

ENTENTE DE SERVICES DirectCARE BASIC-AP

TARIFS ET POLITIQUES LIÉS AU SERVICE

CONTEXTE. Bayer Inc. est désignée dans la présente par « Bayer » et accepte de fournir des services au Client selon les termes et conditions énoncés dans la présente Entente. Les termes « Client », « vous », « votre » désignent le client concerné des services fournis par Bayer en vertu des présentes. Le terme « Entente » désigne, collectivement, les termes et conditions contenus dans ce document, à chaque devis remis par Bayer pour les services en vertu des présentes et à chaque bon de commande remis par vous conformément à la présente Entente. Les termes « aux présentes » et « en vertu des présentes » font chacun référence à la présente Entente.

SERVICES. Les services fournis par Bayer en vertu de la présente Entente comprennent, sans s'y limiter, les offres suivantes :

- Maintenance préventive de l'équipement par Bayer, disponible de 6h à 23h, du lundi au vendredi
- Vérification et réétalonnage selon les spécifications de l'usine
- Mises à jour logicielles
- Remplacement de pièces certifiées OEM
- Inspection et contrôle de sécurité complets
- Maintenance corrective sur site par un représentant de service certifié de Bayer, de 9h à 17h, du lundi au vendredi
- Couverture complète pour la durée de l'Entente, y compris les frais de déplacement, de main-d'œuvre et les pièces
- Soutien téléphonique offert 24/7/365 par le Centre d'Assistance Technique (TAC)
- Soutien à distance VirtualCARE®
- Système de rappel amélioré VirtualCARE®

MODIFICATIONS. Aucune modification, renonciation ou autre amendement des conditions des présentes (y compris les prix) ne sera contraignant pour Bayer, à moins qu'il ne soit écrit et signé par des représentants dûment autorisés de chaque partie ou à moins qu'il ne soit expressément stipulé dans les présentes. Bayer n'est pas responsable des erreurs typographiques.

ACCEPTATION. Les services de Bayer ne sont vendus que sous, et sont régis par, les termes et conditions énoncés dans la présente Entente. L'acceptation commence dès la réception par Bayer d'une copie signée d'un Devis et/ou d'un Numéro de Bon de Commande, et, dans l'un ou l'autre de ces cas, vous acceptez par la présente et convenez d'être lié par les termes et conditions contenus dans les présentes. Cette Entente restera en vigueur pour la durée spécifiée dans le Devis, à moins d'une résiliation anticipée conformément à ses dispositions. Ces termes et conditions prévaudront en toutes circonstances et prendront préséances sur tout terme ou condition conflictuel ou incohérent contenu dans un devis, un accusé de réception, une facture ou tout autre document émis par quiconque autre que Bayer.

OBLIGATIONS DU CLIENT. Le Client doit : (a) coopérer avec Bayer pour toutes les questions relatives aux services fournis en vertu des présentes et fournir l'accès aux locaux et aux installations du Client qui peut raisonnablement être demandé par Bayer, aux fins de l'exécution des services; b) répondre promptement à toute demande de Bayer de fournir des directives, des renseignements, des approbations, des autorisations ou des décisions raisonnablement nécessaires à la prestation des services; (c) fournir les documents ou les renseignements que Bayer peut raisonnablement demander afin que Bayer puisse fournir les services en temps opportun et le Client doit s'assurer que ces documents ou informations sont complets et exacts; et (d)

obtenir et maintenir toutes les licences et consentements nécessaires et se conformer à toutes les lois applicables en ce qui concerne l'utilisation et la réception des services par le Client.

PRIX. Les prix sont basés sur les coûts et les conditions existants à la date de la présente Entente et sont valides jusqu'à la date d'expiration indiquée sur le devis. Tous les paiements sont dus net trente (30) jours après l'expédition de la facture sur le montant total facturé. Si vous ne payez pas un montant dû en vertu des présentes à la date d'échéance, en plus de tous les autres recours disponibles en vertu de la présente Entente ou de la loi, tous ces paiements porteront intérêt à un taux de 2% calculé quotidiennement à partir de la date à laquelle ce paiement est dû jusqu'à la date à laquelle le montant en souffrance, plus les intérêts, est payé. À moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit entre les parties, le paiement doit être reçu dans la banque de Bayer à la date d'échéance de la facture uniquement par transmission de virement électronique (EFT). Veuillez contacter l'équipe des services de crédit de Bayer à creditservices.canada@bayer.com pour obtenir de l'aide concernant le processus d'inscription au virement électronique. Le Client sera responsable de toutes les taxes de vente harmonisées (TVH), des taxes de vente provinciales (TVP), de la taxe sur les biens et services (TPS) et de toutes autres taxes et frais similaires sur les montants dus par le Client en vertu des présentes.

GARANTIE

GARANTIE CONCERNANT LES RÉPARATIONS. Tous les matériaux, la main-d'œuvre et les services fournis en vertu des présentes sont garantis exempts de défauts de matériaux et de fabrication pour la durée la plus longue entre la durée de cette Entente ou quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date fournie.

PÉRIODE DE GARANTIE COMPLÈTE. Il n'y aura aucun frais, pour la période indiquée dans le devis applicable, pour toute action (pièces, main-d'œuvre, déplacement) jugée nécessaire par Bayer pour entretenir l'équipement, à l'exception des éléments énumérés sous « Exceptions ». Bayer effectuera la maintenance corrective sur site pendant les heures de travail normales de 9 h 00 à 17 h 00, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés observés par Bayer. Le Client devra payer, en tant que frais supplémentaires pour la maintenance corrective sur site, toute main-d'œuvre sur le terrain et temps de déplacement requis en dehors des heures normales, aux tarifs de service en vigueur de Bayer.

SOUTIEN À DISTANCE VIRTUALCARE. Le cas échéant, Bayer peut fournir des services de diagnostic et de surveillance à distance sur les équipements régis par la présente Entente, en utilisant le matériel et le logiciel propriétaires de Bayer. Dans le cas où la présente Entente est résiliée ou n'est pas renouvelée, alors dans les soixante (60) jours suivant la date de résiliation ou d'expiration de l'Entente, Bayer restreindra la connexion VirtualCARE au système d'injection. Si le système VirtualCARE est désactivé par Bayer ou mis hors ligne par le Client, Bayer ne continuera plus sa pratique actuelle de surveillance à distance automatique et de détection des codes d'erreur, ni d'évaluation proactive des événements et de diagnostics. Le Client comprend que la connexion VirtualCARE peut toujours exister, mais qu'aucune information du Client ne sera transmise à Bayer depuis les systèmes du Client.

EXCEPTIONS. Les garanties contenues dans la présente Entente ne couvrent pas :

- a) L'équipement qui est déterminé par Bayer comme étant non fonctionnel au moment du service initial ou de la maintenance préventive annuelle et qui est devenu non fonctionnel uniquement en raison de la négligence du Client n'est pas couvert par la présente Entente. Dans ce cas, Bayer se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires pour couvrir les coûts de la main-d'œuvre, de déplacement et les pièces pour tout équipement qui est non fonctionnel au moment du service initial ou de la maintenance préventive annuelle.
- b) Les produits qui ont été modifiés, mal installés / entreposés / manipulés ou entretenus, ou qui ont été mal interfacés avec d'autres équipements. Ces conditions pourraient compromettre le fonctionnement, la sécurité ou la fiabilité du produit. Cela inclut tout travail effectué sur le produit par toute partie autre qu'un prestataire de services autorisé par Bayer, ou toute pièce ou module installés sur le produit qui n'est pas fourni par un prestataire de services autorisé par Bayer.

- c) Toute réclamation causée par l'utilisation d'accessoires autres que ceux de Bayer ou non approuvés par Bayer (ex : consommables autres que ceux de Bayer ou, dans le cas des produits pour TEP/TDM, l'utilisation de flacons ou protège-flacons qui ne sont pas approuvés par Bayer et des produits non installés et entretenus par du personnel certifié et approuvé par Bayer) ne sera pas couverte par cette garantie et Bayer est libérée de toute obligation supplémentaire. L'utilisation de ce type d'accessoires en lien avec l'équipement peut compromettre la fonctionnalité, la fiabilité ou la sécurité de l'opérateur et du patient.
- d) Les dommages, mauvais fonctionnements ou mauvaises injections résultant de l'utilisation de seringues et/ou de tubulures non approuvées par Bayer (ex : ensembles de remplissage, tubulures pour patient, raccords en Y, raccords en T, extensions/rallonges), c'est-à-dire : le déversement de produit de contraste, les fuites, la pression, les débits ou les volumes ne correspondant pas aux réglages de l'injecteur, etc.
 - I. La présente Entente ne couvre pas les têtes d'injecteur qui sont endommagées en raison d'un déversement de produit de contraste (contamination causée par l'agent de contraste) lorsque des seringues et/ou des tubulures non approuvées par Bayer sont utilisées.
 - II. Lors du remplacement, la tête de l'injecteur sera garantie pendant 90 jours ou le reste de la durée de l'Entente en vigueur, selon la période la plus longue, sous réserve des présentes Exceptions.
- e) Un mauvais fonctionnement ou un dommage dû à un usage abusif, à une erreur d'utilisation ou à un déversement de produit de contraste, de sang ou d'autres substances, ou à une erreur de l'opérateur ne suivant pas les dispositions spécifiques du manuel de l'utilisateur.
- f) Pannes causées par des pannes de réseau ou une configuration de réseau incorrecte.
- g) Les dommages causés par un incendie, des inondations ou d'autres catastrophes communément définies comme des « actes de Dieu » ou d'autres événements de Force Majeure (tels que définis ci-dessous).
- h) Toute structure de support de plafond ou de mur utilisée pour monter ou soutenir un système de contrepoids de tête d'injecteur, installation incorrecte de cette structure (par quiconque autre que Bayer) et tout manquement à respecter les exigences de Bayer dans ses termes et son manuel (telles que les exigences de niveau et de verticalité et/ou de charge).

Dans tous ces cas hors garantie, Bayer fournira un service au produit, à la demande du Client, selon les termes de cette Entente. Cependant, le Client doit accepter de payer Bayer pour la main-d'œuvre requise, que ce soit à l'interne ou sur site (y compris tout temps de déplacement et taxes), ainsi que tout matériel requis aux prix et tarifs en vigueur chez Bayer.

PLAN DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE. Bayer effectuera une maintenance préventive (PM) sur le(s) produit(s) pendant les heures de 6 h 00 et 23 h 00, du lundi au vendredi (horaires de la maintenance préventive), à l'exception des jours fériés observés par Bayer, sauf indication contraire dans les termes de la présente Entente. Bayer effectuera la maintenance préventive dans les soixante (60) jours suivant la date d'entrée en vigueur de l'Entente, ou dans les douze (12) mois suivant la dernière maintenance préventive fournie par Bayer, sauf accord contraire.

EXCLUSIONS DE GARANTIE. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ. À L'EXCEPTION DE CE QUI EST DÉCRIT À LA SECTION « GARANTIE » CI-DESSUS, BAYER REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTES GARANTIES OU CONDITIONS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPLICITES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE COMMERCIALISATION, DE NON-CONTREFAÇONS ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER, ET TOUTES CES GARANTIES SONT

EXPRESSÉMENT EXCLUES. EN AUCUN CAS BAYER NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES PROFITS PERDUS, DES DOMMAGES POUR INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU DES DOMMAGES INCIDENTS, INDIRECTS, ACCESSOIRES, EXEMPLAIRES, SPÉCIAUX, PUNITIFS, OU CONSÉCUTIFS RÉSULTANTS DE OU EN LIEN AVEC L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT DES PRODUITS OU SERVICES DE BAYER. EN AUCUN CAS BAYER NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES DOMMAGES DÉPASSANT LE MONTANT DU PAIEMENT, LE CAS ÉCHÉANT, REÇU PAR BAYER POUR LE PRODUIT OU LE SERVICE FOURNI, OU À FOURNIR, EN VERTU DE LA PRÉSENTE ENTENTE.

ANNULATION. Bayer peut résilier la présente Entente avec effet immédiat en donnant un préavis écrit au Client si (a) le paiement n'a pas été effectué à la date d'échéance, (b) le Client est en violation matérielle des termes de la présente Entente (étant entendu que le défaut de paiement d'un montant dû en vertu des présentes constitue une violation matérielle), ou (c) le Client ne donne pas à Bayer accès au produit à l'heure prévue pour le service. Chaque partie peut résilier la présente Entente à tout moment, pour toute autre raison, en donnant un préavis écrit d'au moins soixante (60) jours à l'autre partie. Si l'Entente est résiliée pour une raison autre que celle prévue dans la première phrase de ce paragraphe, Bayer remboursera au Client un montant égal au montant prépayé pour le service pour cette année, moins la valeur évaluée de toute maintenance préventive (PM) effectuée et la valeur évaluée de tout service fourni à la date de résiliation de l'Entente ou avant. Si la PM a été effectuée et qu'au moins un événement de service d'urgence sur site a été réalisé pendant la période de l'Entente, l'Entente sera considérée comme remplie et aucun remboursement pour cette année de service ne sera dû au Client.

CAS DE FORCE MAJEURE. Bayer ne sera pas responsable des retards ou de la non-exécution de ses obligations en vertu des présentes, directement ou indirectement causés par des cas de force majeure, un incendie, une explosion, une inondation, une guerre, un accident, une action d'une autorité gouvernementale, des épidémies, des pandémies, des hostilités, l'incapacité à se procurer des fournitures et des matières premières, des retards dans le transport, une grève, une ordonnance du tribunal, et toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de Bayer (chacune étant un « Événement de Force Majeure »).

CONFORMITÉ AUX LOIS. En plus de tous les droits spécifiquement identifiés dans la présente Entente, Bayer disposera de tous les droits et recours conférés par la loi, en équité, par voie législative ou autrement. Bayer ne sera pas tenu de remplir ses obligations en vertu de la présente Entente si le Client a manqué à ses obligations (y compris un défaut de paiement des montants dus) en vertu de la présente Entente ou de tout autre entente impliquant Bayer.

DIVERS. Aucune renonciation par Bayer à l'une des dispositions de la présente Entente n'est effective à moins qu'elle ne soit explicitement énoncée par écrit et signée par Bayer. Aucun manquement de Bayer à exercer, ou délai dans l'exercice, d'un droit, d'un recours, d'un pouvoir ou d'un privilège découlant de la présente Entente ne constitue, ou ne peut être interprété comme, une renonciation à celui-ci. Toutes les questions découlant de ou liées à la présente Entente sont régies et interprétées conformément aux lois de la Province de l'Ontario et aux lois fédérales du Canada applicables.

Ces tarifs et politiques s'appliquent aux services effectués au Canada. Ils peuvent varier dans d'autres lieux. Consultez votre représentant Bayer pour les tarifs et politiques de service pour votre emplacement. Tous les tarifs sont sujets à changement sans préavis.