Couvert. Vous pourrez recevoir vos réponses par courrier électronique dans un délai d'un (1) jour ouvrable à partir de la réception. Visitez <https://www.vive.com/fr/support/contactus/> pour plus de détails.

Service téléphonique de VIVE Enterprise	Heures d'ouverture du service téléphonique
France –Français (0155698484)	De 09h00 à 18h00 (du lundi au vendredi)

6. **Programme de réparation accélérée :**

Les Services Commerciaux incluent un programme de réparation accélérée conçu pour réduire au minimum le temps durant lequel vous serez privé(e) de votre Produit Couvert lorsque vous demandez les services de réparation, et fournit une expédition, un triage et un retour accéléré pour le Produit Couvert comme décrit dans le présent document. Ce Programme de Réparation Accélérée ne peut être utilisé qu'avec le Produit Couvert. HTC détermine de façon discrétionnaire les conditions d'admissibilité du Produit et les limite à la période de Garantie Limitée pour votre Produit Couvert. HTC se réserve le droit de ne pas offrir le Programme de Réparation Accélérée pour les Produits non couverts par la garantie ou inéligibles. Le programme de réparation accélérée n'est disponible que pour les adresses physiques d'un état membre de l'Union européenne, l'Islande, la Norvège, la Suisse et du Royaume-Uni (aucune boîte postale n'est éligible). Une vignette prépayée vous sera fournie par adresse électronique après réception de votre ticket de réparation. La vignette vous permet de bénéficier d'une expédition prépayée pour le retour de votre Produit Couvert à HTC. Toutes les directives en matière de réparation que vous avez reçues lors de la délivrance de votre ticket de réparation doivent être suivies. Votre Produit Couvert sera examiné à la suite d'un processus de diagnostic accéléré après réception du Produit Couvert retourné. Si les dommages constatés sont couverts par votre Garantie Limitée, un dispositif réparé ou de remplacement ou un accessoire vous sera expédié sans aucun coût sur une base prioritaire, à la seule discrétion de HTC. Si les dommages constatés ne sont pas couverts par votre Garantie Limitée et qu'une réparation hors garantie pour le Produit est disponible, HTC vous contactera pour vous donner un devis pour solliciter votre accord avant de procéder aux réparations recommandées, à la seule discrétion de HTC, et un dispositif réparé ou de remplacement ou un accessoire vous sera expédié une fois le devis approuvé et intégralement payé. Si vous ne donnez pas votre accord pour effectuer les réparations, ou si une réparation hors garantie n'est pas disponible ou si vous ne répondez pas au devis de réparation dans les dix (10) jours calendaires, HTC se réserve le droit de facturer des frais de service et d'expédier le Produit Couvert non réparé à l'adresse que vous avez fournie.

7. **Limitation de responsabilité :**

DANS LA PLUS GRANDE MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI EN VIGUEUR, LES SERVICES COMMERCIAUX SONT PROPOSÉS SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS MAIS SANS SE LIMITER AUX GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. LA RESPONSABILITÉ INTÉGRALE DE HTC EN RAPPORT AVEC LES SERVICES COMMERCIAUX, Y COMPRIS EN CE QUI CONCERNE LE PROGRAMME D'ASSISTANCE ET DE RÉPARATION ACCÉLÉRÉE, NE DOIT PAS DÉPASSER LE PRIX DE VENTE DES SERVICES COMMERCIAUX; HTC NE PEUT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE ACCESSOIRE, CONSÉCUTIF, INDIRECT, SPÉCIAL OU PUNITIF, Y COMPRIS, MAIS SANS SE LIMITER À, LA PERTE DE PROFITS, D'AFFAIRES OU DE CLIENTÈLE, OU L'UTILISATION, LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU LES DOMMAGES MATÉRIELS, DÉCOULANT DE OU

LIÉS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT AUX SERVICES COMMERCIAUX, MÊME SI HTC A ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. CERTAINES JURIDICTIONS N'AUTORISENT PAS CES LIMITATIONS, DE SORTE QUE LES LIMITATIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

8. Loi applicable et lieu :

Les présentes Conditions Générales seront régies par les lois françaises où les Services Commerciaux ont été achetés et les tribunaux français compétents auront compétence exclusive en ce qui concerne les présentes Conditions générales.

9. Intégralité de l'Accord ; Divisibilité ; Autre :

Les présentes Conditions générales définissent l'intégralité de l'accord et remplacent tous les accords, déclarations ou contrats antérieurs concernant l'objet des présentes. HTC se réserve le droit de modifier les présentes Conditions Générales de façon occasionnelle, à condition que ces modifications ne s'appliquent pas aux Conditions Générales que vous avez déjà acceptées en ce qui concerne la participation antérieure au programme pour le Produit Couvert. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est jugée inexécutable, cette disposition non exécutable n'affectera nullement le caractère exécutoire des autres dispositions. Tout manquement de la part de HTC à répondre ou à agir ne sera pas considéré comme une renonciation à ses droits en vertu des présentes.

Garantie Commerciale Limitée de VIVE Enterprise

(Pour la série VIVE Pro; sauf les produits de la première génération de VIVE Consumer Edition et les produits VIVE Business Edition)

France

CETTE GARANTIE LIMITÉE ÉNONCÉE CI-DESSOUS ANNULE ET REMPLACE TOUTE GARANTIE LIMITÉE SE TROUVANT DANS L'EMBALLAGE D'ORIGINE DU PRODUIT DU PRODUIT COUVERT.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE POUR COMPRENDRE VOS DROITS ET OBLIGATIONS. EN UTILISANT VOTRE/VOS PRODUIT(S) OU ACCESSOIRE(S) HTC, VOUS ACCEPTEZ CETTE GARANTIE LIMITÉE GRATUITE.

CETTE GARANTIE EST DISTINCTE DES DROITS ET GARANTIES STATUTAIRES DANS LE CADRE DES RÉGLEMENTATIONS OBLIGATOIRES SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS VOUS ÉTANT APPLICABLES. ELLE EST DESTINÉE À VOUS OCTROYER DES DROITS SPÉCIFIQUES ET, LE CAS ÉCHÉANT, SUPPLÉMENTAIRES, DANS LES LIMITES DE CE QUE LA LOI AUTORISE, ET N'EST DESTINÉE NI À REMPLACER NI À SE SUBSTITUER À CES DROITS OU GARANTIES STATUTAIRES. AVANT D'EXERCER VOS DROITS DANS LE CADRE DE CETTE GARANTIE, VOUS DEVEZ PRENDRE CONNAISSANCE DE VOS DROITS ET GARANTIES STATUTAIRES TELS QUE SPÉCIFIÉS DANS CETTE GARANTIE, CAR IL PEUT ÊTRE PRÉFÉRABLE D'EXERCER CES DERNIERS PLUTÔT QUE D'EFFECTUER UNE RÉCLAMATION DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE.

DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent à cette Garantie Commerciale Limitée de VIVE Enterprise (« Garantie limitée ») :

- « **Accessoire** » ou « **Accessoires** » désigne un élément secondaire ou auxiliaire inclus dans la boîte avec le « Produit Couvert » au moment de la vente, et peut inclure : un câble de casque, des câbles USB, des câbles DisplayPort, des câbles micro-USB, un câble USB de type C, un câble à fibre optique et des adaptateurs secteur; à condition que le composant ait été fabriqué par ou pour HTC et puisse être identifié par la marque, le nom commercial ou le logo « HTC » ou « VIVE » figurant sur le composant comme il a été fourni à l'origine.
- « **Produit Couvert** » a la signification indiquée ci-dessous, dans la section intitulée « Ce qui est couvert par cette Garantie Limitée ».
- « **Conditions normales d'utilisation** » désigne l'utilisation courante conforme au(x) manuel(s) de l'utilisateur et aux instructions fournies avec le(s) Produit(s) ou l'/les accessoire(s) ou publiée en ligne (www.vive.com/support).
- « **Produit(s)** » désigne l'afficheur facial de marque VIVE (casque) acheté(s) auprès d'un revendeur agréé ou directement auprès d'HTC pour les modèles de produits suivants : Série VIVE Pro (sauf les produits de la première génération de VIVE Consumer Edition et les produits VIVE Business Edition) et les autres articles sérialisés, le cas échéant, emballés dans la même boîte que le casque, pouvant inclure : Link box, convertisseur, contrôleur(s), station(s) de base. Les éléments achetés séparément ou non inclus dans l'emballage d'origine avec le casque ne sont pas des « Produits » tels qu'ils sont définis ici.
- « **Revendeur** » désigne une entreprise qui vend des biens directement à des entités commerciales, incluant celles ayant une présence physique et/ou en ligne.
- « **Manuel(s) de l'utilisateur** » désigne les documents d'instruction de l'utilisateur (ex. le guide de l'utilisateur, le guide de démarrage rapide et le guide de sécurité) emballés avec le Produit ou l'/les accessoire(s) ou publiés en ligne (www.vive.com/support).
- « **Période de garantie** » du Produit Couvert désigne les vingt-quatre (24) mois à partir de la date à laquelle Vous avez acheté le ou les Produit(s) VIVE auprès d'un revendeur agréé ou directement auprès de HTC.

- « **Vous** » ou « **Votre/Vos** » désigne l'acheteur d'origine et/ou l'entité commerciale utilisant le Produit.

QUI PROPOSE CETTE GARANTIE LIMITÉE ?

Cette Garantie Limitée vous est octroyée par HTC Corporation, No. 23, Xinghua Road, Taoyuan District, Taoyuan City 330, (« HTC ») Taiwan.

QUE COUVRE CETTE GARANTIE LIMITÉE ?

Cette Garantie Limitée s'applique aux Produits, ainsi qu'aux Accessoires qui l'accompagnent, enregistrés sur votre compte HTC Enterprise dans les trois (3) mois suivant l'achat du Produit matériel VIVE, sous réserve de confirmation d'HTC (une fois enregistré, le « Produit Couvert »). Vous ne pouvez ni modifier, ni céder, ni retirer le Produit Couvert une fois qu'il a été enregistré pour vos Services Commerciaux.

Cette Garantie Limitée annule et remplace toute Garantie Limitée se trouvant dans l'emballage d'origine du Produit pour le Produit Couvert.

Pendant la période de Garantie, HTC garantit que le Produit Couvert sera exempt de défauts de matériau et de vice de fabrication, s'il est utilisé dans des conditions normales d'utilisation.

Cette Garantie Limitée est conférée uniquement à Vous et ne peut être vendue, cédée, transférée ou donnée, en totalité ou en partie, à un acheteur ou à un acquéreur ultérieur du Produit Couvert ou à toute autre personne.

TERRITOIRE

Cette Garantie Limitée n'est valable et applicable qu'en France où le(s) Produit(s) est/sont destiné(s) à être vendu(s) et a/ont été acheté(s). Un Produit Couvert ne peut être retourné pour réparation ou remplacement à la seule discrétion de HTC, sous cette Garantie Limitée, dans un État membre de l'Union européenne, en Islande, en Norvège, en Suisse et au Royaume-Uni. La disponibilité du service de garantie et le temps de réponse peuvent varier d'un pays à l'autre.

QUE NE COUVRE PAS CETTE GARANTIE LIMITÉE ?

Cette Garantie Limitée s'applique exclusivement au Produit. Elle ne s'applique donc pas aux équipements non-HTC ni aux logiciels (par exemple, le logiciel du kit de développement (SDK) et le paquet d'applications pour Android), quels qu'ils soient, développés par HTC ou une tierce partie, même s'ils sont destinés ou étiquetés comme pouvant être utilisés avec le(s) Produit(s). Les fabricants, fournisseurs ou éditeurs tiers peuvent proposer des garanties pour leurs propres produits et Vous pouvez les contacter directement pour obtenir des services.

MÊME VIS-À-VIS DU PRODUIT COUVERT, CETTE GARANTIE LIMITÉE NE PEUT PAS S'APPLIQUER :

- (1). si le numéro de série, le code de date, l'indicateur d'eau ou le scellé de garantie (étiquette VOID) du Produit ou de l'Accessoire ont été retirés, effacés, dégradés ou altérés ou sont illisibles ;
- (2). aux détériorations de l'aspect esthétique du Produit ou de l'Accessoire en raison d'une usure normale ;
- (3). aux pièces consommables, telles que le coussin facial, les piles alcalines AA/AAA, Pack d'extension pour 20m, le cordon, la dragonne, le kit de montage, le capuchon d'écouteurs, le chiffon propre ou les revêtements protecteurs qui s'usent normalement avec le temps, à moins qu'un panne ne soit survenue à cause d'un dysfonctionnement ;
- (4). aux dysfonctionnements causés par la batterie, si elle a été installée de manière incorrecte par Vous-même ou par une autre personne, si les scellés de l'enceinte de la batterie ou les cellules sont cassés ou présentent des traces de manipulation, ou en cas d'utilisation dans un équipement autre que celui pour lequel elle a été définie ;
- (5). aux dysfonctionnements causés par des surcharges électriques ou d'autres problèmes de courant électrique qui ne sont pas un dysfonctionnement du Produit ou de l'Accessoire ;
- (6). à une utilisation non conforme au manuel d'utilisation ou hors des Conditions normales d'utilisation ;
- (7). aux manipulations brutales ; à une utilisation à l'extérieur ; à une exposition aux liquides, à l'humidité ou aux conditions thermiques ou environnementales extrêmes ou à un changement rapide de ces conditions ; à la corrosion ou à l'oxydation ;
- (8). Aux dommages causés par ou résultant de modifications non autorisées ou de connexions ou d'ouvertures non autorisées, aux réparations au moyen de pièces de rechange non autorisées ou aux réparations effectuées par une personne ou par un site non autorisé(e) ;

- (9). aux accidents, cas de force majeure ou autres actions au-delà du contrôle raisonnable de HTC (comprenant mais non limités aux carences des pièces consommables) sauf si le défaut a été causé directement par un dysfonctionnement ;
- (10). aux dommages physiques sur la surface du Produit ou de l'Accessoire, comprenant mais non limités aux craquelures ou aux rayures sur les surfaces du Produit ou de l'Accessoire, y compris les écrans ou les objectifs ;
- (11). à tout ordinateur ou autre produit auquel le Produit ou l'Accessoire peut se connecter. HTC ne garantit pas que le fonctionnement du Produit ou de l'Accessoire sera ininterrompu ou sans erreur ;
- (12). si le logiciel chargé sur le Produit, comprenant mais non limité au système d'exploitation et/ou au firmware, doit être mis à niveau, si ces mises à jour peuvent être chargées par Vous ;
- (13). à tout Produit dans lequel le système d'exploitation et/ou le firmware a été modifié, incluant les tentatives échouées de modifier le système d'exploitation, que ces modifications soient autorisées, approuvées ou autrement sanctionnées par HTC ;
- (14). aux dysfonctionnements causés par le débranchement d'un câble ou la mise hors tension d'un Produit, ou de votre ordinateur durant une mise à jour du firmware ;
- (15). aux dysfonctionnements causés par l'utilisation du Produit ou de l'Accessoire avec ou la connexion du Produit à un accessoire non approuvé ou fourni par HTC ou utilisé d'une autre façon que son utilisation prévue, et si ce défaut n'est pas un dysfonctionnement du Produit lui-même. L'utilisation d'accessoires non-HTC peut annuler cette Garantie limitée.

COMMENT OBTENIR MON SERVICE DE GARANTIE ?

Dans le cas d'un dysfonctionnement détecté au niveau du Produit Couvert ou de l'Accessoire, Vous devez prendre les mesures suivantes :

- (1). Consulter le manuel d'utilisation et/ou les ressources disponibles à l'adresse www.vive.com/support pour identifier et résoudre le problème.
- (2). Si le problème ne peut pas être résolu en se référant au manuel de l'utilisateur et/ou aux ressources disponibles sur www.vive.com, Vous devez vous connecter à votre compte HTC sur <https://entreprise.vive.com/portail> pour obtenir de plus amples informations sur la façon de contacter le service client HTC pour obtenir une assistance.
- (3). Lorsque Vous contactez le détaillant ou HTC, veuillez vous assurer que vous disposez des informations suivantes :
 - a. Le modèle et le numéro de série du Produit.
 - b. Votre adresse et vos coordonnées complètes.
 - c. Une copie de la facture, du reçu ou du bordereau de vente original pour l'achat du Produit. Vous devez présenter une preuve d'achat valide lorsque vous effectuez une réclamation au titre de cette Garantie limitée.

Une fois ces étapes effectuées, HTC Vous fournira des instructions concernant le moment où le Produit Couvert doit être retourné, et la façon de procéder. Avant de renvoyer le Produit Couvert à HTC pour une demande de garantie, Vous devez enregistrer et supprimer les données numériques personnelles enregistrées sur le support de stockage du Produit. HTC et les centres de service agréés d'HTC ne seront en aucun cas responsables de la perte des données numériques stockées sur le support de stockage du Produit.

Si Vous retournez le Produit ou l'Accessoire pendant la Période de Garantie et s'il répond aux conditions de cette Garantie Limitée, HTC ou son agent agréé le répareront ou le remplaceront, à leur seule discrétion. La réparation ou le remplacement peuvent impliquer l'utilisation d'un Produit ou l'Accessoire et/ou de pièces reconditionné(e)s aux fonctionnalités équivalentes. HTC ou le partenaire de service agréé Vous retournera le Produit ou l'Accessoire réparé ou de remplacement en bon état de fonctionnement. Les Produits, Accessoires, pièces ou composants correspondants remplacés selon les termes de cette Garantie limitée deviennent la propriété de HTC.

Si HTC répare ou remplace le Produit ou l'Accessoire, le Produit ou l'Accessoire réparé ou remplacé continuera d'être sous garantie pendant la durée restante de la garantie d'origine ou pour trois (3) mois à partir de la date de réparation ou de remplacement, la plus longue étant celle retenue.

Au lieu de Vous demander de retourner le Produit ou l'Accessoire, HTC peut choisir de vous fournir directement des pièces pouvant être installées par l'utilisateur pour remplir ses obligations dans le cadre de cette Garantie Limitée. Si cela est demandé par HTC, Vous acceptez à votre tour de retourner les pièces à vos frais.

HTC se réserve le droit de limiter le service de garantie au pays où le Produit était destiné à la vente. HTC doit être informé d'un dysfonctionnement détecté pendant la Période de Garantie applicable afin que Vous soyez éligible à toute solution dans le cadre de la Garantie limitée. N'expédiez pas Votre Produit ou Accessoire directement à HTC sauf si Vous y êtes invité en suivant les étapes ci-dessus. Si Vous devez retourner le Produit ou l'Accessoire pour bénéficier du service de garantie, vous devrez suivre les étapes ci-dessus.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- (1). **Loi applicable** : Cette Garantie Limitée sera régie par le droit français où le Produit et/ou les Accessoires ont été achetés et les tribunaux compétents de votre pays de résidence ou les tribunaux compétents en vertu du droit de votre pays de résidence auront compétence concernant cette Garantie Limitée.

- (2). **Divisibilité** : Sauf disposition spécifique ci-dessus, si une partie de cette Garantie limitée est déclarée invalide ou inapplicable par un tribunal, cela n'affecte pas la validité ni l'applicabilité des autres parties de la Garantie limitée