For the purpose of this document, Customer shall mean End-User, as applicable.

WARRANTIES

1. HARDWARE AND SOFTWARE WARRANTIES

1.1. Accedian represents and warrants that the Product (excluding the Software) shall be free from material defects in material and workmanship under normal use as per and for the relevant period indicated in Section 2. Warranty described in this Subsection 1.1 shall be referred to as the "**Hardware Warranty**".

1.2. The Software and the Cloud Services shall substantially conform to their specifications for the relevant period indicated in Section 2. Accedian further warrants the media containing the Software against failure during the applicable warranty period. Warranties described in this Subsection 1.2 shall be referred to as the "**Software Warranty**" or "**Cloud Services Warranty**" as the case may be.

1.3. The foregoing warranties are contingent upon proper installation, use and maintenance of the Product and parts by End User.

1.4. The Software Warranty is contingent upon End User having selected appropriate applications program and associated reference materials and to the extent material errors that can be demonstrated to exist in an unmodified version of the Software, except where the modifications were carried out by Accedian or with its written approval. Accedian makes no warranty or representation that: i) the Software will meet End User's requirements or work in combination with any hardware or applications software products provided by third parties; ii) the operation of the Software will be uninterrupted or error free; or iii) all defects in the Software will be corrected. In addition, when Accedian does not sell the hardware appliance, Accedian will only warrant the accompanying Software to the extent that End User has purchased hardware appliance complying with the Software's published specifications. For any third party products listed in the Software documentation or specifications as being compatible, Accedian will make reasonable efforts to provide compatibility, except where the non-compatibility is caused by a "bug" or defect in the third party's product or from use of the Software not in accordance with Accedian's published specifications or user manual.

1.5. Accedian's sole obligation and liability under the Hardware Warranty, the Software Warranty or the Cloud Services Warranty shall be, at its option, to: i) refund the purchase price paid by end User for the defective Product; or ii) repair or replace the Product.

1.6. The Hardware Warranty, the Software Warranty and the Cloud Services Warranty shall extend only to End User and not to any other third party.

1.7. Except as otherwise provided herein, the warranties provided for hereunder only apply to new Product developed by Accedian and does not apply to product sold by Accedian but that has not been developed by Accedian (the "**Ancillary Product**"). Upon request from End User, Accedian agrees to assign to End User the benefit of any warranty with respect to the Ancillary Product granted to Accedian by the relevant supplier of such Ancillary Product to the extent such assignment by Accedian is permitted under the applicable procurement contract. The terms and conditions of such warranty shall be a matter exclusively between End User and the supplier, with no further obligation or liability implied or accepted by Accedian with regard to such Ancillary Product.

2. WARRANTY PERIOD

Warranty period is defined from the date of shipment for the hardware and on the Activation Date for the Software and is tracked on a Product basis by unit serial number where appropriate.

"**Performance Elements**" and "**Performance Software**" shall mean the Products listed in the Performance Elements and Performance Software document provided on request by Accedian and updated from time to time.

Hardware Warranty

Hardware	Standard Warranty duration
All Performance Elements and Servers	1 year included with purchase of Product (1)
SFP, SFP + QSFP	90 days included with purchase of Product (2)

(1) Extended Hardware Warranty may be available upon request on terms and conditions to be mutually agreed between the Parties.
(2) Extended Hardware Warranty is not available.

Software Warranty and Cloud Services Warranty

The Cloud Services and all Performance Software and licenses	
Warranty Period	90 days included with purchase of Product (1)

(1) With respect to periodic Software subscription, the Software Warranty will be valid for the subscription period.

3. LIMITATIONS ON WARRANTIES

3.1. The foregoing warranties shall not apply to defects or failures in the Products or parts due, without limitation, to the following: i) accident; unusual stress; neglect; misuse; ii) fluctuations in electrical power

beyond those set out in the specifications; electrical static discharges; external electrical circuitry; failure of air conditioning or humidity control; improper maintenance, or any other misuse, abuse or mishandling; iii) Force Majeure; iv) the use of unauthorized parts, cables, antennas and connectors or the absence of recommended protection devices; v) End User's failure to follow applicable use or operations instructions or manuals; vi) any party other than Accedian modifying, adjusting, repairing, servicing or installing the Products or parts, unless such other party has been certified by Accedian; vii) the use of any item used by End User which is furnished and/or manufactured by a third party; viii) End User's failure to implement, or to allow Accedian or its agents to implement, any corrections or modifications to the Product made available to End User by Accedian; or ix) such other events outside Accedian's reasonable control.

4. DISCLAIMER OF WARRANTIES

4.1. Except as set forth in Section 1 above, the warranties set forth herein do not apply to products or accessories not manufactured by Accedian.

4.2. EXCEPT AS SET FORTH IN SECTION 1 ABOVE, ACCEDIAN MAKES NO EXPRESS REPRESENTATIONS OR WARRANTIES WITH REGARD TO ANY PRODUCT. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, ACCEDIAN DISCLAIMS ALL IMPLIED WARRANTIES, CONDITIONS, AND REPRESENTATIONS, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, ANY WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, AND NON-INFRINGEMENT, REGARDLESS OF THE LEGAL THEORY ON WHICH SUCH IMPLIED WARRANTY, CONDITION OR REPRESENTATION MAY BE BASED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, CONTRACT, COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE AND, WITHOUT LIMITING THE FOREGOING, MAKES NO WARRANTY THAT THE SOFTWARE WILL BE ERROR-FREE, THAT ITS PERFORMANCE OR OPERATION WILL BE UNINTERRUPTED, OR THAT THE SOFTWARE WILL PERFORM ON ANY HARDWARE OR WITH ANY SOFTWARE, EXCEPT AS EXPRESSLY CERTIFIED AS INTEROPERABLE BY ACCEDIAN IN THE APPLICABLE DOCUMENTATION. THE SOFTWARE IS NOT FAULT-TOLERANT AND IS NOT DESIGNED, MANUFACTURED, OR INTENDED FOR USE OR RESALE AS SOFTWARE FOR USE IN HAZARDOUS ENVIRONMENTS REQUIRING FAIL- SAFE PERFORMANCE IN WHICH THE FAILURE OF THE SOFTWARE COULD LEAD DIRECTLY TO DEATH, PERSONAL INJURY, OR SEVERE PHYSICAL OR ENVIRONMENTAL DAMAGE.

SUPPORT SERVICES

1. SUPPORT PACKAGES

1.1. Skylight Support Services Table

During the warranty period set forth in the Warranties Document, End User shall benefit, at no charge, from the services indicated in the table shown below (the "**Skylight Support Services Table**") in the column "**Warranty Included Services**".

End User may purchase a Skylight support package described in the Skylight Support Services Table in the columns entitled "Silver" and "Gold" (the "**Skylight Support Package**") in order to obtain the support services described therein (the "**Skylight Support Services**"). The price of such Skylight Support Package is indicated on the Quote or will be provided upon request.

During the warranty period or at any time thereafter, End User may purchase Skylight Support Services described in the Support Services Table. In order for Skylight Support Services to be available, Skylight Support Services need to be purchased for all Products that the End User is using.

It is understood that if End User wants Full Feature Software Upgrades and/or Maintenance Releases (as defined in Subsection 2.1.5), then the purchase of Skylight Support Services is mandatory.

If End User purchases a Skylight Support Package in relation to a Product, End User shall, at the same time, purchase the same package for all out-of-warranty Products purchased by End User and, thereafter, shall purchase the same package whenever a Product becomes out-of-warranty.

Where all out-of-warranty Product of End User are covered by a Skylight Support Package and such package is still in force, the applicable Skylight Support Services shall be extended to the in-warranty Product without End User having to buy a Skylight Support Package for such in-warranty Product.

Skylight Support Services Table

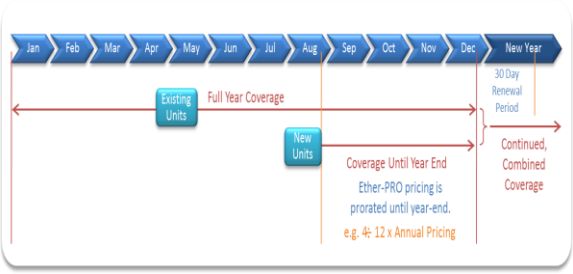
		SKYLIGHT SUPPORT PACKAGES	
	WARRANTY INCLUDED SERVICES	SILVER	GOLD
Accedian eSupport 24/7 (1)	✓	✓	✓
Upgrades (2)	-	✓	✓
Maintenance Releases (as defined in Section 2.1.5 ii))	✓	✓	✓
Priority Phone Support	9 am – 5 pm (Eastern Standard Time) M to F	9 am – 5 pm (Eastern Standard Time) M to F	24/7
Second and Third Level Supports (3)	-	✓	✓
Response Time and Fault Fixed Objectives (4)	-	✓	✓
The price of the Skylight Support Package is indicated on the Quote(5) (6) (7)			

(1) Electronic support from Accedian's technical team using Accedian's online case management tool and access to Accedian's customer support portal, which portal contains application notes, user manuals and faqs.
(2) When supported by End User's deployed Product, older Product may not support the full functionality of future software and/or firmware releases. Please refer to Subsection 2.1.5 iii) for a description of the support provided by Accedian in relation to an Upgrade.
(3) Please refer to Subsections 2.1.2 to 2.1.3 (inclusively) for a description of the support services provided by Accedian.
(4) Please refer to Subsection 2.2.2 for a description of the Response Time and Fault Fixed Objectives targeted by Accedian.

(5) Percentages are calculated on the prices paid for the Product currently deployed in End User's network as of the service start or renewal date, excluding the value of the Skylight Support Package purchased.
(6) Included with the fee payable for the *Skylight performance analytics: SLA portal Software*, End User shall obtain from Accedian the Gold Skylight Support Services for the shorter of i) the license term or ii) 1 year following purchase of the *Skylight performance analytics: SLA portal Software.* With respect to the Perpetual Skylight performance analytics: SLA portal License, beyond the first year, End User shall purchase the Silver or Gold Skylight Support Package in order i) to obtain the applicable Skylight Support Services ii) but also to maintain the run time environment and being able to continue using the *Skylight performance analytics: SLA portal Software*. If End User does not purchase a Skylight Support Package on a given year, Accedian will deactivate the run time environment and End User may reactive the *Skylight performance analytics: SLA portal Software* by paying a reactivation fee of US$500, in addition, of course to the applicable fee payable for the Skylight Support Package. However, in such a case, End User shall be aware that Accedian will not maintain data for more than 2 months from the deactivation and End User will have to reconfigure the *Skylight performance analytics: SLA portal Software* and upload its data into the reactivated *Skylight performance analytics: SLA portal Software* run time environment.
(7) Please refer to Subsections 2.4 and 2.5 (inclusively) for a description of the support services provided by Accedian for Skylight performance analytics.

1.2. Skylight Support Packages Renewal Process & Terms

As indicated in the table shown below, Skylight Support Packages are renewed on January 1 of the year following the calendar year during which coverage started. Coverage of new Product starts the day on which such Skylight Support Package is purchased and plan pricing is prorated until the end of the calendar year. Upon expiry of a Skylight Support Package, Accedian will continue providing the services for a 30-day grace period even if End User has not yet renewed the relevant package. Renewal applications submitted after this 30-day period are subject to surcharge fees, as may be determined by Accedian, depending on the duration of the unsubscribed period.



2. SKYLIGHT SUPPORT SERVICES

This Section (as well as the support services and the time-scale objectives described herein) shall only apply to the Product subject to a Silver or Gold Skylight Support Package.

2.1. Support Levels and Interface Definitions

These provisions below will be used by End User and Accedian's personnel to determine the support level that must be provided for any problem or issue before it can be escalated to the next defined level. The activities identified are the minimum required, and may be supplemented by further actions during the course of the problem investigation in order to expedite a resolution. First-Level Front or Back Office Support will be provided by End User to its users. Second and Third-Level Support will be provided by Accedian to End User and/or directly to End User's users as deemed necessary by End User.

2.1.1. First-Level Front and Back Office Support.

End User will provide front office support and basic help desk functions to its users. Typically this will include initial call handling, call logging, assignment of call priority (Emergency, High, Medium and Low) and queue placement. End User will also provide initial product problem diagnostic services for identifying problems and generic application faults, analysis, and where possible, problem resolution.

2.1.2. Second-Level Support

Accedian will provide detailed product problem analysis, as well as any problem duplication in its Technical Assistance Center laboratory. Second-Level Support will provide more detailed problem diagnostic services for identifying complex problems and application faults that cannot be resolved by First-Level Front or Back Office Support. Second-Level Support will be responsible for the application of any maintenance releases or user specific fixes that Accedian Third-Level Support will provide. Second-Level Support will also provide interface and escalation to Accedian Third-Level Support as required.

2.1.3. Third-Level Support

Accedian will provide End User a senior consultant, based in Accedian's facility, for product design problem analysis, and to formally escalate the problem as described in Section 2.2 below. Access will be made available during normal business hours of Accedian's relevant R&D Center. Typical duties include, providing reasonable levels of technical assistance to the First and Second-Level Support organizations and timely

delivery of defect correction code and associated documentation.

2.1.4. Accedian Contacts for Skylight Support Services

The points of contact within End User and Accedian, for any of Accedian support services, will be specified by the parties in a format as defined below:

Primary Technical Contacts
Technical Support Phone: +1 (514) 331-6181, opt 1 or 1 (866) 685-8181, opt 1 Fax: +1 (514) 331-2210 Email: support@accedian.com Web: myetherpro.accedian.com For Skylight performance analytics: https://intercom.help/accedian-skylight-analytics/en/

2.1.5. i) *Continuing Technical Support.* Accedian shall offer to End User the technical support services described above for Products which have been discontinued for a period of 5 years from the date Accedian notifies End User in writing of its intention to discontinue manufacture of such Product.

ii) *Maintenance Releases.* For Software managed and hosted by the Customer, Accedian will offer to End User maintenance releases, which releases shall be limited to functional bug fixes specifically excluding functional enhancements, security vulnerability correctives or new features (the "**Maintenance Releases**") for End User's then current Software version (the "**Current Version**") for a period of 24 months from the date of release of such Current Version. If End User requires that Accedian installs the Maintenance Releases, End User can engage Accedian Professional Services and enter into a Statement of Work with Accedian.

iii) *Migration to most recent version.* For Software managed and hosted by Customer, Accedian wishes that End User migrates from the Current Version to Accedian's most recent version. In order to promote such migration, Accedian represents that it will have performed testing in its labs with respect to the migration of End User's Current Version to a more recent version of the Software (an "**Upgrade**") provided such Upgrade is released within 24 months following release of the Current Version. The Upgrade path may require multiple-steps Upgrades. If End User requires that Accedian execute the migration to the most recent version, End User can engage Accedian Professional Services and enter into a Statement of Work with Accedian.

2.2. Problem Escalation

2.2.1. Problem Priority Definitions.

In order to classify a request, End User's technical support personnel will confirm with Accedian the impact of the problem to determine an appropriate classification. Where parties disagree on the classification of a particular problem, Accedian and End User primary technical contacts will undertake to discuss the problem with a view to reaching a mutually acceptable classification. If no agreement with respect to the problem classification can be made between the parties, then the classification stated by End User shall prevail. Problems will be classified as follows:

i) *Emergency Priority*. Problems that have been verified through formal maintenance channels as problems affecting service, which cause major functionality to be inoperative and therefore affect the normal business operations. There is no acceptable work-around. To ensure the fastest possible response, problems classified as "Emergency Priority" will be reported via telephone; or

ii)*High Priority*. Problems that have been verified through the formal maintenance channels as problems affecting service which cause major functionality to be inoperative and therefore affect the normal business operations but there is an acceptable work-around; or

iii) *Medium Priority*. Problems that have been verified through the formal maintenance channels as causing particular features or functionality to be inoperative, but do not affect the normal business operations and there is no acceptable work-around; or

iv) *Low Priority*. Problems that have been verified through the formal maintenance channels as causing particular features or functionality to be inoperative, but do not affect the normal business operations during the normal working day and there is an acceptable work-around.

2.2.2. Time-Scale Objectives. In order for End User to offer support services to its users, Accedian will use commercially reasonable efforts to meet the response time, fault fixed and status update objectives identified in the table below. If the objectives identified in the table below cannot be met, Accedian will notify End User accordingly and Accedian's and End User's primary technical contacts will undertake to discuss the

problem with a view of reaching a mutually acceptable solution.

SEVERITY	CONDITION	RESPONSE TIME (1) OBJECTIVE (2)	FAULT FIXED OR WORKAROUND OBJECTIVE (2)	STATUS UPDATE OBJECTIVE (2)
1	Emergency Priority	1 hour	12 hours	Every 2 hours
2	High Priority	6 hours	24 hours	Every 4 hours
3	Medium Priority	24 hours	2 business days	Upon request
4	Low Priority	24 hours	5 business days	Upon request

(1) The time from when End User makes a request for a problem to be escalated and Accedian responds to the request.
(2) The above objectives shall only apply to the extent telephone support is available to End User at the time the request for assistance is made by End User and during the above response time periods.

2.3. Conditions to support

2.3.1. Installation. End User will arrange for installation services at the user's site. End User may require Accedian to perform such installation provided End User agrees to pay Accedian's current published time, materials and expense rates. End User with a Perpetual License who require migration of the Skylight performance analytics solution from the public hosted Accedian cloud to a private cloud requires an estimation of services by the Professional Services team of Accedian. This is outside of the scope of this Support Services Schedule.

2.3.2. No Support. Support services will only be provided by Accedian if:

i) End User is current on all its payment obligations due and payable to Accedian;

ii) Remote access to End User's site is provided to Accedian immediately upon request together with all information (including user name and password) necessary to Accedian in order to identify and resolve the problem;

iii) The problem is not caused by End User's negligence or other causes beyond the reasonable control of Accedian;

iv) The problem is caused by a product or accessory manufactured by Accedian.

Furthermore, and except as otherwise specifically indicated herein, no support services will be provided by Accedian in relation to product or accessory not manufactured by Accedian. Support services for such products or accessories should be provided directly by the appropriate third party supplier and should be a matter strictly between End User and such third party supplier.

2.3.3. Right to Charge. Accedian reserves the right to charge End User for all work carried on by Accedian in relation to the identification and/or resolution of any problem for which Accedian has no obligation to provide support hereunder and End User shall pay any invoice received from Accedian in that respect in accordance with the payment terms agreed upon.

2.4. Skylight performance analytics - Hosted Public cloud:

i) Accedian is fully responsible for operability of Skylight performance analytics which is hosted in the public "cloud". Accedian's Product team has complete access and control of the Skylight performance analytics platform.

ii) Support Levels: First, Second and Third Level are provided by Accedian.

iii) All Support via in-app help (Intercom) is embedded in Skylight performance analytics. Phone interaction with TAC is only required for Emergency Priority issues.

iv) Maintenance releases are being deployed on an ongoing basis. Major version upgrade will be deployed yearly and potentially require a maintenance window.

v) Support may require remote access to the client connector component of the solution, installed on End User's premises. This can be achievable either via direct remote connectivity or screen sharing session.

2.5. Skylight performance analytics - Non Hosted (Private cloud):

i) Accedian is partially responsible for operability of the Skylight performance analytics.

ii) The Support coverage from Accedian is only relevant to the Accedian Systems and dependent on the health of the platform where it runs (private cloud).

Any issues related to failures on the End User Systems (connectivity, performance and resourcing) are not covered by Accedian.

iii) Support Levels: First Level, Second and Third Level are provided by Accedian.

iv) All Support via in-app help (Intercom) embedded in Skylight performance analytics. Phone interaction with TAC is only required for Emergency Priorities issues.

v) Problem Escalation descriptions is still be applicable as per Subsection 2.2, and understood to be dependent on the health of the private cloud.

vi) Support requires remote access to the "private cloud" in order to control and monitor all the Cloud Materials. This remote access should allow for a secure way to transfer applications. Also required is access to the client connector component of the solution, installed on End User's premises. The remote access is not limited to only screen sharing.

Hardware Repair Charges and RMA Process

Repair Charges

Table 1: Repair and Shipping Charges for Product

REPAIR CHARGES (USD)		SHIPPING
Out-of-warranty only	Contact Accedian for pricing	End User pays both ways
No trouble found or problem not covered by warranty or election not to repair (In warranty and out-of-warranty)	Contact Accedian for pricing	End User pays both ways
In warranty only	N/A	End User pays one way, Accedian pays economic-freight return

RMA Process

1. Repair Procedure and Return Authorization

1.1. All requests for return of Product shall be made to Accedian. Accedian representatives will obtain all necessary information for processing the return and shall issue End User a return material authorization number ("**RMA**") immediately upon End User's request. No Product shall be returned by End User without prior verbal, electronic or written authorization. Products can be shipped directly to Accedian.

- All defective Product shall be shipped prepaid to the location specified on the RMA request.
- Dated proof of purchase from Accedian may be required.
- Before End User ships Product back to Accedian, End User must obtain a valid RMA number. Boxes received without an authorized RMA Number will be shipped back.
- Authorized RMA Numbers will expire 45 days after they are issued.
- Only the Product and quantity specified on the original RMA request can be returned with the RMA Number issued.
    - If returning additional Product to Accedian, a new RMA Number will be required.
    - If Accedian receives a shipment containing products not authorized for return on that RMA Number, Accedian will return them as is.

1.2. Defective Product will be returned by End User with the return authorization number written clearly on the outside of the package, and shipped prepaid to the location specified on the RMA request.

1.3. Accedian recommends returning Product by United Parcel Service, Federal Express, DHL, or other reputable freight forwarder.

1.4. To avoid voiding the warranty, use Accedian or equivalent packaging to return a Product. This includes complete packaging, high-density foam and/or cardboard separators.

2. Warranty Repairs

Upon receipt of Product at the location specified on the RMA request, Accedian shall either repair or replace the Product. The warranty period for repaired or replaced Product shall be the remainder of the original warranty or 90 days, whichever is greater.

3. Out-of-Warranty Repairs

Accedian will either repair or replace, at End User's cost, defective Product not covered under warranty, as set forth in this document. Post-warranty repair charges shall be consistent with the rates and maximum costs specified in Table 1 above. The warranty on serviced Product is 90 days measured from date of service.

Prior to proceeding with the repair of Product that is out-of-warranty, Accedian will send the End User a cost proposal that must be signed for acceptance and returned.

Electing not to have Accedian repair the Product, the product will be returned to End User as is at the End User's expense, as specified in Table 1 above.

4. Expedited Shipment

If, as per Table 1 above, Accedian agrees to pay for return freight and End User requires overnight or other special requirements for expedited shipment, these will be at End User's expense. End User may pay freight

by either issuing a purchase order with the clear notation "**Prepay and Add Freight**", choosing End User's own carrier and providing End User's account number (freight collect), or prepaying by credit card.

5. Freight Claims and Shipment Damages

5.1. If End User receives the original Product in damaged condition, End User shall notify the carrier immediately. Accedian End User Service will assist End User in processing the damage claim, as necessary.

5.2. If End User's returns/repair shipment to Accedian is received in damaged condition, Accedian will notify End User. End User will need to notify the carrier immediately to initiate a claims inspection. Accedian End User Service will assist End User in processing the damage claim, as necessary.

Aux fins du présent document, le Client peut désigner l'Utilisateur Final, selon le cas.

GARANTIES

1. GARANTIES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES

1.1. Accedian déclare et garantit que le Produit (à l'exclusion du Logiciel) sera exempt de tout défaut matériel de matériel et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation conformément aux et pour la période pertinente indiquée à la Article 2. La garantie décrite dans le présent Paragraphe 1.1 est appelée « **Garantie du Matériel** ».

1.2. Le Logiciel doit se conformer pour l'essentiel aux spécifications de son programme conformément aux dispositions de l'Article 2 et pour la période pertinente indiquée à l'Article 2. Accedian garantit en outre le support contenant le Logiciel contre toute défaillance pendant la période de garantie applicable. La garantie décrite dans le présent Paragraphe 1.2 est appelée « **Garantie du Logiciel** ».

1.3. Les garanties précédentes sont subordonnées à l'installation, à l'utilisation et à l'entretien appropriés du Produit et des pièces par le Client.

1.4. La Garantie du Logiciel est conditionnelle au choix du Client d'un programme d'application approprié et des matériaux de référence associés, ainsi que dans la mesure où il peut être démontré que des erreurs matérielles existent dans une version non modifiée du Logiciel, sauf si les modifications ont été effectuées par Accedian ou avec son accord écrit. Accedian ne garantit ni ne déclare que : i) le Logiciel répondra aux exigences du Client ou fonctionnera en combinaison avec tout matériel ou logiciel d'application fourni par des tiers; ii) le fonctionnement du Logiciel sera ininterrompu ou sans erreur ou iii) tous les défauts du Logiciel seront corrigés. De plus, dans les cas où Accedian ne vend pas de dispositif matériel, Accedian ne garantit le Logiciel d'accompagnement que dans la mesure où le Client a acheté un dispositif matériel conforme aux spécifications publiées du Logiciel. Pour tout Produit d'un tiers mentionné dans la documentation ou les spécifications du Logiciel comme étant compatible, Accedian fera des efforts raisonnables pour assurer la compatibilité, sauf si l'incompatibilité est causée par un « bogue » ou un défaut du Produit du tiers ou par une utilisation du Logiciel non conforme aux spécifications publiées par Accedian ou à son manuel d'utilisation.

1.5. La seule obligation et responsabilité d'Accedian en vertu des Garanties Matériel ou Logiciel sera, à son choix, de : i) rembourser le prix d'achat payé par le Client pour le Produit et/ou le Logiciel défectueux ou ii) réparer ou remplacer le Produit et/ou le Logiciel comme indiqué dans le document Services de Soutient.

1.6. Les Garanties Matérielles et Logicielles ne s'appliquent qu'au Client et non à tout autre tiers.

1.7. Sauf disposition contraire des présentes, les garanties matérielles et logicielles prévues aux présentes ne s'appliquent qu'aux nouveaux produits développés par Accedian et ne s'appliquent pas aux produits vendus par Accedian mais qui n'ont pas été développés par Accedian (le « **Produit Accessoire** »). Accedian convient de céder au Client, à sa demande, le bénéfice de toute garantie à l'égard du Produit Accessoire accordée à Accedian par le fournisseur pertinent de ce Produit Accessoire dans la mesure où cette cession par Accedian est autorisée en vertu du contrat d'approvisionnement applicable. Les modalités et conditions d'une telle garantie relèvent exclusivement du Client et du fournisseur, sans autre obligation ou responsabilité implicite ou acceptée par Accedian à l'égard dudit Produit Accessoire.

2. PÉRIODE DE GARANTIE

2.1. La période de garantie est définie à partir de la date d'expédition pour le matériel et de la Date d'Activation pour les Logiciels, et suivie le cas échéant sur une base de Produit en utilisant le numéro de série de chaque appareil.

2.2. Aux fins des présentes Conditions Générales, « **Éléments de Performance** » et « **Logiciel de Performance** » désignent les Produits listés sur le Document Éléments de Performance et Logiciels de Performance fourni sur demande par Accedian et mis à jour de temps en temps.

Garantie Matérielle

Matériel Informatique	**Durée de Garantie standard**
Tous les Eléments de Performance et Serveurs	1 an inclus avec l'achat du Produit [(1)]

SFP, SFP + QSFP	90 jours inclus avec l'achat du Produit (2)

(1) La Garantie Matérielle Prolongée peut être disponible sur demande, selon des conditions générales à convenir entre les Parties.
(2) La Garantie Matérielle Prolongée n'est pas disponible.

Garantie du Logiciel

Tous les Logiciels et licences Performance	
Période de Garantie	90 jours inclus avec l'achat du Produit (1)

(1) En ce qui concerne l'abonnement périodique au Logiciel, la Garantie du Logiciel sera valide pour la période d'abonnement.

3. LIMITATIONS DE LA GARANTIE

3.1. Les garanties qui précèdent ne s'appliquent pas aux défauts ou défaillances des Produits ou des pièces dus, sans s'y limiter, aux causes suivantes : i) accident; stress inhabituel; négligence; mauvaise utilisation; ii) fluctuations de l'alimentation électrique au-delà des spécifications; décharges électriques statiques; circuits électriques externes; défaillance de la climatisation ou du contrôle de l'humidité; entretien incorrect ou toute autre mauvaise utilisation, abus ou mauvaise manipulation; iii) cas de Force Majeure; iv) utilisation de pièces, câbles, antennes et connecteurs non autorisés ou absence de dispositif de protection recommandé; v) non-respect par le Client des instructions ou manuels d'utilisation ou d'exploitation applicables; vi) modification, ajustement, réparation, entretien ou installation de produits ou de pièces par toute partie autre qu'Accedian, sauf si cette autre partie a été préalablement certifiée par Accedian; vii) utilisation de tout article utilisé par le Client qui est fourni et/ou fabriqué par un tiers; viii) défaut du Client de mettre en œuvre, ou de permettre à Accedian ou à ses agents de mettre en œuvre, toute correction ou modification apportée au Produit mis à la disposition du Client par Accedian ou ix) tout autre événement indépendant de la volonté raisonnable d'Accedian.

4. EXCLUSION DE GARANTIE

4.1. À l'exception des cas prévus à l'Article 1les garanties énoncées aux présentes ne s'appliquent pas aux produits ou accessoires qui ne sont pas fabriqués par Accedian.

4.2. À L'EXCEPTION DE CE QUI EST PRÉVU À L'ARTICLE 1, ACCEDIAN NE FAIT AUCUNE REPRÉSENTATION OU GARANTIE EXPRESSE À L'ÉGARD DE TOUT PRODUIT. DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, ACCEDIAN DÉCLINE TOUTE GARANTIE, CONDITION ET REPRÉSENTATION IMPLICITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE OU CONDITION DE QUALITÉ MARCHANDE, DE QUALITÉ SATISFAISANTE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET L'ABSENCE DE CONTREFAÇON, QUELLE QUE SOIT LA THÉORIE JURIDIQUE SUR LAQUELLE CETTE GARANTIE, CONDITION OU DÉCLARATION IMPLICITE PEUT ÊTRE FONDÉE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LE CONTRAT, LE COURS DES AFFAIRES, L'USAGE OU LES PRATIQUES COMMERCIALES ET, SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, NE DONNE AUCUNE GARANTIE QUE LE LOGICIEL NE COMPORTERA AUCUNE ERREUR, QUE SES PERFORMANCES OU SON FONCTIONNEMENT NE SERONT PAS INTERROMPUS OU QUE LE LOGICIEL POURRA FONCTIONNER SUR TOUT MATÉRIEL OU AVEC TOUT LOGICIEL, SAUF TEL QU'EXPRESSÉMENT CERTIFIÉ PAR ACCEDIAN DANS LA DOCUMENTATION PERTINENTE. LE LOGICIEL N'EST PAS TOLÉRANT AUX PANNES ET N'EST PAS CONÇU, FABRIQUÉ OU DESTINÉ À ÊTRE UTILISÉ OU REVENDU EN TANT QUE LOGICIEL DESTINÉ À ÊTRE UTILISÉ DANS DES ENVIRONNEMENTS DANGEREUX EXIGEANT DES PERFORMANCES À SÉCURITÉ INTÉGRÉE DANS LESQUELS LA PANNE DU LOGICIEL POURRAIT ENTRAÎNER DIRECTEMENT LA MORT, DES BLESSURES CORPORELLES OU DE GRAVES DOMMAGES PHYSIQUES OU ENVIRONNEMENTAUX.

SERVICES DE SOUTIEN

1. ENSEMBLE DE SOUTIEN

1.1. Skylight Tableau des services de soutien

Pendant la période de garantie prévue à l'Article 2 du document Garanties, le Client bénéficie gratuitement des services indiqués dans le tableau ci-dessous (le « **Tableau des Services de Soutien Skylight** ») dans la colonne « **Services Inclus dans la Garantie** ».

Le Client peut acheter un ensemble de services de soutien Skylight décrit dans le Tableau des Services de Soutien Skylight dans les colonnes intitulées « Argent » et « Or » (l'« **Ensemble de Soutien Skylight** ») afin d'obtenir les services de soutien qui y sont décrits (les « **Services Skylight** ») Le prix dudit Ensemble de Soutien Skylight est indiqué dans le Devis ou sera fourni sur demande.

Pendant la période de garantie ou à tout moment par la suite, le Client peut acheter les Services Skylight décrits dans le Tableau des Services de Soutien. Pour que les Services Skylight soient disponibles, les Services Skylight doivent être achetés pour tous les Produits que le Client utilise.

Il est entendu que si le Client souhaite effectuer des Mises à Niveau Logicielles Complètes et/ou des Versions de Maintenance (telles que définies dans le Paragraphe 2.1.5), l'achat des Services Skylight est obligatoire.

Si le Client achète un ensemble de Forfaits de Soutien Skylight relativement à un Produit, il doit, en même temps, acheter le même ensemble pour tous les Produits hors garantie achetés par le Client et, par la suite, acheter le même ensemble lorsqu'un Produit devient hors garantie.

Lorsque tous les Produits hors garantie du Client sont couverts par un Ensemble de Soutien Skylight et que cet ensemble est toujours en vigueur, les Services Skylight applicables seront étendus au Produit sous garantie sans que le Client ait à acheter un Ensemble de Soutien Skylight pour ce Produit sous garantie.

Tableau des Services de Soutien Skylight

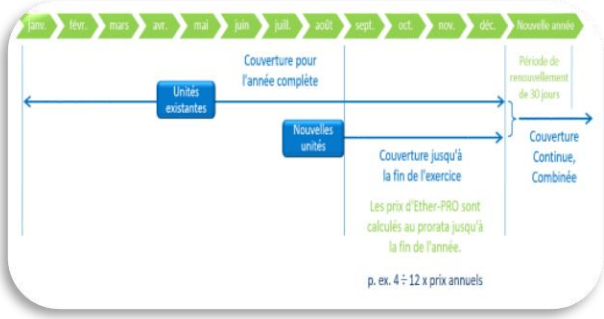
		FORFAITS D'ASSISTANCE SKYLIGHT	
	SERVICES INCLUS DANS LA GARANTIE	ARGENT	OR
Accedian eSupport 24/7(1)	✓	✓	✓
Mises à Niveau (2)	-	✓	✓
Versions de Maintenance (tels que définis à l'Article 2.1.5 ii))	✓	✓	✓
Soutien Téléphonique Prioritaire	9 h - 17 h (Heure Normale de l'Est) du lundi au vendredi	9 h - 17 h (Heure Normale de l'Est) du lundi au vendredi	24/7
Mesures de Soutien de Deuxième et de Troisième Niveau(3)	-	✓	✓
Temps de Réponse et Objectifs Fixes en cas de Défaut(4)	-	✓	✓
Le prix du Soutien Technique Skylight est indiqué sur le Devis(5) (6) (7)			

(1) Soutien électronique de l'équipe technique d'Accedian à l'aide de l'outil de gestion de cas en ligne d'Accedian et accès au portail de soutien à la clientèle d'Accedian, qui contient des notes d'application, des manuels d'utilisation et des FAQ.
(2) Lorsqu'il est pris en charge par le Produit déployé par le Client, l'ancien Produit peut ne pas prendre en charge toutes les fonctionnalités des futures versions logicielles et/ou firmware. Veuillez-vous référer au Paragraphe 2.1.5 iii) pour une description du soutien fourni par Accedian en relation avec une Mise à Niveau.
(3) Veuillez consulter les Paragraphes 2.1.3 à 2.1.4 (inclusivement) pour une description des services de soutien fournis par Accedian.
(4) Veuillez-vous reporter au Paragraphe 2.2.2 pour obtenir un descriptif des Délais de Réponse et des Objectifs Fixes de Défaillance visés par Accedian.
(5) Les pourcentages sont calculés sur les prix payés pour le Produit actuellement déployé sur le réseau du Client à la date de début de service ou de renouvellement, à l'exclusion de la valeur de l'Ensemble de Soutien Skylight acheté.
(6) Inclus avec les frais payables pour le *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal*, le Client doit obtenir d'Accedian les Services Gold Skylight pour la période la plus courte entre i) la durée de la Licence ou ii) 1 an après l'achat

du *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal*. En ce qui concerne la Licence Perpétuelle du *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal*, au-delà de la première année, le Client devra acheter l'Ensemble de Soutien Silver ou Gold Skylight afin i) d'obtenir les Services Skylight applicables ii) mais aussi de maintenir l'environnement d'exécution et de pouvoir continuer à utiliser le *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal*. Si le Client n'achète pas un Ensemble de Soutien Skylight au cours d'une année donnée, Accedian désactivera l'environnement d'exécution et le Client pourra réactiver le *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal* en payant des frais de réactivation de 500 $US, bien évidemment en plus des frais applicables payables pour l'Ensemble de Soutien Skylight. Toutefois, dans un tel cas, le Client doit savoir qu'Accedian ne conservera pas les données pendant plus de 2 mois à compter de la désactivation et le Client devra reconfigurer le *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal* et télécharger ses données dans l'environnement d'exécution du *Logiciel Skylight performance analytics: SLA portal* réactivé.

1.2. Processus et Modalités de Renouvellement des Forfaits de Soutien Skylight

Tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, les Forfaits de Soutien Skylight sont renouvelés le 1er janvier de l'année suivant l'année civile au cours de laquelle la couverture a débuté. La couverture d'un nouveau Produit entre en vigueur le jour de l'achat du Forfait de Soutien Skylight et le prix du forfait est calculé au prorata jusqu'à la fin de l'année civile. A l'expiration d'un Forfait de Soutien Skylight, Accedian continuera à fournir les services pendant une période de grâce de 30 jours, même si le Client n'a pas encore renouvelé le package concerné. Les demandes de renouvellement soumises après cette période de 30 jours sont assujetties à des frais supplémentaires, qui peuvent être déterminés par Accedian, selon la durée de la période de désabonnement.



2. SERVICES SKYLIGHT

Cet Article (ainsi que les services de soutien et les objectifs temporels décrits dans le présent document) ne s'applique qu'aux Produits faisant l'objet d'un Forfait de Soutien Silver ou Gold Skylight.

2.1. Niveaux de Soutien et Définitions d'Interface

Les dispositions ci-dessous seront utilisées par le Client et le personnel d'Accedian pour déterminer le niveau de soutien devant être fourni pour tout problème avant qu'il puisse être porté au niveau supérieur. Les activités identifiées constituent le minimum requis et peuvent être complétées par d'autres mesures au cours de l'enquête, afin d'accélérer la résolution du problème. Le Soutien Front ou Back Office de Premier Niveau sera fourni par le Client à ses utilisateurs. Le Soutien de Deuxième et de Troisième Niveau sera fourni par Accedian au Client et/ou directement aux utilisateurs du Client si le Client le juge une telle action nécessaire.

2.1.1. Soutien de Premier Niveau pour le Front Office et le Back Office. Le Client fournira à ses utilisateurs un soutien de premier niveau, ainsi que des fonctions d'assistance de base pour le service d'assistance. En règle générale, cela comprend le traitement initial des appels, l'enregistrement des appels, l'attribution d'une priorité d'appel (Urgence, Élevée, Moyenne et Faible) et le placement dans la file d'attente. Le Client fournira également des services de diagnostic des problèmes initiaux du produit pour identifier les problèmes et les défauts d'application génériques, l'analyse et, si possible, la résolution des problèmes.

2.1.2. Soutien de Deuxième Niveau. Accedian fournira une analyse détaillée des problèmes liés aux produits, ainsi que toute duplication des problèmes dans son Laboratoire du Centre d'Assistance Technique. Le Soutien de Deuxième Niveau fournira des services de diagnostic de problèmes plus détaillés pour identifier les problèmes complexes et les défauts d'application ne pouvant être résolus par le Soutien de Premier Niveau du Front ou du Back Office. Le Soutien de Deuxième Niveau sera responsable de l'application des versions de maintenance ou des correctifs spécifiques à l'utilisateur fournis par le Soutien de Troisième Niveau d'Accedian. Le Soutien de Deuxième Niveau fournira également l'interface et l'escalade vers le Soutien de Troisième Niveau d'Accedian, en fonction des besoins.

2.1.3. Soutien de Troisième Niveau. Accedian fournira au Client un consultant principal, basé dans les bureaux d'Accedian, lors de l'analyse du problème de conception du Produit et pour l'escalade formelle du problème, tel que décrit à l'Article 2.2. L'accès sera disponible pendant les heures d'ouverture normales du centre de R&D d'Accedian concerné. Les tâches typiques comprennent la fourniture d'un niveau raisonnable d'assistance technique aux organismes de Soutien de Premier et de Deuxième Niveau et la livraison en temps opportun du code de correction des défauts et de la documentation connexe.

2.1.4. Contacts Accedian pour les services Skylight. Les points de contact au sein du Client et d'Accedian, pour tout service de soutien Accedian, seront précisés par les parties au plus tard 30 jours après la réception de ces Conditions générales dans un format tel que défini ci-dessous :

Contacts Techniques Principaux
Numéros de Téléphone du Soutien Technique : +1 (514) 331-6181, option 1 ou 1 (866) 685-8181, option 1 Fax : +1 (514) 331-2210 Courriel : support@accedian.com Web : myetherpro.accedian.com

2.1.5. i) Soutien Technique Continu. Accedian offre au Client les services de soutien technique décrits ci-dessus pour les produits ayant été abandonnés pendant une période de 5 ans à compter de la date à laquelle Accedian avise le Client par écrit de son intention de cesser la fabrication dudit Produit.

ii) Mise à Jour des Fiches de Maintenance. Pour les Logiciels gérés et hébergés par le Client, Accedian offre au Client des mises à jour pour les fiches de maintenance, lesquelles seront limitées aux corrections de bogues fonctionnels excluant spécifiquement les améliorations fonctionnelles, correctifs de failles de sécurité ou les nouvelles fonctionnalités (les « **Versions de Maintenance** ») pour la version Logicielle alors en vigueur du Client (la « **Version Actuelle** ») pendant une période de 24 mois à compter de la date de publication de ladite Version Actuelle. Si le Client exige qu'Accedian installe les Versions de Maintenance, il peut préalablement engager les Services Professionnels d'Accedian et signer un Énoncé des Travaux avec Accedian.

iii) Migration vers la version la plus récente. Pour les Logiciels gérés et hébergés par le Client Accedian souhaite voir ses Clients migrer de la Version Actuelle vers la version la plus récente de ses produits. Afin de promouvoir une telle migration, Accedian déclare qu'elle aura effectué des tests dans **ses** laboratoires en ce qui concerne la migration de la Version Actuelle du Client vers une version plus récente du Logiciel (une « **Mise à Niveau** ») à condition que cette Mise à Niveau soit publiée dans les 24 mois suivant la Version Actuelle. Le chemin de Mise à Niveau peut nécessiter des Mises à Niveau en plusieurs étapes Si le Client demande à Accedian d'exécuter la migration vers la version la plus récente, le Client peut préalablement engager les Services Professionnels d'Accedian et signer un Énoncé des Travaux avec Accedian.

2.2. Escalade des problèmes

2.2.1. Définitions des priorités en cas de problème. Afin de classer une demande, le personnel de soutien technique du Client confirmera avec Accedian l'impact du problème afin de déterminer une classification appropriée. Lorsque les parties ne parviennent pas à s'entendre sur la classification d'un problème particulier, Accedian et le Client s'engagent à discuter du problème en vue d'en arriver à une classification mutuellement acceptable. Si aucun accord ne peut être conclu entre les parties en ce qui concerne la classification du problème, la classification indiquée par le Client prévaut. Les problèmes seront classés comme suit :

i) ***Priorité d'Urgence*****.** Problèmes ayant été vérifiés par des canaux de maintenance formels comme étant des problèmes affectant le service, ce qui a pour conséquence que des fonctionnalités majeures sont inopérantes et affectent donc les opérations commerciales normales. Il n'y a pas de solution de rechange acceptable. Afin d'assurer la réponse la plus rapide possible, les problèmes classés comme « Priorité d'Urgence » seront signalés par téléphone; ou.

ii) ***Priorité Elevée*****.** Problèmes ayant été vérifiés par les canaux de maintenance formels comme étant des problèmes affectant le service qui rendent inopérantes des fonctionnalités majeures et qui affectent donc les opérations normales de l'entreprise, mais il existe une solution de rechange acceptable; ou.

iii) ***Priorité Moyenne*****.** Problèmes ayant été vérifiés par les canaux de maintenance formels comme étant à l'origine de l'inopération de caractéristiques ou de fonctionnalités particulières, mais qui n'affectent pas les opérations commerciales normales et pour lesquels il n'existe aucune solution de rechange acceptable; ou.

iv) ***Faible Priorité*****.** Problèmes ayant été vérifiés par les canaux de maintenance formels comme étant à l'origine de l'inopération de certaines caractéristiques ou fonctionnalités particulières, mais qui n'affectent pas les opérations commerciales normales pendant la journée de travail normale et pour lesquels il existe une solution acceptable.

2.2.2. Objectifs à l'Echelle Temporelle. Afin de permettre au Client d'offrir des services de soutien à ses utilisateurs, Accedian déploiera des efforts commercialement raisonnables pour respecter les objectifs de temps de réponse, de correction des défauts et de mise à jour de l'état identifiés dans le tableau ci-dessous. Si les objectifs indiqués dans le

tableau ci-dessous ne peuvent être atteints, Accedian en informera le Client et les principaux contacts techniques d'Accedian et du Client s'engageront à discuter du problème en vue de trouver une solution mutuellement acceptable.

GRAVITE	CONDITION	TEMPS DE REPONSE (1) OBJECTIF (2)	CORRECTION OU CONTOURNEMENT D'UNE ERREUR(2)	OBJECTIF DE MISE A JOUR DE L'ETAT (2)
1	Priorité d'Urgence	1 heure	12 heures	Toutes les 2 heures
2	Priorité Elevée	6 heures	24 heures	Toutes les 4 heures
3	Priorité Moyenne	24 heures	2 jours ouvrables	Sur demande
4	Priorité Faible	24 heures	5 jours ouvrables	Sur demande

(1) Le délai à partir du moment où le Client demande qu'un problème soit porté à un niveau supérieur et où Accedian répond à la demande.
(2) Les objectifs ci-dessus ne s'appliquent que dans la mesure où le Client dispose d'un soutien téléphonique au moment où il en fait la demande et pendant les délais de réponse susmentionnés.

2.3. Conditions de soutien

2.3.1. Installation. Le Client s'occupera de **l'installation** sur le site de l'utilisateur. Le Client peut demander à Accedian d'effectuer une telle installation à condition qu'il accepte de s'acquitter des frais occasionnés par Accedian en temps, matériel et autres frais publiés.

2.3.2. Aucun soutien. Les services de soutien ne seront fournis par Accedian que si :

i) Le Client est à jour dans toutes ses obligations de paiement dues et payables à Accedian;

ii) L'accès à distance au site du Client est fourni à Accedian immédiatement et sur demande, ainsi que toutes les informations (y compris le nom d'utilisateur et le mot de passe) nécessaires à Accedian afin d'identifier et de résoudre le problème;

iii) Le problème n'est pas causé par la négligence du Client ou d'autres causes indépendantes de la volonté d'Accedian;

iv) Le problème est causé par un Produit ou un accessoire fabriqué par Accedian.

De plus, et sauf indication contraire aux présentes, aucun service de soutien ne sera fourni par Accedian relativement à des produits ou accessoires non fabriqués par Accedian. Les services de soutien pour ces produits ou accessoires doivent être fournis directement par le fournisseur tiers approprié et doivent être strictement entre le Client et ce fournisseur tiers. Nonobstant ce qui précède, les services de soutien pour le Produit SevOne seront fournis au Client par Accedian.

2.3.3. Droit de facturation. Accedian se réserve le droit de facturer au Client tous les travaux effectués par Accedian relativement à l'identification et/ou à la résolution de tout problème pour lequel Accedian n'a aucune obligation de fournir un soutien en vertu des présentes, et le Client devra payer toute facture reçue d'Accedian à cet égard conformément aux modalités de paiement énoncées dans les Conditions Générales ici présentes.

Frais de Réparation du Matériel et Processus RMA

Tableau 1 : Frais de Réparation et d'Expédition pour le Produit.

FRAIS DE REPARATION (USD)		EXPEDITION
Hors garantie uniquement	Veuillez contacter Accedian pour les prix	Le Client paie le transport dans les deux sens
Aucun problème trouvé, problème non couvert par la garantie ou choix de ne pas réparer. (En garantie et hors garantie)	Veuillez contacter Accedian pour les prix	Le Client paie le transport dans les deux sens
En garantie uniquement	N/A	Le Client paie dans un sens, Accedian paie le fret aller-retour (transport au sol).

<u>Processus RMA</u>

1. Procédure de Réparation et Autorisation de Retour

1.1. Toutes les demandes de retour du Produit doivent être adressées à Accedian. Les représentants d'Accedian obtiendront tous les renseignements nécessaires au traitement du retour et délivreront au Client un numéro d'autorisation de retour de matériel (« **RMA** ») immédiatement et sur demande du Client. Aucun Produit ne doit être retourné par le Client sans autorisation préalable verbale, électronique ou écrite. Les produits peuvent être directement expédiés à Accedian.

- Tous les Produits défectueux doivent être expédiés port payé à l'adresse indiquée sur la demande de RMA.

- Une preuve d'achat d'Accedian datée peut être exigée.

- Avant de renvoyer le Produit à Accedian, le Client doit obtenir un numéro RMA valide. Les colis reçus sans Numéro RMA autorisé seront renvoyés.

- Les Numéros RMA autorisés expireront 45 jours après leur émission.

- Seul le Produit et la quantité spécifiés sur la demande de RMA originale peuvent être retournés avec le numéro de RMA émis.

  - Si vous retournez un Produit supplémentaire à Accedian, un nouveau Numéro RMA sera requis.
  - Si Accedian reçoit un envoi contenant des produits dont le retour n'est pas autorisé avec ce Numéro RMA, Accedian les retournera tels quels.

1.2. Les produits défectueux seront retournés par le Client avec le numéro d'autorisation de retour clairement écrit à l'extérieur du colis, et expédié port payé à l'endroit spécifié sur la demande de RMA.

1.3. Accedian recommande de retourner le Produit par United Parcel Service, Federal Express, DHL ou tout autre transporteur de bonne réputation.

1.4. Pour éviter d'annuler la garantie, utilisez l'emballage Accedian ou équivalent pour retourner un Produit. Cela comprend l'emballage complet, les séparateurs en mousse haute densité et/ou en carton.

2. Réparations sous Garantie

Dès réception du Produit à l'endroit indiqué sur la demande de RMA, Accedian réparera ou remplacera le Produit tel qu'indiqué dans le Contrat. La période de garantie pour le Produit réparé ou remplacé sera le reste de la garantie originale ou 90 jours, et la période la plus longue des deux prévaudra.

3. Réparations hors Garantie

Accedian réparera ou remplacera, aux frais du Client, le Produit défectueux non couvert par la garantie. Les frais de réparation après garantie seront conformes aux taux et aux coûts maximaux indiqués au Tableau 1 ci-dessus. La garantie sur le Produit entretenu est de 90 jours à compter de la date d'entretien.

Avant de procéder à la réparation du Produit hors garantie, Accedian enverra au Client une proposition de coût qui doit être signée pour acceptation et retournée.

En choisissant de ne pas faire réparer le Produit par Accedian, le produit sera retourné au Client tel quel aux frais du Client, tel que spécifié au Tableau 1 ci-dessus.

4. Expédition accélérée

Si, conformément au tableau 1 ci-dessus, Accedian accepte de payer le fret de retour et que le Client a besoin d'une livraison le jour suivant ou a d'autres exigences spéciales relatives à une expédition accélérée, ces frais seront à la charge du Client. Le Client peut payer les frais de transport en émettant un bon de commande avec la mention « **Payer d'Avance et Ajouter les Frais de Port** », en choisissant le transporteur du Client et en fournissant le numéro de compte du Client (port dû), ou en payant d'avance par carte de crédit.

5. Réclamations de Fret et Dommages à l'Expédition

5.1. Si le Client reçoit le Produit original endommagé, il doit en aviser immédiatement le transporteur. Le Service à la Clientèle d'Accedian aidera le Client à traiter la réclamation pour dommages, le cas échéant.

5.2. Si l'envoi de retour ou de réparation du Client à Accedian est reçu dans un état endommagé, Accedian en avisera le Client. Le Client avisera immédiatement le transporteur pour entreprendre une inspection des réclamations. Le Service à la Clientèle d'Accedian aidera le Client à traiter la réclamation pour dommages, le cas échéant.