

## Description du service européen Dell de retour atelier (« service CAR »)

### I. Présentation du service CAR

Le service européen de retour atelier inclut, à partir de la date de livraison, une assistance destinée à assurer votre tranquillité d'esprit. Si le système présente une panne, le service CAR offre l'enlèvement du système pour réparation en ateliers une fois les procédures d'assistance énumérées ci-dessous terminées (y compris un service de diagnostic du problème via site Web ou téléphone) pendant toute la durée de la période de service\*. **Ce service est disponible pour les systèmes Inspiron, Latitude et Dimension uniquement.**

*\* Voir la facture pour obtenir confirmation de la durée du service. Après cette période, le service est soumis à un paiement séparé. En dépit de la durée de la période de service, Dell propose une prise en charge du matériel non extensible d'un an qui s'applique aux consommables et accessoires Dell tels que les supports, les sacs, les batteries des CMOS et des portables.*

### II. Procédures d'assistance : les 4 niveaux d'assistance

Le service CAR de Dell comprend les services d'assistance standard suivants ainsi qu'une assistance retour atelier si nécessaire:

- 1. Assistance à la mise en route de 30 jours :** Dell offre un programme d'assistance par téléphone de 30 jours sans frais supplémentaires pour l'optimisation de l'installation, la configuration et les questions d'utilisation basique pour une durée de 30 jours à partir de la livraison du système. Ce programme est disponible sur les systèmes d'exploitation installés en usine et les applications des ordinateurs de bureau et portables.
- 2. Assistance technique en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :** le site Web d'assistance standard de Dell offre une assistance en ligne, comprenant des informations de dépannage, des outils d'aide au diagnostic et des téléchargements.
- 3. Assistance technique par téléphone :** Dell propose un service d'assistance technique par téléphone destiné à résoudre les problèmes rencontrés avec le matériel Dell.
- 4. Service d'intervention sur site en J+1 :** comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris le moniteur, le clavier et la souris, s'ils n'ont pas été commandés séparément, et après confirmation du diagnostic par l'assistance technique Dell.

### III. Procédures d'assistance : les 4 niveaux d'assistance en détail

Le paragraphe suivant détaille chaque service d'assistance standard ainsi que l'intervention du technicien sur site :

#### 1. Assistance à la mise en route pendant 30 jours

Pour vous aider dans la « mise en route » de votre système lors des 30 jours qui suivent la livraison, Dell propose une assistance technique par téléphone, des conseils d'installation et de configuration sur les éléments suivants :

- produits fabriqués par Dell,
- périphériques externes fournis par Dell,
- systèmes d'exploitation installés en usine et
- logiciels installés en usine.

Au delà des 30 premiers jours suivant la date de livraison, les questions de type tutorial ou portant sur l'utilisation générale ne sont plus prises en charge.

#### SERVICES NON COMPRIS

De façon non exhaustive, ce service **n'inclut pas** :

- (i) Les éléments achetés et/ou installés via l'offre Dell Logiciels & Périphériques (ReadyWare).
- (ii) Les éléments d'intégration en usine personnalisés ne seront pas pris en charge.

Pour obtenir des informations spécifiques sur l'assistance relative aux logiciels et aux périphériques, reportez-vous à la documentation fournie avec le produit ou la description des services disponibles sur le site Web de Dell, à l'adresse suivante : <http://support.euro.dell.com>.

## 2. Assistance technique en ligne, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Dell propose une assistance en ligne gratuite à l'adresse : <http://support.euro.dell.com>. Elle comprend une assistance par E-mail. La plupart des questions trouveront réponse avec les outils de diagnostic en ligne de Dell et les ressources d'informations dont voici quelques exemples :

- Un accès à l'essentiel des références utilisées par les techniciens Dell, disponible en 12 langues, incluant des outils de diagnostic, des informations de dépannage et des questions fréquemment posées (FAQ).
- Des informations sur votre système spécifique, accessibles en tapant le numéro d'identification de votre système.
- Des pilotes, des utilitaires et l'enregistrement pour la notification des mises à jour.
- Des groupes de discussion avec d'autres clients et des experts techniques de Dell.

## 3. Assistance technique téléphonique

Si vous rencontrez un problème avec votre produit Dell et que vous ne pouvez pas le résoudre à l'aide de notre assistance en ligne, vous devez contacter l'assistance technique de Dell pour obtenir un diagnostic du problème. Cette assistance téléphonique permet à Dell d'évaluer le problème que vous rencontrez sur votre système et de déterminer de façon rapide et efficace la solution qui vous est la mieux adaptée. Le service et l'assistance téléphoniques sont proposés du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées locales (à l'exclusion des week-ends et des jours fériés).

### UNE ÉTAPE OBLIGATOIRE POUR RÉSOUDRE VOTRE PROBLÈME

Dell envoie les pièces ou propose un service de technicien sur site uniquement si le technicien Dell établit que le problème ne peut pas être résolu par les procédures de dépannage recommandées, telles que soulignées ci-dessous, et valide le fait qu'une intervention sur site résoudrait le problème. Une exception sera possible si le client a des contraintes ou des incapacités spéciales et les fait connaître au technicien Dell.

### POUR CHAQUE APPEL VERS DELL, LE CLIENT DOIT DISPOSER DES INFORMATIONS SUIVANTES :

Tout système expédié par Dell est personnalisé et les détails de cette configuration sont enregistrés dans le système de gestion des appels de Dell. Le client doit communiquer le numéro de série du système (*svctag*) ainsi que son modèle avant de contacter le technicien Dell. Ces références sont indiquées sur une étiquette blanche à l'arrière du système.

Pour procéder au diagnostic, le client doit disposer d'un accès facile au système en panne lorsqu'il appelle l'assistance technique. Le numéro de téléphone de l'assistance technique que doit appeler le client est mentionné sur le document Dell livré avec chaque système et disponible sur le site Web de Dell, à l'adresse suivante : <http://support.euro.dell.com>.

### DÉPANNAGE – DIAGNOSTIC DE LA PANNE

Pour chaque appel, le technicien Dell suit une procédure qui garantit la résolution la plus rapide possible. Pour cela, le technicien demande la coopération du client pour l'identification du problème. La procédure de diagnostic permettra au technicien Dell d'identifier la pièce en panne, s'il y a, afin de fournir une pièce de rechange.

Voici quelques exemples d'opérations pouvant être comprises dans un diagnostic de panne matérielle:

- Exécution des outils de diagnostic appropriés pour identifier le problème.
- Installation de service packs, de composants, de mises à jour et de correctifs pour les systèmes d'exploitation installés en usine, les microprogrammes et le BIOS.
- Installation et configuration par défaut des systèmes d'exploitation installés en usine, des logiciels d'application et des pilotes.
- Test de la carte d'interface réseau installée en usine (y compris cartes sans fil) avec diagnostics du fabricant et ping d'un autre ordinateur.
- Test d'un modem installé en usine en le connectant à une ligne de téléphone analogique (non PABX).

Le technicien Dell collaborera avec vous afin de vérifier que vous êtes correctement informé des procédures.

## OUVERTURE DU SYSTÈME

Un diagnostic correct du problème peut nécessiter l'ouverture du système. Les procédures de dépannage normales peuvent également inclure l'ouverture d'un système pour contrôler les pièces. Le technicien Dell vous informera s'il est nécessaire de le faire et vous y aidera le cas échéant. L'ouverture du système évite les retards de résolution et le technicien vous indiquera toutes les précautions de sécurité nécessaires.

En dernier recours, la procédure de dépannage peut nécessiter la restauration du système d'exploitation, des applications, des pilotes et des paramètres d'origine (sortie d'usine).

## EXCLUSIONS

De façon non exhaustive, les diagnostics de panne et le service Dell d'intervention sur site en J+1 **n'incluent aucune** assistance pour les éléments suivants :

- Utilisation générale ou particulière des logiciels Dell installés en usine au-delà des 30 jours.
- Configuration et diagnostic du système d'exploitation ou des applications Dell installés en usine pour une utilisation avec des applications et du matériel rajouté par le client.
- Configuration, installation et validation des systèmes d'exploitation, logiciels, applications, pilotes/correctifs non-Dell fournis.
- Mises à niveau commerciales, achetées auprès de Dell ou non (mise à niveau d'Office XP Professionnel par exemple).
- Configuration de tous les logiciels de communication, sauf si requis par Dell lors du diagnostic.
- Tous périphériques et matériels non fournis par Dell, leur installation et compatibilité avec le matériel de marque Dell. Le fabricant d'origine du produit fournit l'assistance.
- Périphériques et logiciels fournis par Dell sauf instruction spéciale.
- Mises à jour du BIOS ou des microprogrammes pour les systèmes qui ne sont pas de marque Dell, sauf s'ils font partie de la résolution de la panne.
- Configurations logicielles et matérielles invalides.
- Sauvegarde et restauration des données du client.
- Les applications et les données du client.
- Tout travail estimé par Dell comme non nécessaire.
- Les consommables et l'usure des éléments, tels que les plastiques et les disquettes.
- Les pannes non critiques qui rentrent dans les normes industrielles de tolérance : bruit, pixels LCD.
- Les jeux et autres produits installés à partir de la date d'achat (logiciels éducatifs, par exemple).
- La maintenance préventive.
- La réparation du système suite à une infection virale autre que la restauration du système aux paramètres d'usine par défaut Dell.
- Les éléments Custom Factory Integration (d'intégration d'usine personnalisés) (CFI), sauf si spécifié par écrit.

## **4. Service d'enlèvement et retour en Europe**

Le service européen de retour atelier Dell (CAR)\* enlève, répare et retourne le système du client dans les six jours ouvrés qui suivent l'achèvement du diagnostic téléphonique dès lors qu'un technicien Dell accepte et consigne un appel pour une panne système, en fonction de la disponibilité des pièces. Si l'appel est consigné avant 17h00 entre le lundi et le vendredi\*\*, l'unité est enlevée le jour ouvré suivant.

*\*Les estimations de disponibilité du service et des temps de réponse peuvent varier selon la proximité ou l'accessibilité de l'emplacement du produit.*

*\*\*L'heure peut varier dans certains pays. Au moment de l'impression, les appels effectués au Royaume-Uni et en Irlande doivent être consignés avant 16h30 (heure locale) et avant 15h30 (heure locale) au Danemark, en Finlande, Norvège et Suède pour que l'unité soit enlevée le jour ouvré suivant. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre bureau Dell local.*

L'état des demandes d'assistance et le temps estimé d'arrivée (matinée/après-midi) sont disponibles à l'adresse suivante : <http://support.euro.dell.com>. Les services Dell sur site pourront être fournis par un partenaire de maintenance.

## MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE

Le service de retour atelier peut être fourni de deux manières :

- Pièces remplaçables par le technicien : Dell organisera l'enlèvement de l'unité conformément aux termes de cette description de service. Le client doit désactiver toutes les invites avec mot de passe sur le système d'exploitation et le Bios. Le CD du système d'exploitation et le numéro de licence doivent être inclus dans la boîte du système au cas où il devrait être réinstallé. Dell contactera le client en cas de retard dans la réparation. L'unité sera retournée une fois la réparation terminée.
- Pièces remplaçables par le client : Dell peut choisir d'envoyer une pièce du système qui peut être facilement remplacée par le client, directement à ce dernier afin qu'il l'échange avec la pièce défectueuse. Ces éléments seront définis par le technicien Dell lors du diagnostic mais incluront généralement les moniteurs, les souris, les claviers d'ordinateurs de bureau, les batteries d'ordinateurs portables, les adaptateurs secteur, etc.

Les pièces de rechange peuvent être reconditionnées et seront remplacées en fonction des spécifications et non de la marque et du modèle

## **IV. Informations générales**

### **IV. Informations générales**

#### **Données client et perte de données**

Dell recommande de sauvegarder régulièrement les données. Dans les cas où une panne du disque dur est détectée, il sera remplacé. Les données client stockées sur le disque dur défectueux seront perdues en cas de remplacement de ce dernier. L'ingénieur configurera le système d'exploitation aux paramètres d'usine d'origine uniquement si le client met à sa disposition le CD-Rom d'installation du système d'exploitation. Le client doit contacter l'assistance technique Dell s'il souhaite une assistance pour la réinstallation de tout logiciel supplémentaire fourni d'origine.

Perte de données : le client est responsable de la sécurité, sauvegarde et réinstallation de ses données à tout moment. Dell n'accepte la responsabilité d'aucune perte de logiciels ou données.

#### **Exclusions de dommages**

En plus des éléments spécifiés dans les conditions générales de vente et de service standard de Dell, le service Dell ne couvre pas les dommages causés par :

- L'utilisation de composants ou de logiciels non fournis par Dell.
- Un transfert ou une expédition.
- Des interventions techniques non autorisées par Dell.
- Une utilisation non conforme aux instructions du produit.
- Une mauvaise sélection de la tension de l'alimentation
- Une utilisation déraisonnable ou excessive.
- Des dommages accidentels. Pour les prochains achats, pensez à l'assurance CompleteCare.
- Des dommages dus à des actes de malveillance.
- Des conditions environnementales.
- Des catastrophes naturelles, incendies, inondations, actes de violence ou toute autre occurrence similaire.

## Emplacement du système

Le service de retour atelier défini dans le présent document est disponible dans les pays suivants : *Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France Métropolitaine et Corse, Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Afrique du Sud, Espagne, Suède, Suisse et Royaume-Uni.*

Le service est valable dans le pays où vous avez acheté le système. Dell peut transférer le service à condition d'être prévenu du transfert et de la disponibilité du service au pays de destination. Le service sera disponible dans le nouveau pays dès que Dell en aura été averti et une fois le système de Dell mis à jour. Les détails du service peuvent varier si vous transférez votre entreprise dans un pays direct Dell qui n'est pas répertorié dans la liste mentionnée dans le présent document. La liste exhaustive des pays directs est disponible sur le site Web de Dell, à l'adresse suivante : <http://support.euro.dell.com>. Tout pays non répertorié dans cette liste est un « pays direct non-Dell ».

Si le système est transféré de ou vers un pays non-Dell Direct, le service peut ne pas être disponible, changer ou être payant.

Il incombe au client d'avertir Dell si les systèmes sont transférés à l'international. Les clients doivent remplir le formulaire de transfert disponible sur le site Web de Dell, à l'adresse suivante :

<http://www.dell.com/globaltagtransfer>

## Obligations du client

Pour permettre à Dell d'exécuter ses obligations de support, le client devra respecter les règles suivantes (sans limitation) :

- Fournir à Dell un accès complet, sûr et rapide aux produits.
- Quand cela est possible, garantir jusqu'à résolution la présence d'un technicien compétent connaissant le système et sa panne, et capable d'aider au diagnostic.
- Veiller à ce que le système soit installé dans un local facilement accessible, suffisamment spacieux, conforme sur le plan sanitaire et de la sécurité.
- Fournir les installations de télécommunication dont Dell peut raisonnablement avoir besoin pour l'exécution de ses obligations et à toutes autres fins de test, de diagnostic et de résolution, les frais incombant au client.
- Conserver des copies de sécurité intégrales des logiciels et des données, conformément aux pratiques informatiques courantes et, dans tous les cas, avant de solliciter les Services de Dell.
- Assumer la responsabilité de la récupération de ses propres logiciels d'application après la prestation de Service.
- Informer Dell en cas de transfert du système dans un autre emplacement.
- Toute autre action dont Dell pourrait avoir raisonnablement besoin pour rendre au mieux le service.

## Politique de retour

Les clients peuvent annuler un achat à tout moment dans les 7 jours calendaires qui suivent la réception (8 à 10 jours si le 7<sup>ème</sup> jour tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié) sans motif et reçoivent un remboursement du prix payé. Pour cela, le client doit informer Dell et obtenir un numéro d'autorisation de retour. Les produits doivent être retournés immédiatement, mentionner clairement ce numéro, dans le même état que lors de l'ouverture et à la charge et aux risques du client. Tout droit statutaire du client ne saurait être affecté par le présent accord. Ceci ne s'applique pas aux clients ou utilisateurs commerciaux.

**Cette description de service est soumise et complète les termes et conditions de tout accord additionnel applicable signé entre le client et Dell et, en l'absence d'un tel accord, les termes et conditions de vente et de services standard de Dell (y compris, sans limitation, la limitation et l'exclusion de la responsabilité de Dell comme indiqué dans le présent document). Dell se réserve le droit d'apporter des améliorations ou des modifications au présent document et aux produits et services décrits, à tout moment, sans préavis ni obligation.**

Les termes et conditions standard de Dell sont disponibles à l'adresse suivante <http://support.euro.dell.com>

DELL NE GARANTIT EN AUCUN CAS, DE FAÇON EXPRESSE OU IMPLICITE, LES SERVICES, Y COMPRIS (LISTE NON EXHAUSTIVE) TOUTE GARANTIE RELATIVE AUX PERFORMANCES DE TOUT ÉLÉMENT MATÉRIEL OU LOGICIEL UTILISÉ DANS LE CADRE DES SERVICES OU TOUTE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE À PROPOS DES RÉSULTATS ATTENDUS DES SERVICES OU LES RÉSULTATS DE TOUTE RECOMMANDATION ÉVENTUELLE DE DELL, Y COMPRIS (LISTE NON EXHAUSTIVE) TOUTE GARANTIE IMPLICITE LIÉE AUX PERFORMANCES, À LA COMMERCIALITÉ, À LA CORRESPONDANCE, À LA NON-CONTEFAÇON OU À LA FACULTÉ DE RÉALISER UN OBJECTIF DONNÉ DES PRESTATIONS OU DE TOUT

SYSTÈME RÉSULTANT DE L'IMPLÉMENTATION DE TOUTE RECOMMANDATION ÉVENTUELLE DE DELL. RIEN DANS CET ACCORD NI TOUT AUTRE DOCUMENT ÉCRIT OU COMMUNICATION ORALE AVEC LE CLIENT NE PEUT ALTÉRER LES TERMES ET CONDITIONS EXPRIMÉS DANS CE PARAGRAPHE.

© 2007 Dell Corporation. Tous droits réservés. La reproduction de ce document de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite de Dell Corporation est strictement interdite. Dell, le logo Dell, Inspiron, Latitude et Dimension sont des marques commerciales déposées ou non déposées de Dell Corporation. D'autres marques commerciales ou noms de produits peuvent apparaître dans ce document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et produits ou à leurs produits. Dell renonce à tout titre de propriété sur les marques et noms de produits autres que les siens.