

Description du service Dell

Service de batterie longue durée

Introduction

Dell a le plaisir d'assurer le Service de batterie longue durée (le ou les « **Services** ») conformément à la présente Description du service (la « **Description du service** »). Votre facture, reçu, bon de commande, page d'informations, ou, pour les clients commerciaux, votre devis, commande, ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des services et des options que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez le support technique de Dell ou votre ingénieur commercial.

CETTE DESCRIPTION DE SERVICE CONSTITUE UN CONTRAT ENTRE VOUS ET DELL. MERCI DE PRENDRE LE TEMPS DE LIRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES, EN VERTU DESQUELLES DELL MARKETING L.P. OU LE PARTENAIRE AGRÉÉ OU ENCORE LE REVENDEUR INDIQUÉ SUR VOTRE BON DE COMMANDE (« DELL ») S'ENGAGE À FOURNIR LES PRÉSENTS SERVICES. **POUR LES CLIENTS RÉSIDANT AUX ÉTATS-UNIS ET AU CANADA : LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE REQUIERT LE RECOURS À UN ARBITRAGE POUR RÉSOUDRE LES LITIGES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE PLUTÔT QUE PAR DES PROCÈS OU DES ACTIONS COLLECTIVES. POUR TOUS LES AUTRES CLIENTS : LES CONDITIONS DE RÉOLUTION DE LITIGES VOUS CONCERNANT FIGURENT DANS VOS CONDITIONS DE VENTE.**

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.

Tel qu'il est spécifié à l'Annexe A, la présente Description du Service est soumise aux Conditions générales de vente de Dell pour les Produits achetés directement auprès de Dell. Pour les clients commerciaux, la présente Description du Service est soumise aux Conditions de vente Dell.

Les garanties commerciales de Dell n'affectent pas les garanties légales applicables ni les autres droits des clients. 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.

Champ d'application du Service

Le Service de batterie longue durée est disponible sur certains produits (ci-après les « Produits pris en charge »), à condition que ces Produits pris en charge soient couverts par la « Garantie matérielle limitée de Dell » pour une période supérieure à un an. Sont également concernés les Produits pris en charge couverts par un contrat de service de réparation ou de remplacement du matériel. La Garantie matérielle limitée de Dell et le contrat de service assurent notamment, pour une batterie principale d'ordinateur portable, une couverture pour celle des deux durées suivantes qui est la plus courte : soit un an, soit la durée de la garantie limitée de l'ordinateur portable avec lequel est livrée la batterie. Ce service étend la période de couverture de la batterie principale d'un ou deux ans, tel qu'indiqué sur votre

Bon de commande, et fournit une batterie de rechange durant la période d'extension, au cas où la batterie principale venait à subir une panne causée par des défauts matériels ou de fabrication couverts par la garantie matérielle limitée ou le contrat de service (un « Incident qualifié »). Le présent Service donne droit à un seul remplacement de batterie durant la Période de validité. **Cette Description du Service arrive à expiration dans l'un des deux cas suivants : une fois que le Client reçoit une batterie de rechange, ou lorsque la Période de validité du Service de batterie longue durée du Produit pris en charge est expirée.** En outre, si la batterie de remplacement envoyée par Dell au Client subit une défaillance dans les 90 jours après sa réception, cette batterie bénéficiera d'un autre remplacement.

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 Garantie matérielle limitée (voir www.dell.com/warranty) ou de votre contrat de service conclu avec Dell est requis avant de pouvoir bénéficier du Service.

Après le dépannage et la confirmation par Dell que la batterie a rencontré un Incident qualifié, Dell envoie une batterie de rechange. Le Client doit renvoyer la batterie défaillante à Dell ou la mettre au rebut conformément aux conditions stipulées par la présente Description du service et toute instruction fournie par le représentant du service d'assistance technique.

- Les batteries CRU (Customer Replaceable Unit, pièce remplaçable par le client) seront envoyées au Client, qui se chargera du remplacement de la batterie défaillante.
- Pour les batteries FRU (Field Replaceable Unit, pièces remplaçable sur place), la méthode de prestation de service sera fonction de la garantie en vigueur, ou alors du modèle de réparation prévu par le contrat de service pour votre Produit pris en charge, le cas échéant. Il peut arriver que le remplacement des batteries des FRU exige qu'un technicien qualifié se rende sur place, dans les locaux du client, ou que ce dernier renvoie le produit à Dell pour réparation.

Exclusions

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du service :

- Tout service, tâche ou activité autre que ceux spécifiquement énoncés dans la présente Description du service.
- Plus d'un remplacement de batterie par Produit pris en charge (sauf au cas où une batterie de rechange rencontre une panne au cours des 90 jours suivant le remplacement, tel que spécifié plus haut).
- Couverture d'une batterie d'un type différent de celui qui avait été commandé à l'origine avec le système d'ordinateur portable.
- Couverture de batteries secondaires.
- Prise en charge des dommages occasionnés suite à la délocalisation du Produit pris en charge vers une autre région ou vers un autre site.

Tel que défini ci-dessous, la présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat tel que défini ci-dessous, selon les cas.

Responsabilités Client relatives au Service

Le client doit :

- signaler la défaillance de la batterie au support Dell de garantie matérielle conformément au contrat en vigueur ;
- sur demande, fournir à Dell le numéro de série de service et l'identification de la pièce (« PPID ») ou d'autres détails adéquats permettant de valider que l'incident qualifié est bien couvert par le contrat ainsi que par le présent Service.
- informer le technicien que le Service de batterie longue durée a été acheté pour le système ;
- lors de la réception de la batterie de remplacement, renvoyer à Dell, dans l'emballage prépayé fourni, la batterie défaillante pour que celle-ci soit proprement mise au rebut. Dell n'est pas responsable des batteries non mises au rebut de manière correcte.
- effectuer une sauvegarde de toutes les données et de tous les programmes existants sur tous les systèmes concernés avant la prestation du présent Service. **DELL NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE EN CAS DE PERTE OU DE RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES**, ou encore de la perte d'utilisation d'un ou de plusieurs systèmes provoquée par la prestation des services, d'une assistance ou par tout acte ou omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un prestataire de services tiers.

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 la prestation des 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 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 l'agent du support technique de Dell ou sur site par les techniciens de Dell. L'expérience démontre qu'une étroite collaboration au téléphone entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien permet de rectifier la plupart des problèmes et erreurs du système.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir (sans coût pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Mise à jour des logiciels et des versions de Produits pris en charge. Le Client doit assurer la mise à jour des logiciels et du ou des Produits pris en charge vers la version ou le niveau de configuration minimal défini par Dell, spécifié dans PowerLink pour Dell | EMC Storage ou EqualLogic™, ou sur le site www.dell.com/support (pour les États-Unis et le Canada) et sur www.dell.com/support/global (pour les autres pays) pour les autres Produits pris en charge. 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 effectuer une sauvegarde complète de l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les produits concernés avant et pendant la prestation de ce 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 (cartes SIM, CD ou cartes PC), qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. Dell ne pourra être tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou données.

Dans les pays ci-dessus, en sus de la limitation énoncée par les clauses de responsabilité du Contrat, la responsabilité de la perte de données est en outre limitée aux coûts de réinstallation des sauvegardes.

DELL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU LES APPELS VOCAUX FACTURÉS 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 ;
- L'INCAPACITÉ À UTILISER 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.

Lors du renvoi de l'ensemble ou de la pièce d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

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 prend en charge 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 des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre Bon de commande relatif à l'achat de ce Service.

Pour les ÉTATS-UNIS Consommateurs : Dell est heureux de fournir ces services aux Consommateurs conformément à la présente Description du Service et aux Conditions de vente pour les clients aux États-Unis à l'adresse <http://www.dell.com/terms> (l'« Accord »).

Pour tous les autres Clients et consommateurs : Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'adresse URL correspondant aux conditions générales de vente (votre « Contrat ») applicables à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par les conditions générales en ligne

Pour les clients commerciaux : la prestation du présent service est soumise à un contrat-cadre de services distinct conclu entre le client et Dell, qui autorise expressément la vente du présent service. En l'absence de ce contrat, selon où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell, du contrat-cadre de services standard de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »)

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
Clients et consommateurs américains	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
Clients commerciaux américains	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays Dell.com ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions des services 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 destinataire 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.
Asie-Pacifique/ Japon	Site Web local spécifique par pays Dell.com ou Dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions des services 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 destinataire du Service, ainsi que les limites du

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
		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	<p>Site Web local spécifique par pays Dell.com ou Dell.com/serviceDescriptions/global.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms</p>	<p>Les Descriptions des services 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 destinataire 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.</p>

* Les clients peuvent accéder à leur site Dell.com local en se rendant simplement sur 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 Dell, à l'adresse 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 de la Garantie matérielle limitée ou des Services matériels de base (y compris toute extension). 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 Dell.com/servicecontracts (pour les clients) Dell.com/serviceDescriptions/global (secteur commercial et public).

En cas de conflit entre les termes de l'un des documents constitutifs du présent Accord, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit, tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

En commandant les Services, en recevant 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 de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Conditions générales supplémentaires applicables aux services d'assistance et liés à la garantie

1. Produits pris en charge

Le présent Service est disponible pour les produits pris en charge, notamment certains produits Dell Inspiron™, Vostro™, XPS™, Chromebook et Alienware™ achetés dans leur configuration standard (les « **Produits pris en charge** »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre représentant commercial Dell pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell. 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. Par exemple, une imprimante achetée avec un ordinateur portable n'est pas couverte par le contrat de service de l'ordinateur, chaque équipement faisant l'objet d'un contrat distinct. Veuillez mentionner le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

2. Services d'assistance

- A. **Remplacement d'unité complète ; non-retour.** Si Dell détermine que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit de livrer une unité de remplacement complète au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins que le Client n'ait souscrit au service « Conservation de votre disque dur » pour le système en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme exigé ci-dessus, ou si l'unité défectueuse 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'aurait pas été livrée en personne par un technicien Dell), le client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Dans le cas où le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours qui suivent sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose.
- B. **Pièces stockées ; pièces « à caractère stratégique ».** Dell dispose actuellement de plusieurs entrepôts de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation d'un produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée sous 24 heures. Les composants « à caractère stratégique » de Produits pris en charge sont stockés dans des emplacements accessibles sous 2 et 4 heures, comme défini par Dell. Un composant « à caractère stratégique » est un composant qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge d'exécuter ses fonctions de base. Sont considérés comme non stratégiques pour l'activité les composants suivants (liste non limitative) : logiciels, lecteurs de disquettes, lecteurs multimédias, modems, haut-parleurs, cartes son, lecteurs zip, écrans, claviers et souris. Pour recevoir des pièces sous 2 ou 4 heures, le Client doit avoir souscrit à un contrat de service correspondant prenant en charge la livraison de pièces « à caractère stratégique » et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell.
- C. **Propriété des pièces de rechange.** Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et retournées à Dell. Le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de rechange retirée du Produit pris en charge et conservée par le client (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Conservation de votre disque dur »), une fois que le Client a reçu les pièces de remplacement de Dell. Dell est susceptible d'utiliser, et, comme la loi le permet, le Client autorise expressément Dell à utiliser des pièces et/ou de produits neufs et/ou reconditionnés fabriqués par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie. La fonctionnalité et la qualité des pièces ou des produits reconditionnés seront équivalentes à celles des pièces ou produits neufs. **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.

3. **Période de validité.** La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « **Période de validité** ») indiquée sur le Bon de commande. 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 s'étend sur une durée égale à la période indiquée par Dell dans les documents justificatifs (par ex. facture Dell ou Bon de commande) et sur le site Web de Dell. Le nombre de produits, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que les conditions applicables de la Période de validité pour chacun des Services, figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord écrit contraire conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service 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.

4. Informations supplémentaires importantes

A. **Garanties.** LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE D'UNE PART, ÉTANT DONNÉ LA NATURE DU SERVICE, LES PRÉSENTS SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET QUE D'AUTRE PART DELL NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE QUANT AU SERVICE OU AUX RÉSULTATS DU SERVICE, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, UN QUELCONQUE ENGAGEMENT DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION CONFORMITÉ À UN USAGE PARTICULIER OU À UNE UTILISATION PARTICULIÈRE. DELL DÉCLINE EXPLICITEMENT TOUTE GARANTIE CONCERNANT LES SERVICES DÉCRITS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT.

B. **Limitation de responsabilité.** DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF DU CLIENT ET LA RESPONSABILITÉ TOTALE, COLLECTIVE, CONTRACTUELLE ET DÉLICTEUELLE OU AUTRE DE DELL, SELON LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE PRENDRA LA FORME D'UN REMBOURSEMENT AU PRORATA DES MONTANTS PAYÉS À DELL AU TITRE DU SERVICE CONSTITUANT LA BASE DE LA RÉCLAMATION. DELL NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE, À VOTRE ÉGARD OU À CELUI DE TOUT AUTRE PERSONNE, DE TOUT DOMMAGE INCLUANT, SANS LIMITATION, TOUT DOMMAGE INDIRECT, SECONDAIRE OU CONSÉQUENT, TOUTE DÉPENSE, TOUT COÛT, TOUTS PROFITS, TOUTE PERTE DE PROFIT OU DE REVENUS, 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.

C. **Arbitrage contraignant.** LE PRÉSENT CONTRAT REQUIERT LE RECOURS À UN ARBITRAGE POUR RÉSOUDRE LES LITIGES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE PLUTÔT QUE PAR DES PROCÈS OU DES ACTIONS COLLECTIVES, CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE DELL POUR LES ÉTATS-UNIS (consultez le site www.dell.com/terms). Ni Dell ni vous-même n'intenterez d'action en justice découlant de la présente description du Service au-delà de dix-huit (18) mois après la cause de l'action en justice ; ou dans le cas d'un non-paiement, au-delà de dix-huit (18) mois à compter de la date du dernier paiement.

- D. Droit applicable** LE PRÉSENT CONTRAT DOIT, DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, SE SOUMETTRE À LA LÉGISLATION EN VIGUEUR DANS L'ÉTAT DU TEXAS, SANS TENIR COMPTE DES RÈGLES DE CONFLITS DE LOIS. VOUS POURREZ ÊTRE SOUMIS À DIFFÉRENTES DISPOSITIONS DE LA LOI EN VIGUEUR CONFORMÉMENT À L'ANNEXE A.
- E. Notifications.** Toute notification écrite de votre part à l'intention de Dell doit être envoyée à l'adresse suivante : Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, États-Unis, Attn : Service and Support Department.
- F. 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.
- G. Replanification.** Dès lors que le présent Service a été planifié, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix des Services. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
- H. Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell peut refuser d'effectuer la prestation du service si, de son avis commercialement raisonnable, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client vis-à-vis des obligations énoncées dans la présente Description du Service. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.
- I. Cession et sous-traitance.** Dell se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des fournisseurs de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.
- J. 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 TRENTE (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 TRENTE (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. IL SERA IMPOSSIBLE D'ANNULER LA GARANTIE MATÉRIELLE LIMITÉE DE BASE OU LES SERVICES MATÉRIELS DE BASE APPLICABLES. 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 l'un des motifs suivants :

- le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
- le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site ; ou
- le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date de prise d'effet, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

- K. **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 partout. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez votre ingénieur commercial pour plus de détails. L'obligation faite à Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans limitation la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, une inspection et une nouvelle homologation des Produits pris en charge délocalisés aux tarifs en vigueur de Dell.
- L. **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 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 pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit 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 (pour les États-Unis et le Canada) et www.dell.com/support/global (pour les autres pays). Des frais de transfert sont susceptibles d'être facturés. Remarque : lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un autre prix), le Client ou le cessionnaire du 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 ou le cessionnaire du Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.
- M. **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. En outre, dans la mesure autorisée par le droit local, Dell se réserve le droit de suspendre ou d'annuler tout Service que Dell, à sa seule discrétion, détermine comme étant utilisé (a) frauduleusement, (b) par toute autre personne autre que le Client éligible ou son cessionnaire autorisé par les présentes, ou (c) pour tout système informatique autre qu'un Produit Dell pris en charge.
- N. **Enregistrement des appels.** Dans le cadre de ses obligations, et dans la mesure autorisée par la législation locale, 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.**

Annexe A

Conditions générales par pays et par État

Dispositions spécifiques au pays sur la législation applicable et la juridiction pour les clients d'Asie-Pacifique et du Japon (APJ). La législation applicable et les tribunaux pouvant régler les différends en rapport avec le présent contrat dépendent de la domiciliation du Client. Chacune des parties consent à se soumettre à la législation applicable ci-dessous, sans tenir compte des règles de conflits de droits ou de la convention des Nations unies sur la vente internationale de marchandise, et dans la juridiction exclusive des tribunaux indiqués ci-après.

Domiciliation du Client :	Législation applicable :	Juridiction compétente :
Chine	Législation de la République populaire de Chine	Juridiction exclusive du tribunal populaire de Xiamen
Hong Kong	Législation de Hong Kong	Juridiction non exclusive des tribunaux de Hong Kong
Taïwan	Législation de Taïwan	Juridiction non exclusive du tribunal du district de Taipei en République de Chine
Corée du Sud	Législation de la Corée	Juridiction non exclusive du tribunal régional central de Séoul
Malaisie	Législation de Malaisie	Juridiction non exclusive des tribunaux de Malaisie
Singapour	Législation de Singapour	Juridiction non exclusive des tribunaux de Singapour
Thaïlande	Législation de Thaïlande	Juridiction non exclusive des tribunaux de Thaïlande
Inde	Législation d'Inde	Juridiction exclusive des tribunaux de Bangalore
Tout autre pays dans la zone Asie-Pacifique et Japon, sauf l'Australie et le Japon	Législation de Singapour	Juridiction non exclusive des tribunaux de Singapour

Dispositions spécifiques à chaque État américain. Les Clients ayant acheté le matériel à des fins d'utilisation personnelle, familiale ou domestique. Les conditions stipulées dans ce paragraphe sont spécifiques à des garanties et services souscrits pour une couverture supplémentaire dans certains États. Si vous n'êtes pas un résident permanent de l'État indiqué dans chacun des paragraphes ci-dessous au moment de la souscription au Service pour une couverture supplémentaire, vous ne pouvez pas bénéficier de ces droits et/ou recours. Nous ne sommes pas tenus de fournir le Service en vertu de ces conditions, sauf dans les États indiqués ci-dessous. Le terme « Contrat » dans cette section fait référence à la présente Description du Service.

- **Clients dans les États suivants : Alabama, Géorgie et Kentucky.** Les obligations de Dell dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell.
- **Clients de l'État de Californie.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent contrat dans un délai de 30 jours à compter de la réception du présent contrat, vous recevrez un remboursement intégral si aucune réclamation n'a été effectuée contre le contrat. Si aucune réclamation n'a été effectuée contre le contrat, vous recevrez un remboursement au prorata basé sur la valeur de revente du Service réalisé. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date à laquelle vous recevez le matériel couvert et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation.
- **Clients de l'État de l'Illinois.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit :

Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date à laquelle vous recevez le matériel couvert et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation.

- **Clients de l'État de Floride.** Les conditions mentionnées dans ce paragraphe sont spécifiques à des résidents permanents de la Floride qui ont à la fois acheté le matériel et souscrit au présent Contrat à des fins d'utilisation personnelle, familiale ou domestique. Si vous n'êtes pas un résident permanent de la Floride au moment de l'achat du matériel et de la souscription au présent Contrat à des fins d'utilisation personnelle, familiale ou domestique, vous ne pouvez pas bénéficier de ces droits et/ou recours. Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat, vous pouvez bénéficier d'un remboursement qui est basé sur un montant équivalent à 90 % du prix d'achat au prorata non acquis, déduction faite des réclamations qui ont été payées ou du coût des réparations réalisées en votre nom. Si le contrat est annulé par Dell, le remboursement est basé sur un montant équivalent à 100 % du prix d'achat au prorata non acquis. L'arbitrage de toutes les réclamations et de tous les litiges résultant des conditions générales de ce Contrat n'est pas contraignant, sauf si les parties se sont mises d'accord par écrit au moment où une réclamation a été exprimée ou si une demande d'arbitrage a été effectuée et mentionne que les deux parties souhaitent que l'arbitrage soit contraignant. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Texas. Toutefois, dans la mesure où ce droit applicable est expressément interdit par les lois de l'État de la Floride qui régissent les associations de garantie de Service, alors les lois de l'État de la Floride s'appliquent dans ces cas. Aucuns frais pour un transfert ou une réduction des services suite à des restrictions géographiques ne s'appliquent. Si des réductions de Service sont nécessaires à la suite du transfert du matériel vers un nouveau site, vous pouvez alors annuler le présent Contrat et recevoir un remboursement au prorata conformément aux mentions spécifiées immédiatement ci-dessus. Dell Marketing L.P. est une association de garantie de Service avec licence en Floride et est l'émettrice du présent Contrat.
- **Clients de l'État de Hawaï.** Si vous annulez le présent contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Votre droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux prochains détenteurs du Contrat. Les obligations de Dell dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell.
- **Clients de l'État du Maine.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez ce contrat dans un délai de vingt (20) jours à compter du moment où nous vous avons envoyé le contrat ou dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison si le contrat vous a été fourni au moment de la vente et si vous n'avez effectué aucune réclamation contre le présent contrat, alors le présent contrat est nul et Dell remboursera au détenteur du contrat, ou créditera sur le compte du détenteur du contrat, le prix d'achat complet du contrat et tous les remboursements des taxes requis par la législation locale. Le droit d'annuler ce Contrat conformément à la présente sous-section n'est pas transférable et s'applique uniquement au souscripteur original du présent contrat, et ce, uniquement si aucune réclamation n'a été effectuée avant le renvoi du Contrat à Dell. Si vous annulez le présent contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Après l'expiration de la période applicable de vingt (20) ou dix (10) jours ou si une réclamation a été effectuée conformément au présent contrat durant cette période, vous pouvez annuler le contrat et nous vous rembourserons 100 % des honoraires de fournisseur non acquis calculés au prorata, moins les réclamations ayant été payées. Des frais administratifs ne dépassant pas 10 % des honoraires de fournisseur peuvent s'appliquer. Si Dell annule le présent contrat, Dell est tenu d'envoyer une notification écrite au titulaire du présent Contrat à la dernière adresse connue du titulaire répertoriée dans nos archives, au moins quinze (15) jours avant que Dell ne procède à la résiliation, et la notification doit indiquer la date effective et le motif de l'annulation. Si le présent contrat est annulé par Dell pour une raison autre que le non-paiement des honoraires de fournisseur, Dell vous remboursera 100 % des honoraires de fournisseur non gagnés calculés au prorata,

moins les réclamations ayant été payées. Des frais administratifs ne dépassant pas 10 % des honoraires de fournisseur peuvent s'appliquer lors d'une annulation par Dell. Les obligations du fournisseur dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell.

- **Clients de l'État du Maryland.** Si vous renvoyez le contrat de Service dans un délai de vingt (20) jours suivant la date à laquelle le contrat vous a été envoyé ou la date à laquelle le contrat vous a été fourni, s'il a été fourni au moment de la vente, et si aucune réclamation n'a été effectuée conformément au présent contrat, le contrat de Service sera annulé et Dell vous remboursera, ou créditera sur votre compte, le prix d'achat complet du contrat de Service. Si nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat du contrat de Service dans un délai de quarante-cinq (45) jours suite à votre annulation, suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix (10) pour-cent de la valeur de la contrepartie payée pour le contrat de Service pour chaque mois où le remboursement n'a pas été payé ou crédité. Le droit d'annuler le présent contrat de Service n'est pas transférable et s'applique uniquement au souscripteur original du présent contrat de Service, et ce, uniquement si aucune réclamation n'a été effectuée avant l'annulation.
- **Clients de l'État du Massachusetts.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez ce contrat dans un délai de vingt (20) jours à compter du moment où nous vous avons envoyé le contrat ou dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison si le contrat vous a été fourni au moment de la vente et si vous n'avez effectué aucune réclamation contre le présent contrat, alors le présent contrat est nul et Dell remboursera au détenteur du contrat, ou créditera sur le compte du détenteur du contrat ou de tout autre payeur, en cas de différence, le prix d'achat complet du contrat. Le droit d'annuler ce Contrat conformément à la présente sous-section n'est pas transférable et s'applique uniquement au souscripteur original du présent contrat, et ce, uniquement si aucune réclamation n'a été effectuée avant le renvoi du Contrat à Dell. Si vous annulez le présent contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Si Dell annule le présent contrat, Dell est tenu d'envoyer une notification écrite au titulaire du présent Contrat à la dernière adresse connue du titulaire répertoriée dans nos archives, au moins cinq (5) jours avant que Dell procède à la résiliation. Aucune notification préalable n'est requise si Dell annule le contrat pour un non-paiement, une fausse déclaration matérielle ou un manquement important aux devoirs de la part du détenteur du contrat de Service relatif au Produit couvert ou à son utilisation. Les obligations du fournisseur dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell.
- **Clients de l'État du Montana.** Les obligations du fournisseur dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit le fournisseur.
- **Clients de l'État du Nevada.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat dans un délai de vingt (20) jours suivant sa réception et que vous n'avez pas effectué une réclamation en vertu du présent Contrat, vous pouvez bénéficier d'un remboursement intégral du Prix total. Si vous annulez le présent Contrat à tout moment au-delà d'un délai de vingt (20) jours suivant sa réception ou si vous annulez le présent Contrat et, qu'en vertu de ce dernier, vous avez effectué une réclamation à n'importe quel moment, vous pouvez bénéficier d'un remboursement des primes non acquises calculées au prorata, déduction faite des frais d'annulation de 10 % du Prix total. Nous nous réservons le droit d'annuler le présent Contrat pour une raison ou une autre dans un délai de soixante-dix (70) jours après que vous l'avez reçu. Passé ce délai, nous pouvons résilier le présent Contrat, uniquement dans les cas suivants :
 - Vous ne vous acquittez pas d'un paiement en temps voulu ;
 - Vous êtes condamné pour un crime, ce qui entraîne des services supplémentaires en vertu du présent Contrat ;
 - Il a été découvert que vous avez commis des fraudes ou effectué une fausse déclaration matérielle lors de l'obtention du présent Contrat ou de la soumission d'une réclamation ;

- Il a été découvert que vous êtes impliqué dans un acte ou une omission ; ou que vous avez violé une condition du présent Contrat après la date du Contrat, ce qui augmente considérablement et matériellement les services qui vous sont dus en vertu du présent Contrat ; ou
- Un changement matériel a affecté la nature ou la portée des services, entraînant une augmentation considérable et matérielle allant au-delà des services considérés à la date du présent Contrat.

Si nous résilions ou suspendons le présent Contrat pour l'une des raisons évoquées ci-dessus, nous vous enverrons une notification écrite à l'adresse indiquée dans nos archives. La notification inclura la date effective de l'annulation ou de la suspension, qui ne peut être antérieure à quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation ou de suspension, et vous aurez le droit de nous contacter pour annuler le contrat à la place d'une suspension. En outre, en cas d'annulation, vous pourrez bénéficier d'un remboursement des primes non acquises calculées au prorata. Si, dans un délai de quarante-cinq (45) jours, nous ne sommes pas en mesure de vous payer les primes non acquises auxquelles vous avez droit, conformément aux mentions ci-dessus, vous pourrez bénéficier d'un montant supplémentaire égal à 10 % du Prix total pour chaque période de trente (30) jours suivant le délai de 45 jours. Vous n'êtes pas obligé de payer une franchise pour recevoir le Service. Le Service couvre uniquement les types de défauts expressément identifiés dans le présent Contrat. Tout autre défaut présent dans le matériel avant la date du présent Contrat n'est pas couvert par le Service. Les réparations commencées ou exécutées sans l'approbation préalable de Dell ne seront pas couvertes en vertu de ce contrat de Service. Les obligations de Dell dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Nevada. Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent contrat ne s'appliquent pas aux litiges résultant uniquement du présent contrat. Dell peut déléguer ses obligations administratives à un tiers enregistré au Nevada mais ne peut pas transférer ses obligations en tant que fournisseur à moins que le nouveau fournisseur ne remplisse son propre contrat de Service conformément aux NEV. RÉV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq.

- **Clients de l'État de New York.** Si vous annulez le présent contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce contrat dans un délai de trente (30) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Les obligations de Dell dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell. En plus des services mentionnés en vertu du présent Contrat, Dell fournira des services de réparation et de remplacement pour les défauts matériels ou de fabrication, ou encore pour l'usure, dans la mesure des dispositions stipulées dans la garantie matérielle limitée de Dell (consultez le site <http://www.dell.com/warranty>), y compris toute extension de garantie, les dispositions relatives à la garantie matérielle limitée qui sont reproduites en référence dans le présent document. La garantie matérielle limitée de Dell peut être incluse dans l'achat et dans le prix du matériel couvert. Une telle inclusion par référence n'élargit pas ni ne réduit vos droits ou les obligations de Dell dans le cadre de la garantie matérielle limitée. Toutefois, la durée du présent Contrat ne devra pas dépasser celle de la garantie matérielle limitée (y compris toute extension de garantie). En cas de conflit entre les dispositions du présent Contrat et celles de la garantie matérielle limitée, les dispositions du présent Contrat prévalent.
- **Clients de l'État de Caroline du Nord.** Vous avez droit à une notification écrite avant la souscription à un contrat de Service, qui indique que la souscription à un contrat de Service n'est pas requise pour l'achat ou l'obtention de financement pour le matériel couvert. Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date à laquelle vous recevez le matériel couvert et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation.
- **Clients de l'État de l'Oklahoma.** Dell Inc. doit être considéré comme le débiteur des obligations de Service ci-après.
- **Clients de l'État de l'Oregon.** Les obligations de Dell Marketing L.P. en vertu du présent Contrat reposent sur l'entière confiance et le crédit de Dell Inc. Les coordonnées de Dell Marketing L.P. et de Dell Inc. sont les suivantes : One Dell Way, Round Rock, TX 78682, États-Unis, Attn : Service and Support Department, (800) 624-9897. Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent Contrat ne s'appliquent pas dans la

mesure où ces dispositions sont expressément interdites par les lois de l'État de l'Oregon. Ces lois peuvent vous octroyer certains droits, tels que celui d'épuiser toutes les voies internes de recours avant de procéder à un arbitrage et celui de procéder à un arbitrage dans l'État de l'Oregon (sauf accord contraire conclu entre vous et Dell) avec les lois de l'État de l'Oregon comme droit applicable. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Texas, conformément à la section 6. Toutefois, dans la mesure où ce droit applicable est expressément interdit par les lois de l'État de l'Oregon qui régissent les fournisseurs de contrat de Service, alors les lois de l'État du Oregon s'appliquent dans ces cas.

- **Clients de l'État de Caroline du Sud.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de 10 % par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Votre droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux prochains détenteurs du Contrat. Si nous annulons le présent Contrat, nous vous enverrons une notification écrite de l'annulation au moins quinze (15) jours avant la date d'annulation effective. Les obligations de Dell dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre ce type de problème dans un délai de soixante (60) jours suivant une preuve de perte, vous pouvez contacter le South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, États-Unis ou appeler au (800) 768-3467.
- **Clients de l'État du Texas.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité qui ne dépasse pas 10 % par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Votre droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux prochains détenteurs du Contrat. Les obligations de Dell dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell. Toute plainte non résolue relative à Dell et aux questions de régulation des fournisseurs du contrat de Service doit être adressée au : Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, États-Unis, téléphone (512) 4636599 ou (800) 803-9202 (au Texas).
- **Clients de l'État de Washington.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de trente (30) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de 10 % par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Votre droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux prochains détenteurs du Contrat. Les obligations de Dell Marketing L.P. en vertu du présent Contrat reposent sur l'entière confiance et le crédit de Dell Inc. La clause d'arbitrage évoquée dans ce Contrat s'applique dans la mesure autorisée par la réglementation en vigueur dans l'État de Washington. Ces lois, dont Wash. Rév. Code 48.110.070(14) et la Loi uniforme sur l'arbitrage de l'état (Wash. Rév. Code 7.04A et seq.), peuvent vous accorder certains droits, comme celui d'arbitrer dans l'état de Washington à un emplacement le plus proche de votre résidence permanente (sauf accord contraire entre vous et Dell).
- **Clients de l'État du Wisconsin.** Cette garantie est soumise à la réglementation limitée par l'Office of the Commissioner of Insurance. Dell Inc. doit être considéré comme le débiteur des obligations de Service ci-après.
- **Clients de l'État du Wyoming.** Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent Contrat ne s'appliquent pas dans la mesure où ces dispositions sont expressément interdites par les lois de l'État du Wyoming. Ces lois peuvent vous accorder certains droits, comme celui de conclure volontairement un accord écrit d'arbitrer, et, dans la mesure requise par l'Article 19, Section 8 de la Constitution de l'État du Wyoming, l'arbitrage de toutes les réclamations et de tous les litiges résultant des conditions générales de ce Contrat n'est pas contraignant, sauf si les parties se sont mises d'accord par écrit que les deux parties souhaitent que l'arbitrage soit contraignant. La décision finale de toute mesure instituée conformément aux clauses d'arbitrage convenues dans le présent Contrat doit être soumise à un tribunal de juridiction compétente, conformément aux sections 1-36-101 à 119 des statuts de l'État du Wyoming. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Texas. Toutefois, dans la mesure où ce droit applicable est expressément interdit par les lois de l'État du

Wyoming qui régissent les fournisseurs de contrat de Service, alors les lois de l'État du Wyoming s'appliquent dans ces cas. Les obligations du fournisseur dans le cadre du présent contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit le fournisseur. Si vous annulez ce contrat dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où le présent contrat vous a été fourni et si aucune réclamation n'a été effectuée contre le présent contrat, alors le présent contrat est nul et nous rembourserons au détenteur du contrat, ou créditerons sur le compte du détenteur du contrat, le prix d'achat complet du contrat. Le droit d'annuler le contrat stipulé dans la phrase ci-dessus n'est pas transférable et ne peut s'appliquer qu'à l'acheteur du contrat original. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date de facturation ou toute autre date de début indiquée sur votre facture ou sur votre page d'informations et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation. Une pénalité de 10 % par mois sera ajoutée à tout remboursement qui ne sera pas payé dans un délai de 45 jours à compter du renvoi du contrat de Service. Si Dell annule le présent contrat, Dell est tenu d'envoyer une notification écrite au détenteur du présent Contrat à la dernière adresse connue du détenteur répertoriée dans nos archives, au moins dix (10) jours avant que Dell procède à la résiliation et que la notification indique la date effective et le motif de l'annulation. Aucune notification préalable n'est requise si Dell annule le contrat pour un non-paiement des honoraires de fournisseur, une fausse déclaration matérielle faite à Dell par le détenteur du contrat ou un manquement important aux devoirs de la part du détenteur du contrat relatif au Produit couvert ou à son utilisation.

© 2018 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. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.