

# Helpdesk **POSEIDON**

Conditions générales applicables aux prestations de dépannage

## 1. BENEFICIAIRES ET CONDITIONS

Dans le cadre du service Poséidon, l'EPFL fournit gratuitement des prestations de dépannage pour les laptops Poséidon des étudiants et collaborateurs de l'EPFL, l'UNIL, les HES-SO, l'UNINE et CERN, aux conditions énumérées ci-après. En sollicitant les services du helpdesk Poséidon, l'étudiant ou le collaborateur accepte expressément ces conditions et les limitations de responsabilité qu'elles contiennent.

Les ordinateurs non-Poséidon sont considérés comme des machines dépourvues de garantie.

Pour les employés du PSE, seules les laptops Poséidon utilisés à titre privé sont pris en charge.

Pour les retraités EPFL (APC, UP et ACC-EPFL) et les anciens professeurs, l'EPFL se charge seulement de renvoyer au fabricant les ordinateurs portables de l'offre Poséidon sous garantie (pas de support logiciel).

## 2. RESPONSABILITÉ ET OBLIGATIONS DE L'ÉTUDIANT OU DU COLLABORATEUR

L'étudiant ou le collaborateur est seul responsable d'effectuer préalablement à la remise de sa machine, une sauvegarde intégrale de ses données. L'EPFL n'assume aucune responsabilité en lien avec la perte de données ou de logiciels, et cela y compris lorsque les données sont temporairement copiées sur les serveurs de l'EPFL.

L'étudiant ou le collaborateur garantit à l'EPFL, et l'indemnisera entièrement en cas de dommage, que le laptop n'a jamais été utilisé illégalement ou en violation des directives de l'EPFL, et qu'il ne contient aucune donnée contraire au droit applicable, aux directives de l'EPFL ou violant des droits de propriété intellectuelle (y compris le droit d'auteur) ou d'autres droits de tiers.

Lorsque l'étudiant ou le collaborateur demande à ce que sa machine soit retournée au fabricant, il s'engage à payer les frais de réparation non couverts par la garantie et facturés par le fabricant, ou les frais de devis de ce dernier dans le cas où le collaborateur ou l'étudiant choisit de ne pas effectuer la réparation envisagée.

## 3. LAPTOP COUVERT PAR UNE GARANTIE

En cas de problème matériel sur une machine bénéficiant d'une garantie valable du fabricant, l'EPFL se charge de renvoyer la machine au fabricant en cas de problème matériel. Le fabricant décide seul de la suite à donner, en particulier de savoir si la réparation est couverte ou non par la garantie. Dans le second cas un devis de réparation sera établi.

## 4. LAPTOP DEPOURVU DE GARANTIE

Lorsque le laptop de l'étudiant ou du collaborateur n'est plus sous garantie, l'EPFL peut néanmoins accepter à bien plaisir de le prendre en charge. L'étudiant ou le collaborateur est rendu attentif et accepte que l'EPFL n'assume aucune garantie en lien avec les défauts ou dommages existants avant la prise en charge ou pendant la prise en charge de ce type de machine, quelle qu'en soit la cause.

En cas de problème matériel, l'EPFL peut assister l'étudiant, pendant une période de maximum 15 minutes, dans la recherche de l'identification du problème.

## 5. AIDE LOGICIELLE POUR TOUS LES LAPTOPS

En cas de problème de configuration logicielle, l'EPFL peut aider l'étudiant ou le collaborateur à trouver une solution. L'EPFL n'a aucune obligation de résultat, et ni même n'assume de garanties sur les données ou le bon fonctionnement des logiciels installés.

## 6. EXCLUSION DE GARANTIE

Ce service est proposé gratuitement. L'EPFL n'assume aucune responsabilité, à l'exception des dommages causés intentionnellement ou par faute grave.