

Description du service

Dell Premium Support

Introduction

Dell a le plaisir d'assurer le service Dell Premium Support (le ou les « **Service(s)** ») conformément à la présente description du service (la « **Description du service** »). Votre facture, le reçu, l'accusé de réception de commande ou une page d'information (selon le cas, le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du (ou des) service(s), ainsi que les options de service que vous avez achetées.

Dell Premium Support assure une assistance technique à distance pour la résolution de problèmes liés aux matériels et logiciels à la fois par une assistance en ligne et par des spécialistes formés à l'assistance en ligne pour les Produits Dell pris en charge. La résolution de problèmes liés aux logiciels inclut le support logiciel complet Dell et une assistance collaborative pour certains titres de logiciels pré-installés sur des produits de marque Dell. La résolution de problèmes liés aux logiciels inclut également des efforts commercialement raisonnables pour fournir une assistance pour certains titres de logiciel disponibles sur le marché installés par le client et également acquis tels que des navigateurs internet, des systèmes d'exploitation, des logiciels de gestion de compte bancaire, des applications de productivité, des applications de messagerie et des logiciels d'éditions de films/ d'images. De plus, la résolution de problèmes liés aux logiciels inclut des conseils pratiques, une configuration de l'antivirus, une aide à la connexion d'imprimantes/ de réseau et, pour les clients qui achètent le Service pour un système de produit, une assistance avec les titres de jeux communs.

Tous les incidents que Dell détermine comme faisant partie de l'étendue des services définis dans la présente Description du service seront considérés comme des « Incidents qualifiés ». En ce qui concerne les problèmes de matériel qui ne sont pas résolus à distance, Dell peut vous offrir une intervention sur site, comme partie intégrante du Service, pour vous aider à résoudre votre ou vos problème(s). Si Dell détermine qu'une méthode de réparation autre qu'une intervention sur site est requise pour un incident ou si un service sur site n'est pas disponible pour votre produit, Dell fournira un service conformément aux options de prestation de service détaillées dans l'**Annexe A**.

CETTE DESCRIPTION DE SERVICE CONSTITUE UN CONTRAT ENTRE VOUS ET DELL. VEUILLEZ PRENDRE LE TEMPS DE LIRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES SELON LESQUELLES DELL OU LE REVENDEUR DELL AGRÉÉ CITÉ EN RÉFÉRENCE SUR LE BON DE COMMANDE (« DELL ») ACCEPTE DE FOURNIR LES SERVICES. TOUS LES SERVICES DE RÉPARATION DE MATÉRIELS CONCERNENT DES PROBLÈMES LIÉS À DES PRODUITS COUVERTS PAR VOS SERVICES MATÉRIELS DE BASE (voir www.dell.com/warranty). (EN CE QUI CONCERNE LES PAYS DANS LESQUELS DELL NE VEND PAS DIRECTEMENT À DES UTILISATEURS FINAUX, LES PRÉSENTES CONDITIONS CONTRACTUELLES PEUVENT VARIER EN FONCTION DES CONDITIONS DU VENDEUR)

La présente Description du service est soumise aux Conditions générales de vente Dell lorsqu'un produit a été directement acheté auprès de Dell. Quant à tous les clients d'entreprise, la présente Description du service est soumise aux Conditions de vente Dell pour les clients d'entreprise.

Les garanties commerciales Dell n'affectent pas des garanties légales applicables ou d'autres droits de consommateurs.

Champ d'application du présent Service

Caractéristiques de votre service :

- **Support matériel** pour votre Produit Dell pris en charge par :
 - **Assistance en ligne, dépannage de problèmes matériels par téléphone et aide à la résolution par des experts qualifiés Dell.** Le support en ligne et par téléphone est disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept (jours fériés inclus). Pour les pays où le service est principalement fourni dans la langue locale, le Service sera uniquement fourni en anglais après les heures de travail ; et



- **Délégation sur site d'un technicien et/ou de pièces de rechange** de la manière déterminée par Dell suite au diagnostic à distance. L'intervention sur site est uniquement disponible les jours ouvrés normaux et aux heures ouvrées de votre emplacement.
- **Support logiciel complet** (décrit de manière plus détaillée dans la section Support logiciel complet ci-dessous) qui couvre :
 - **Assistance en ligne, dépannage de problèmes logiciels par téléphone et aide à la résolution par des experts qualifiés Dell.** L'assistance en ligne et par téléphone est disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept chaque semaine (jours fériés inclus) pour les applications des utilisateurs finaux et les systèmes d'exploitation éligibles pré-installés par Dell sur votre produit pris en charge de marque Dell. Pour les pays où le service est principalement fourni dans la langue locale, le Service sera uniquement fourni en anglais après les heures de travail ; et
 - **Assistance collaborative** avec des partenaires Assistance collaborative Dell pour les applications et les systèmes d'exploitation des utilisateurs finaux éligibles pré-installés par Dell sur votre Produit pris en charge de marque Dell. Pour plus de détails, consultez la section Assistance collaborative ci-dessous.
- **Assistance à distance pour la résolution de problèmes pour certains logiciels disponibles sur le marché installés par le client** sur un Produit Dell pris en charge en déployant des efforts commercialement raisonnables pour fournir une aide pratique et simple, une assistance à l'installation et à la désinstallation du logiciel, une aide à la mise à niveau, ou en réinstallant les paramètres d'usine.
- **Assistance à distance avec configuration du logiciel antivirus** pour des logiciels comme McAfee® et Norton® sur votre produit Dell pris en charge ; et
- **Accès à Dell SupportAssist.**

Support logiciel complet :

Le support logiciel complet inclut le support logiciel à distance pour les applications et les systèmes d'exploitation des utilisateurs finaux éligibles pré-installés par Dell sur votre Produit Dell pris en charge. Les logiciels couverts sont généralement des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le système d'exploitation Microsoft® Windows, le logiciel McAfee® AntiVirus™, la suite logicielle Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, le logiciel Adobe® Photoshop® et le logiciel Adobe Acrobat®. Vous pouvez vous procurer la dernière liste actualisée des produits logiciels couverts auprès d'un agent du support technique Dell.

Consultez la liste actuelle relative au support logiciel complet sur le lien www.dell.com/comprehensive. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Limites du support logiciel complet Dell. Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le produit logiciel couvert produira un résultat spécifique. Les situations suscitant des questions du Client doivent pouvoir être reproduites sur un seul et même système (c'est-à-dire une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut être amené à conclure qu'un problème est suffisamment complexe ou que la nature du Produit pris en charge du Client est telle qu'une assistance à distance est insuffisante pour une analyse efficace de la question. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse ne pas être en mesure de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande d'intervention. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell à fournir une assistance au Client sera pleinement remplie.

Assistance collaborative :

En cas de problème lié à des logiciels pré-installés par Dell sur vos Produits pris en charge de marque Dell, Dell fera office d'interlocuteur unique, conformément au présent document, jusqu'à ce que les problèmes soient isolés et signalés à ce fournisseur tiers. Plus précisément, Dell contactera le fournisseur tiers et créera un rapport d'incident ou ouvrira un dossier d'incident pour le compte du Client en fournissant une description détaillée du problème. Une fois le fournisseur contacté, Dell contrôlera la procédure de résolution du problème et obtiendra du fournisseur l'état et les plans de résolution, jusqu'à ce que le fournisseur remédie au problème en proposant une solution, une procédure de résolution du problème, une solution corrective, des modifications de configuration ou le signalement d'un rapport d'erreurs. À la demande du Client, Dell peut entamer une procédure de gestion des remontées en interne et/ou au sein de l'entreprise du fournisseur.



Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le client doit disposer des contrats d'assistance et des droits appropriés auprès du fournisseur tiers correspondant. Une fois le problème isolé et signalé, le fournisseur tiers assure l'assistance technique et procède à la résolution du problème du Client. DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU DES SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.

La liste à jour des partenaires d'assistance collaborative peut être consultée sur www.dell.com/collaborative. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Assistance à distance pour la résolution de problèmes liés à des logiciels habituellement disponibles sur le marché installés par le Client

Des experts Dell qualifiés fournissent une résolution à distance des problèmes logiciels pour les logiciels couramment utilisés, légalement acquis et installés par le client via une aide pratique et simple, une assistance à l'installation et à la désinstallation du logiciel, une aide à la mise à niveau, ou en réinstallant les paramètres d'usine. Veuillez noter que certains logiciels peuvent avoir des exigences matérielles qui dépassent le système d'un client. Dell fournira des efforts commercialement raisonnables pour assister les clients dans les limites de leurs systèmes.

Les exemples des titres de logiciels couramment utilisés, installés par le client ci-dessous sont seulement à des fins d'illustration :

- Programmes de messagerie couramment utilisés, comme Outlook® ou Outlook Express®
- Navigateurs Internet couramment utilisés, comme Firefox®, Google Chrome™, Opera™ ou Windows® Internet Explorer®
- Logiciels de productivité couramment utilisés, comme Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Logiciels financiers couramment utilisés, comme Quicken®
- Logiciels d'édition de films et d'images couramment utilisés, comme Adobe® Photoshop®, Picasa™ ou Roxio® Easy Media Creator
- Logiciels de jeu couramment utilisés

Des experts Dell qualifiés fourniront une assistance à distance en configurant votre équipement réseau filaire/ sans fil, ainsi qu'en configurant votre imprimante sur votre Produit Dell pris en charge :

- Aide pour la connexion à votre réseau filaire/ sans fil,
- Aide pour l'installation d'une imprimante,
- Dépannage des problèmes d'installation en réseau filaire, en réseau sans fil ou d'imprimante qui sont propres au processus de connexion.

Les experts qualifiés Dell fourniront de simples conseils pratiques sur :

- Procédure de sauvegarde des données,
- Procédure de connexion à Internet,
- Procédure de transfert de fichiers vers votre nouvel ordinateur,
- Procédure d'installation des correctifs recommandés,
- Procédure de personnalisation de votre bureau,
- Procédure d'installation de périphériques.



Assistance à distance avec configuration d'un logiciel antivirus sur votre Produit Dell pris en charge :

Les clients qui sont abonnés à un service antivirus actif peuvent bénéficier d'une assistance pour la programmation et l'installation du logiciel antivirus. Remarque : le service Premium Support que vous avez acheté avec votre produit ne couvre pas la suppression et la correction d'un virus une fois que votre système a déjà été infecté et endommagé par un virus. L'assistance pour la suppression de virus et la correction peuvent être proposées à titre payant.

Accès à Dell SupportAssist :

Dell SupportAssist pour PC et tablettes est une application logicielle optionnelle qui, une fois installée, surveillera votre système pour les mises à jour critiques et les incidents, puis vous alertera pour commencer à mettre à jour votre système ou résoudre les problèmes. Les fonctions varient en fonction des droits mais, pour Premium Support, si un problème est détecté, les informations concernant l'état du système sont recueillies et envoyées à Dell afin d'ouvrir une demande d'assistance technique et de commencer la résolution. SupportAssist pour PC et tablettes est conçu pour réduire les étapes du support technique et accélérer la résolution pour une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

SupportAssist est maintenant préinstallé sur la plupart des appareils Dell exécutant le système d'exploitation Windows 10 et peut être trouvé dans le menu Démarrer dans Tous les programmes dans le dossier Dell.

Combinée avec l'utilisation du service Premium Support, l'application logicielle SupportAssist de Dell offre les fonctionnalités et capacités suivantes :

- Surveillance des systèmes pour les mises à jours stratégiques et des incidents ayant un impact sur les opérations et les performances habituelles ;
- Notification et création automatiques de demande au support technique Dell en cas de problèmes détectés ;
- Envoi automatisé des pièces de remplacement sous garantie.

Premium Support ne comprend pas les services suivants :

- Tout service, tâche ou activité autres que ceux spécifiquement énoncés dans la présente Description du service.
- Suppression de virus ou de logiciel malveillant. L'assistance pour la suppression de virus et la correction peuvent être proposées à titre payant.
- Support technique pour les applications à contribution volontaire
- Le support technique pour les applications logicielles que Dell juge rares, non prises en charge par le fabricant OEM ou non listées dans la liste du Support logiciel complet ou ne faisant pas partie des principaux jeux.
- Assistance relative à du matériel tiers
- Assistance relative à la mise en réseau filaire/sans fil avancée ou à l'optimisation du réseau
- Prise en charge de l'optimisation de performances
- Assistance relative au développement Web, à la programmation de bases de données ou à des scripts
- Réparation des dommages ou défauts exclusivement esthétiques des Produits pris en charge et qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil
- Réparations rendues nécessaires par une utilisation excessive ou par l'usure
- Quand Dell détermine qu'il n'y a aucun problème (l'erreur ne peut pas être reproduite)
- Service sur tout équipement endommagé à la suite d'une utilisation inappropriée, d'un accident ou d'une utilisation abusive du produit pris en charge ou de ses composants (liste non limitative : utilisation de tensions incorrectes, de fusibles inadaptés ou de périphériques ou accessoires incompatibles, ventilation incorrecte ou insuffisante, ou non-respect des instructions d'utilisation), d'une modification, d'un environnement physique ou d'exploitation inadapté, d'une mauvaise maintenance de la part du client (ou de son représentant), du déplacement inapproprié du produit pris en charge, du retrait ou de l'altération des étiquettes d'identification de l'équipement ou des pièces, ou encore d'une panne occasionnée par un produit dont Dell n'est pas responsable.



- Réparations rendues nécessaires par une altération, un réglage ou une réparation effectuée par un intervenant autre que Dell, qu'un revendeur ou un fournisseur de services Dell agréé ou par des clients utilisant des pièces remplaçables par le client (CSR).
- Assistance pour l'équipement endommagé par les catastrophes naturelles telles que (mais sans s'y limiter) : orages, inondations, tornades, séismes et ouragans.
- Remarque : des situations particulières peuvent survenir. Par exemple, le Produit Dell pris en charge peut être infecté par un virus empêchant Dell de fournir le support tant que le virus n'a pas été supprimé. Dans ces situations, le client sera informé par le technicien Dell.

Comment contacter Dell en cas de besoin ?

L'assistance à distance en ligne ou par téléphone est une partie essentielle du présent Service et le diagnostic ou le dépannage à distance dans le cadre de votre Service matériel de base est requis avant de pouvoir bénéficier du Service.

Étape Une : utilisez une des options de support pour contacter Dell afin d'obtenir de l'aide.

Contactez Dell depuis un emplacement où vous pouvez avoir accès physiquement au Produit pris en charge. Vous nous aiderez à mieux vous servir si vous disposez des informations et des documents suivants lorsque vous nous contactez : la facture et le numéro de série de votre produit ; le numéro de service ; le modèle et les numéros du modèle ; le numéro du terminal mobile, du téléphone ou de la carte SIM ; la version actuelle du système d'exploitation que vous utilisez ; et les noms des marques et des modèles de tous les appareils (par ex. un modem) que vous utilisez.

Fournissez les autres informations que Dell peut demander. Nous vérifierons le ou les Produits pris en charge du Client, le Service applicable, les niveaux de prestation/ intervention et confirmerons toute expiration du ou des Services.

Assistance par courrier électronique, par messagerie instantanée et en ligne :

Une assistance par courrier électronique, par messagerie et en ligne peut être disponible. Les informations de contact de l'assistance par courrier électronique, par messagerie et en ligne sont disponibles à l'adresse www.dell.com/support.

Demande d'assistance par téléphone :

L'assistance technique téléphonique par des agents hautement qualifiés est disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept (jours fériés inclus). Pour les pays où le service est principalement fourni dans la langue locale, le Service sera uniquement fourni en anglais après les heures de travail.

Pour les demandes d'assistance par téléphone, veuillez contacter Dell au numéro ci-dessous. Soyez prêt à saisir le code de service express situé sur le Produit Dell pris en charge quand il vous sera demandé.

Reportez-vous à la section « Contactez-nous » de notre boutique en ligne pour obtenir une liste complète de nos coordonnées et options de support :

<http://www.dell.com/support/contents/uk/uk/ukdhs1/category/Contact-Information>

Deuxième étape : assistance en ligne ou par téléphone

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ces messages sont apparus, les activités qui ont précédé leur apparition et les mesures que vous avez prises pour résoudre le problème.
- Nous vous guiderons à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème.
- L'expérience montre que la plupart des problèmes et des erreurs peuvent être corrigés à distance.
- Suivez attentivement les instructions et les suggestions. Les étapes du diagnostic ou du dépannage comme celles présentées dans les étapes un et deux sont essentielles pour trouver la meilleure résolution à votre problème. Ces étapes peuvent nécessiter plusieurs interactions ou appels ou une session prolongée avec Dell et il se peut que l'on vous demande d'accéder, dans la mesure du possible, aux composants internes de votre Produit pris en charge.



- Si le problème de votre Produit pris en charge est couvert par le Service matériel de base Dell et si, suite au diagnostic ou au dépannage, Dell détermine que l'envoi d'un technicien sur site ou un service de réparation est nécessaire, nous vous fournirons des instructions supplémentaires.

Si vous vous trouvez hors du pays d'achat

Dell fournit les options de Premium Support sur vos Produits pris en charge si vous voyagez ou si vous déménagez de façon permanente dans un différent pays. Certains services et fonctionnalités pris en charge pourraient ne pas être disponibles car soumis aux conditions de la section des restrictions géographiques ci-dessous ainsi que les conditions suivantes :

- Vérification du droit de service ;
- L'assistance est fournie dans la ou les langues utilisées par Dell pour fournir une assistance aux clients dans un nouveau pays ;
- La disponibilité de la main d'œuvre locale et des pièces (en particulier, certaines pièces telles que des claviers de langues étrangères ou des adaptateurs CA, pourraient ne pas être disponibles) ;
- La capacité locale de prendre en charge un logiciel qui n'est pas disponible dans la langue locale, ou qui n'est pas conçu pour le marché local, et vous devez transférer le numéro du service sur le produit Dell vers l'emplacement du produit si vous déménagez dans un pays différent.

Service sur site :

Si, après le diagnostic et le dépannage à distance, Dell détermine qu'une intervention sur site est appropriée pour la réparation de votre Produit, alors ce service sera disponible pour votre Produit conformément à vos Services matériels de base pour le pays où vous avez acheté le Produit pris en charge auprès de Dell, d'un revendeur agréé Dell ou d'un Prestataire de services agréé Dell. Veuillez indiquer au technicien l'adresse complète de l'emplacement de votre Produit. L'exécution du service ainsi que les délais d'intervention dépendent de l'heure à laquelle vous appelez Dell ou à laquelle votre demande est reçue par Dell, du forfait de service que vous avez souscrit, de la disponibilité des pièces, des restrictions géographiques, des conditions météorologiques et des modalités du présent Contrat. Si vous suivez les procédures détaillées dans le présent Contrat et si votre problème est soumis à un envoi dans le cadre du présent Contrat, alors un technicien sera envoyé, suite au diagnostic à distance, généralement dans un délai de 1 ou 2 jours ouvrés dans les grandes agglomérations et dès que possible pour les régions plus éloignées pour arriver sur votre site entre 9 h et 17 h 30 heure locale, pendant les jours ouvrables à l'exception des jours fériés réguliers. Si le technicien de service est dépêché pour une intervention après 15 heures, il pourrait arriver dans vos locaux le jour ouvré suivant.

- **Un adulte doit être présent.** Pour les interventions sur site, un adulte doit être présent à tout moment pendant la visite du technicien.
- **L'assistance que vous devez fournir.** Le technicien de service doit bénéficier d'un accès complet au Système et (sans frais pour le technicien) disposer d'un espace de travail, de l'électricité et d'une ligne téléphonique locale. En cas de non respect de ces exigences, le technicien est dégagé de son obligation de prestation de service.
- **Si vous manquez la visite de service.** Si vous ou votre représentant autorisé n'êtes pas présent à l'arrivée du technicien, le technicien de service n'est pas tenu de réparer votre Système. Dans ce cas, des frais supplémentaires risquent de vous être facturés pour une deuxième visite.

Dans certains pays, l'intervention sur site peut être assurée par votre revendeur ou par un sous-traitant tiers agissant au nom de Dell.



Annexe A :

Autres options de prestation de service :

Si Dell détermine après un diagnostic à distance et un dépannage qu'une méthode de réparation autre qu'un Service sur site après un diagnostic à distance est requise pour un incident, l'une des options de prestation de service présentées dans le tableau ci-dessous peut être sélectionnée par le technicien en fonction du pays/ de la région applicable. Lorsque le client fait une demande de service, Dell peut être amené à mettre à la disposition du client d'autres options de service.

S'il s'avère que des options d'origine autre que Dell, ajoutées au Produit pris en charge sont la cause du problème signalé, des frais de service risquent de s'appliquer avec des retards dans la réparation et le retour du produit. Plutôt que de réparer et retourner le Produit pris en charge, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci.

Le client a l'obligation de renvoyer les pièces échangées si Dell le demande. Le client est dans l'obligation de payer à leur tarif standard alors en vigueur les pièces retirées du Produit pris en charge qui n'ont pas été restituées correctement à Dell. Dans le cas où le Produit pris en charge du Client est situé dans une zone géographique non desservie par les transporteurs les plus courants, ou uniquement de manière limitée par un ou plusieurs transporteurs majeurs, le service de réparation normal de Dell sera retardé.

Il est déconseillé au client d'expédier des manuels, des informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, ou des médias amovibles tels que des disques durs externes, des DVD, des cartes PC, etc. Dell décline toute responsabilité quant à la perte ou la corruption des données, la perte ou la détérioration des médias ou des informations confidentielles, propriétaires ou personnelles du Client.

<u>Niveau de prestation de service :</u>	<u>Pays/Région :</u>	<u>Détails :</u>
Service en atelier partenaire (CIS)	Disponible sur certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique	Le Service en atelier est un service de dépôt déclenché par un contact ou en apportant le Produit pris en charge à un centre de réparation ou à un site d'expédition désigné par Dell (aux frais du Client). Ce service est disponible du lundi au vendredi aux heures ouvrées locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, le Prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
Service d'enlèvement et retour	Europe de l'Ouest	Le Service d'enlèvement et de retour est activé par un appel au support technique Dell. Si un incident qualifié concernant le Produit pris en charge est constaté et qu'il ne peut être résolu à distance avec le technicien Dell, un représentant Dell collectera le Produit en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell. Ce type de service inclut la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Un contrat de niveau de service de réparation implique un délai de 7 à 12 jours ouvrés.



Service d'enlèvement et retour en atelier partenaire	Disponible sur certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique	Le service d'enlèvement et retour est déclenché en contactant votre prestataire de services agréé Dell. Si un incident qualifié concernant le Produit pris en charge est diagnostiqué et qu'il ne peut être résolu à distance, votre Prestataire de services agréé Dell collectera le Produit pris en charge en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell. Ce service est disponible du lundi au vendredi aux heures ouvrées locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément aux délais de réponse indiqués sur le Bon de commande du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, le Prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Ce type de service inclut la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
Service pièces uniquement	Disponible dans le monde entier	Dell permet au Client ayant souscrit à un service pièces remplaçables et accessoires de la marque Dell de demander des pièces de rechange dans le cadre d'un ou plusieurs incidents qualifiés. Dell peut procéder à l'échange d'unités complètes plutôt que de certaines pièces. Le cas échéant, Dell fournit un contenant d'expédition prépayé avec chaque pièce remplacée, que le Client doit utiliser pour renvoyer la pièce défectueuse d'origine à Dell.
Service d'échange avancé	Disponible dans le monde entier	Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site des Clients ayant souscrit au service d'échange avancé pour résoudre un incident qualifié, ou à titre gracieux à la discrétion de Dell. Le produit de remplacement sera expédié par voie terrestre. Dans certains cas, si Dell l'estime nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/ installer le produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le Client doit renvoyer à Dell le Produit défectueux pris en charge en le rapportant sous trois (3) jours ouvrés au transporteur désigné pour le retour. Si Dell détermine que le Produit pris en charge ne peut être retourné chez un transporteur et que le Client doit le retourner par courrier postal, le Client devra utiliser les instructions d'emballage et d'expédition, et une lettre de transport prépayé sera en principe expédiée sur le site du Client en même temps que le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le Client emballera immédiatement le Produit pris en charge et l'enverra ou le fera enlever par un transporteur le même jour ou le jour ouvrable suivant. Si le Client ne renvoie pas le produit défectueux, des frais pourront lui être facturés.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des présents Services.

Coopération avec l'agent de diagnostic d'assistance en ligne, l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site. Le client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données au téléphone par le service de support à distance Dell, l'agent du support technique de Dell ou sur site par les techniciens de Dell. L'expérience démontre que la plupart des problèmes et erreurs liés au système peuvent être rectifiés à distance en suivant des instructions de diagnostic à distance ou grâce à une étroite coopération entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien.

Mise à jour des logiciels et des versions de Produits pris en charge. Le client doit assurer la maintenance des logiciels et des produits pris en charge aux niveaux minimaux de mise à jour ou de configuration définis par Dell, comme indiqué sur le site www.dell.com/support/global. Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux

instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles tels que cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non.

DELL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;**
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;**
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;**
- FRAIS DE DONNÉES OU VOCAUX SUBIS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;**
- LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU**
- TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.**

Dell ne pourra être tenu de restaurer ou réinstaller tout programme ou donnée. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la partie du produit Pris en charge demandé par Dell.

Configuration de l'antivirus. Avant de bénéficier d'une assistance de configuration du logiciel antivirus, le client doit bénéficier d'une souscription active pour ledit logiciel.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels provenant de tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute autre entité que le fabricant utilise lesdits matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Conditions générales. La présente Description du service est soumise aux Conditions générales de vente Dell lorsqu'un produit a été directement acheté auprès de Dell. Nul terme contenu dans la présente Description du service n'affecte ou ne réduit les droits et recours légaux découlant des lois applicables relatives à la protection du consommateur qui, selon la loi, ne peuvent être modifiés ou réduits.



Conditions générales des Services Dell

Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par les conditions générales en ligne.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients achetant des Services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des Services Dell auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	U.S. Conditions de vente pour les clients aux États-Unis à l'adresse www.dell.com/terms	U.S. Conditions de vente pour les clients aux États-Unis à l'adresse www.dell.com/terms
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français-canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français-canadien)
Asie-Pacifique et Japon	Site Web www.dell.com spécifique du pays ou www.dell.com/servicecontracts	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que Bénéficiaire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Si vous êtes un client particulier, conditions de vente pour les clients particuliers : Si vous êtes un client entreprise, conditions de vente pour les clients d'entreprise : Veuillez vous reporter au site www.dell.com de votre pays. Descriptions de service : choisissez votre pays à l'adresse www.dell.com/servicecontracts En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que bénéficiaire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.



Amérique latine et Caraïbes	Site Web www.dell.com spécifique du pays ou www.dell.com/servicecontracts	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que Bénéficiaire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
------------------------------------	--	---

* Les Clients peuvent accéder à leur site Web www.dell.com local en accédant simplement à www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Web Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Tous les clients :

Avant l'expiration de votre contrat de service et dans le respect des limitations énoncées dans la présente Description du service, vous pouvez étendre votre période de service sur la base des options disponibles alors en effet pour votre Produit pris en charge. Toutefois, la durée du présent contrat de service ne devra pas dépasser celle des Services matériels de base (y compris toute extension de garantie). Le client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/servicecontracts.

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.

En commandant les Services, en bénéficiant de la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients dans certains pays peuvent également être tenus de signer un formulaire de Description de commande.



Conditions générales supplémentaires applicables aux services d'assistance et en rapport avec une garantie

1. Produits pris en charge

Le présent Service est disponible pour les produits pris en charge, notamment certains produits Dell Inspiron™, XPS™ et Alienware™ achetés dans leur configuration standard (les « **Produits pris en charge** »). Le Produit spécifique couvert par le présent Contrat est décrit sur votre facture ou sur la page d'informations incluse avec votre copie du Contrat. La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez un ingénieur commercial Dell ou www.dell.com pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (le « **Numéro de service** »). Le Client est tenu de souscrire à un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

2. Période de validité

Le présent Contrat entre en vigueur à la date à laquelle vous avez passé votre commande et se poursuit tout au long de la Période de validité. La « Période de validité » commence à la date de facturation et se prolonge jusqu'à la date indiquée sur la facture du Client. En ce qui concerne les pays où Dell ne vend pas directement à des clients finaux, le présent Contrat commence à la date du premier achat et est d'une durée égale à la période indiquée par Dell dans les documents justificatifs (par ex. facture Dell) et sur le site Web de Dell. Sauf accord contraire écrit conclu entre Dell et le Client, les achats des Services en vertu du présent Contrat sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

3. Propriété des pièces et du produit

L'ensemble des pièces ou des composants Dell du Produit pris en charge et de tous les produits d'origine pour lesquels le client a reçu un produit de remplacement deviennent la propriété de Dell. Si Dell livre une pièce de remplacement, un composant ou un produit au Client, le Client doit restituer l'article à Dell, à moins que le Client n'ait souscrit au service « Conservation de votre disque dur » pour le produit en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Si le Client ne retourne pas l'article à Dell comme exigé ci-dessus, ou si l'unité n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions fournies par écrit avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'a pas été livrée en personne par un technicien Dell), le Client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell à réception de la facture. **SI VOUS NE RÉGLEZ PAS À DELL CES PIÈCES, CES COMPOSANTS OU CES PRODUITS, DELL PEUT ANNULER LE PRÉSENT CONTRAT, SUSPENDRE VOTRE GARANTIE ET/OU SON SUPPORT SUR TOUT PRODUIT DELL QUE VOUS DÉTENEZ JUSQU'À CE QUE SOIT RÉGLÉ LE MONTANT EN QUESTION, ET IL POURRA ÉGALEMENT ENTREPRENDRE D'AUTRES ACTIONS EN JUSTICE.** Une suspension de la garantie ou du service en cas d'impossibilité de renvoyer correctement une pièce, un composant ou un produit n'a aucune incidence sur les conditions de votre garantie.

4. Pièces

Pour effectuer les réparations et les remplacements de produits, Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces et des produits neufs et reconditionnés fabriqués par différents fournisseurs.

5. Conditions d'échange avancé pour tous les niveaux de Service

Dell peut être amené à vous fournir une pièce de rechange ou un produit de remplacement (« article de remplacement ») sur la base d'un Échange avancé, indépendamment du niveau de service que vous avez acheté. Avant d'assurer un Échange avancé, Dell peut être amené à vous demander un numéro de carte de crédit valide et une autorisation de crédit ou le paiement de l'Article de remplacement avant de vous envoyer ledit Article de remplacement. Nous ne facturerons pas votre carte de crédit pour un Élément de remplacement, ou nous vous rembourserons votre paiement pour ledit Élément de remplacement à condition que : 1) vous nous retourniez la pièce originale ou le produit dans les 10 jours ouvrables après l'émission de la facture de votre Élément de remplacement et 2) nous confirmions que le problème de votre produit est couvert par les Services de matériels de base. Si nous ne recevons pas votre pièce ou produit d'origine dans un délai de 10 jours, nous débiteurons votre carte de crédit du prix alors en vigueur de l'article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement. Si, à réception de votre pièce ou produit d'origine, nous déterminons que le problème lié à votre produit n'est pas couvert par les services matériels de base, vous aurez l'opportunité de retourner l'article de remplacement, à vos frais, dans un délai de dix (10) jours à compter de la date à laquelle nous vous aurons contacté pour vous informer de la non-couverture de votre problème et, si vous ne retournez pas l'article de remplacement, nous débiteurons votre carte de crédit du prix en vigueur de l'article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons



pas au remboursement. Si vous demandez un article de remplacement mais ne souhaitez pas donner une autorisation de crédit ou effectuer un paiement conformément au présent paragraphe, vous ne pourrez pas bénéficier d'un échange avancé.

6. Autres informations importantes

Absence de garantie. Dans la mesure autorisée par la législation locale, le client reconnaît et accepte qu'étant donné la nature du service, les présents services sont fournis « tel quel » et Dell ne fournit aucune garantie expresse ou implicite quant au service ou aux résultats du service y compris, mais sans s'y limiter, un quelconque engagement de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier ou à une utilisation particulière. Dell décline explicitement toute garantie concernant les services décrits dans le présent document.

Limitation de responsabilité. Dans la mesure autorisée par le droit local, le recours unique et exclusif du client et la responsabilité totale, collective, contractuelle et délictuelle ou autre de Dell, selon la présente Description du service, le prorata des montants payés à Dell sera restitué au titre du service constituant la base de la réclamation. Dell ne sera en aucun cas responsable, à votre égard ou à celui de toute autre personne, pour tout dommage incluant, sans limitation, tout dommage indirect, secondaire ou conséquent, toute dépense, tout coût, tous profits, toute perte de profit ou de revenu, toutes données perdues ou corrompues ou toute autre responsabilité découlant de ou liée à ce contrat, ou à l'installation, la désinstallation, à l'utilisation ou à l'impossibilité d'utiliser le produit, ou à l'utilisation de tout document relatif au service prévu par les présentes.

LE PRÉSENT CONTRAT VOUS OCTROIE DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES ; VOUS POUVEZ JOUIR D'AUTRES DROITS QUI VARIENT D'UNE JURIDICTION À UNE AUTRE. CERTAINES JURIDICTIONS N'AUTORISENT NI LES EXCLUSIONS, NI LES LIMITATIONS (i) RELATIVES AUX DOMMAGES ACCIDENTELS OU CONSÉCUTIFS, NI (ii) LES GARANTIES IMPLICITES ; AINSI, LES EXCLUSIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER.

Autonomie des dispositions du contrat. Lorsqu'une disposition de la présente Description du service est déclarée nulle ou inapplicable, les parties s'engagent à la supprimer et acceptent que les autres dispositions restent en vigueur.

Limites commercialement raisonnables du champ d'application des services. Dans la mesure autorisée par le droit local, Dell peut refuser la prestation des services si, à son avis, celle-ci est de nature à engendrer un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de Services, ou dépasse le champ d'application des Services. Dell décline toute responsabilité en cas de défaillances ou retards d'exécution dont la cause est indépendante de sa volonté. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit Dell pris en charge a été conçu. Le Client accepte que Dell puisse ne pas être en mesure de résoudre son problème particulier.

Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation), variables selon l'emplacement géographique du Client. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux conditions générales de la présente Description de service.

Cession. Dell peut être amené à céder le présent Service et/ou la présente Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés.

Contrat complet. LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE EST LA DÉCLARATION COMPLÈTE ET EXCLUSIVE DU CONTRAT ENTRE VOUS ET DELL ET REMPLACE TOUTE AUTRE PROPOSITION OU COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE RELATIVE AU PRÉSENT SUJET.

Annulation. Si vous avez acheté ce service auprès d'un revendeur autre que Dell, veuillez consulter vos reçus d'achat ou toute autre documentation de ventes concernant la politique de retour, puis consulter votre lieu d'achat concernant les retours, annulations et remboursements. POUR LES CLIENTS QUI ONT ACHETÉ AUPRÈS DE DELL, VOUS POUVEZ ANNULER CE CONTRAT EN ENVOYANT À DELL UN PRÉAVIS D'ANNULATION AU MOINS TRENTÉ (30) JOURS AVANT L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE CELLE-CI. DELL VOUS REMBOURSERA TOUTE PORTION INUTILISÉE DU SERVICE POUR LEQUEL VOUS AVEZ PAYÉ. SI PLUS DE TRENTÉ (30) JOURS SE SONT ÉCOULÉS DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE DU CONTRAT, AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA VERSÉ POUR L'ANNÉE DE CONTRAT EN VIGUEUR. LES SERVICES DE GARANTIE DE BASE PEUVENT NE PAS ÊTRE ANNULÉS. L'ANNULATION



DES GARANTIES ÉTENDUES OU DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES À TOUT MOMENT APRÈS AVOIR PASSÉ COMMANDE, PEUT RÉDUIRE TOUTE REMISE APPLICABLE ET PEUT NÉCESSITER UN RENVOI DE L'ENSEMBLE DU SYSTÈME.

Si vous êtes un client particulier, la clause d'annulation ci-dessus n'affecte pas les garanties légales applicables ou les droits des consommateurs.

Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa période de validité pour les motifs suivants :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
- Le Client a refusé de coopérer avec l'agent du support technique ;
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service ;
- Le Client menace le technicien verbalement ou physiquement ;
- Le site ou la zone générale du client où se trouve le produit est infesté d'insectes, de rongeurs, de nuisibles, de risques biologiques, d'excréments humains ou animaux et/ou de produits chimiques qui sont raisonnablement considérés comme dangereux par notre technicien ; ou
- Le Client utilise de façon inappropriée le présent Service à plusieurs reprises pour des problèmes n'entrant pas dans le champ d'application ou viole d'une autre manière les termes de la politique d'utilisation équitable tels qu'énoncés dans la présente.

En cas d'annulation du Service par Dell pour l'une des raisons susmentionnées, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. Il sera mentionné dans l'avis le motif de l'annulation et la date d'entrée en vigueur de l'annulation, à moins que la législation locale n'impose d'autres dispositions en matière d'annulation qui ne peuvent être modifiées par un contrat. Si Dell annule le présent Service pour l'une quelconque des raisons susmentionnées, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell. De plus, Dell peut être amené de résilier, à sa seule discrétion, les Services sur préavis à trente (30) jours adressé au Client, auquel cas le Client pourra bénéficier d'un remboursement au prorata des honoraires non gagnés relatifs aux Services que le Client a payés.

Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé dans toutes les zones. En cas de transfert vers un pays de destination où le Service est déjà disponible, Dell déploiera des efforts commercialement raisonnables pour honorer l'obligation de Service, conformément aux conditions de Service dans le pays de destination. En cas de transfert vers un pays où le service est indisponible, le Service n'est pas transféré. Les options du Service, notamment les niveaux de service et les horaires de l'assistance technique, varient selon les régions et sont susceptibles de ne pas être disponibles dans la région du Client. L'obligation de Dell de fournir les présents Services sur des Produits Dell pris en charge délocalisés est soumise à la disponibilité locale du service et peut faire l'objet de frais supplémentaires.

Transfert du service. Dans les limites autorisées par la présente Description du service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit Dell pris en charge avant expiration de la période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit Dell pris en charge et du présent service, ou que le Client ait acheté le Produit Dell pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, disponibles à l'adresse www.dell.com/support/global. Des frais de transfert sont susceptibles d'être facturés. Remarque : lorsque le Client ou le Cessionnaire du client délocalise le Produit Dell pris en charge vers un emplacement géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un prix différent du montant réglé par le Client pour le présent Service), le Produit pris en charge peut ne plus bénéficier d'aucune couverture dans le cadre du présent Service ou le Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation du Produit pris en charge. Si le Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service du Client pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix inférieur, sans remboursement de la différence de prix.



Politique d'utilisation équitable. L'utilisation des présents Services est soumise à la politique d'utilisation équitable de Dell. La politique d'utilisation équitable de Dell stipule que si, à tout moment, il s'avère qu'un utilisateur fait une mauvaise utilisation des Services en dépassant le niveau d'utilisation raisonnablement attendu, Dell se réserve le droit de suspendre ou d'annuler lesdits Services.

Enregistrement des appels. Si cela est autorisé par la loi applicable, Dell, ou ses sous-traitants tiers, peuvent à leur seule discrétion et uniquement dans le but de contrôler la qualité de leur réponse, enregistrer les appels entre vous et Dell en totalité ou partiellement. **En utilisant ces Services, vous acceptez que vos appels avec Dell ou ses sous-traitants tiers soient contrôlés ou enregistrés.**

© 2015 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Les conditions générales de vente de Dell s'appliquent et se rapportent au texte et au tableau ci-dessus « Conditions générales de Dell ».

