

## Conditions générales de vente pour les consommateurs Pour la Belgique

**Veillez lire attentivement les présentes conditions générales (les « Conditions »),** qui régissent la vente et/ou la fourniture par Dell de produits, de services, de logiciels ou de support (les « **Produits** »)

Les présentes Conditions s'appliquent à tous les achats de Produits auprès de Dell S.A. (société anonyme de droit belge dont le siège social est situé au 164, Koningin Astridlaan, 1780 Wemmel et immatriculée sous le numéro 0447550278 (RPM Bruxelles)) en Belgique.

Les présentes Conditions ne s'appliquent pas aux achats de Produits effectués par l'intermédiaire d'un revendeur (auquel cas, les conditions générales convenues avec le revendeur s'appliquent), ni aux achats destinés à une utilisation commerciale ou professionnelle (auquel cas, les [Conditions générales de vente de Dell aux professionnels s'appliquent](#)). Votre achat est destiné à votre utilisation exclusive, et non à la revente.

**La commande de Produit(s) auprès de Dell vaut acceptation des présentes Conditions et de toutes les autres conditions particulières et documents mentionnés aux présentes ou réputés applicables à la Commande. En passant commande, vous vous engagez à procéder au paiement des Produits.**

### Sommaire

- A. [Commande, acceptation](#)
- B. [Annulation et Rétractation](#)
- C. [Prix, TVA et disponibilité](#)
- D. [Livraison](#)
- E. [Règlement](#)
- F. [Garantie et services de support](#)
- G. [Services d'abonnement](#)
- H. [Logiciels](#)
- I. [Confidentialité](#)
- J. [Général](#)
- K. [Questions et litiges](#)

### A. Commande, acceptation

1. Lorsque vous passez commande (en ligne ou par téléphone) auprès de Dell, Dell vous enverra, par e-mail, un accusé réception de votre Commande. Dell aura alors un court délai pour valider votre Commande. Lorsque votre Commande sera acceptée et validée par Dell, une (« **Confirmation de Commande** ») vous sera envoyée par e-mail. La formation de votre Commande, et donc du contrat de vente, est matérialisée par l'envoi par Dell de ladite Confirmation de Commande. Vous devez vérifier la Confirmation de Commande et avvertir immédiatement Dell de toute erreur ou anomalie.
2. (i) - Dell peut apporter des changements mineurs aux spécifications techniques des Produits que vous avez commandés étant précisé que Dell garantit des fonctionnalités et des performances au moins équivalentes, et qu'aucun changement ne sera effectué sans votre accord.  
(ii) -  
Dell s'efforce de fournir des prix et des informations sur les produits exacts, mais dans le

cas peu probable où un prix ou une description de produit indiqué serait inexact ou qu'un produit commandé n'est plus disponible, nous réservons le droit de refuser votre Commande à tout moment ou de limiter les quantités pour des raisons valables, y compris en cas d'erreur ou de suspicion de fraude. Lorsqu'une autorisation ou un paiement est traité par Dell, le règlement sera annulé.

## **B. Annulation et rétractation**

### **1. Annulation**

La Commande pourra être annulée par vous ou Dell tant que Dell n'a pas expédié le Produit. Dell peut notamment annuler une commande en cas d'erreur ou de suspicion de fraude. Si Dell a déjà traité une autorisation de paiement, le règlement sera annulé dans les plus brefs délais.

### **2. Rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter et de retourner le Produit « **Droit de rétractation** » conformément à la législation applicable en matière de vente à distance et ce, comme suit :

**Produits** - Vous disposez d'un Droit de rétractation valable pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du lendemain de la date de livraison ;

**Services ou Support** - Vous disposez d'un Droit de rétractation valable pendant un délai de quatorze (14) jours à compter au plus tard du lendemain de la date de réception de la Confirmation de commande du Service concerné pour les Services.

Si Dell a, avec votre consentement, commencé l'exécution d'une prestation de service avant la fin du délai de rétractation ; et que, postérieurement à l'exécution, vous vous rétractez avant la fin dudit délai, vous serez redevable du montant correspondant au prorata du service fourni.

Pour les services d'extension de Services de support si vous annulez votre Commande dans les 45 jours suivant la réception de la Confirmation de commande et si vous n'avez pas utilisé les services, vous pouvez demander un remboursement complet, sinon, nous vous rembourserons au prorata du nombre de mois calendaires complets de services restants. Pour les Services d'abonnement, votre Droit de rétractation valable pendant quatorze (14) jours à compter de l'achat initial de votre abonnement. En confirmant votre Commande, puis en accédant aux Services d'abonnement, vous acceptez que Dell commence à réaliser les Services avant le terme de cette période d'annulation de 14 jours ;

**Logiciels** - Droit de rétractation défini précédemment, à compter du lendemain de la réception de votre Confirmation de commande, sachant que ce droit expire si le logiciel vous est livré scellé et que vous l'avez descellé (électroniquement ou autrement). Si vous achetez un logiciel qui est mis à votre disposition par téléchargement numérique, vous perdez votre Droit de rétractation si vous téléchargez le logiciel (y compris par téléchargement automatique) dans le délai de 14 jours. Vous ne pouvez pas annuler et retourner un logiciel ou un système d'exploitation (« **OS** ») préinstallé faisant partie d'un système. Si vous souhaitez retourner un logiciel ou un OS préinstallé, vous devez annuler et retourner l'intégralité du système.

Pour exercer votre Droit de rétractation, vous devez en informer Dell par écrit (vous pouvez utiliser le formulaire disponible [ici](#)) et Dell prendra des dispositions pour récupérer le(s) Produit(s) ou vous donnera des instructions pour nous les retourner. Vous devez retourner l'intégralité des Produits à Dell (vous serez responsable des dommages éventuels, mais vous n'aurez à rembourser que les pertes de valeur imputables à une manipulation des Produits dépassant la simple vérification de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement de ceux-ci) dans les 14 jours calendaires suivant l'exercice de votre Droit de rétractation, sauf si Dell fixe une date de collecte ultérieure. Les frais de retour seront à votre charge, sauf spécifications contraires. Dell vous remboursera le prix (y compris les frais de port standard, le cas échéant), déduction faite des frais de retour payés en votre nom, le plus rapidement possible et au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant la réception des Produits. Toutefois, Dell peut suspendre le remboursement dans l'attente de la réception des Produits retournés.

### **C. Prix, TVA et disponibilité**

1. Tous les prix incluent la TVA au taux en vigueur, mais pas les frais de port, sauf indication contraire.
2. Votre achat peut être limité à un nombre maximum d'articles en adéquation avec les besoins d'un ménage, par opposition aux besoins d'une entreprise.

### **D. Livraison**

1. La date de livraison indiquée lors de votre Commande est une date estimative. Si celle-ci ne peut être respectée, Dell vous en informera et vous indiquera une nouvelle date de livraison estimée. Vous êtes en droit d'annuler votre Commande si la livraison n'a pas lieu dans les 30 jours suivant la date de commande initiale et si vous n'avez pas ultérieurement accepté une nouvelle date de livraison, et de demander un remboursement complet.
2. Dell peut expédier votre Commande en plusieurs parties. La propriété des Produits vous est transférée lors de l'expédition des Produits, et les risques de perte ou de dommage concernant les Produits vous sont transférés à la livraison. Vous devez examiner attentivement les Produits à la réception de votre Commande. Si vous découvrez qu'un élément répertorié dans votre Confirmation de commande est manquant, incorrect ou endommagé, vous devez en informer Dell immédiatement. Dell pourra ainsi vous proposer une solution adaptée, comme une réparation, un remplacement ou un remboursement.

### **E. Paiement**

Votre paiement doit intervenir au plus tard à la date d'expédition et ne deviendra définitif qu'à cette date. Dell peut demander une vérification et une autorisation de paiement avant la livraison des Produits et la réalisation des services, et peut suspendre la livraison et/ou la réalisation jusqu'à réception du règlement complet. Dell peut traiter le règlement et expédier votre commande en plusieurs parties.

### **F. Garantie et services de support**

1. Dell offre uniquement les services de support contractuels relatives aux Produits qui sont énoncés dans les présentes Conditions et dans les [modalités du contrat de services](#) du client. Ces services de support contractuels n'affectent pas vos droits de consommateur.

**Vos Services de Support** - En tant que consommateur, vous avez le droit, conformément à la législation applicable transposant la directive européenne 2019/771, à certains recours gratuits auprès de Dell si le produit que vous avez acheté est affecté par un défaut de conformité. Ces recours implicites ne seront pas affectés par les conditions des présentes Conditions relatives aux Services de Support supplémentaires que vous pouvez décider d'acheter. Vous pouvez acheter des Services de Support, dont les descriptions sont disponibles en ligne et régies par les présentes Conditions générales de vente aux consommateurs. La facture indiquera le nom et l'adresse de l'entité de vente Dell, les produits et services que vous avez achetés, le prix et la date de la facture.

2. Dell ne fournit pas de services de support contractuels sur les Produits qui ne sont pas de la marque Dell, lesquels sont fournis en l'état. Dans la mesure où Dell peut le faire, Dell vous transférera les bénéfices des garanties offertes par le fabricant ou le fournisseur des Produits qui ne sont pas de la marque Dell (« **Produits tiers** »). Sans préjudice de vos droits à l'encontre de Dell, Dell peut demander aux fabricants des Produits tiers (y compris les concédants de licence de logiciels) de satisfaire à leurs obligations à votre bénéfice au titre de telles garanties, et Dell peut veiller à ce que tels fabricants et/ou concédants le fassent à un niveau raisonnable de diligence et de compétence, et dans un délai raisonnable.
3. Il vous incombe de sauvegarder toutes les données et tous les programmes et logiciels existants avant de recevoir des services ou un support (y compris un support téléphonique) de Dell. Vous devez fournir à Dell toutes les informations, la coopération et la courtoisie que Dell peut raisonnablement attendre pour vous fournir les services Dell correspondants.
4. Les réparations au titre de la garantie et les autres services de réparation seront effectués dans un délai raisonnable, sauf spécification contraire dans le contrat de service. Dell mettra tout en œuvre pour respecter les temps de réponse estimés dans les descriptifs des différents services (les « **Descriptions de services** »), mais le délai effectif dépend entre autres de l'éloignement ou de l'accessibilité de votre emplacement, des conditions météorologiques et de la disponibilité des pièces. Dell peut réaliser les services par Internet ou par téléphone si c'est approprié.
5. Dell réparera les Produits Dell avec des pièces neuves, équivalentes à des pièces neuves ou reconditionnées, conformément aux normes et aux pratiques du secteur. Vous serez propriétaire de tous les Produits et/ou pièces de remplacement. Dell sera propriétaire de tous les Produits et/ou pièces remplacés et vous devrez les retourner à Dell sur demande de Dell à défaut Dell vous facturera le prix des pièces remplacées. Les pièces détachées seront disponibles pendant une période de trois ans à compter de la date d'achat du produit.

## **G. Services d'abonnement**

1. Dell peut vous proposer une offre de services, de logiciels et/ou de logiciels tiers que vous pourrez acheter sur abonnement (« Services d'abonnement »). Les Services d'abonnement sont disponibles sous forme d'abonnement mensuel ou annuel. Certains Services d'abonnement sont également disponibles avec une facturation à la consommation. Votre abonnement sera renouvelé automatiquement pour la même durée que l'abonnement initial et Dell débitera le mode de règlement indiqué par vous au

moment de la commande initiale. Pour plus d'informations sur votre abonnement, veuillez-vous référer à votre Confirmation de commande ou à la description des Services d'abonnement correspondants, disponible [ici](#).

2. En vous abonnant à des Services d'abonnement, vous autorisez Dell à débiter le mode de règlement enregistré : a) jusqu'à ce que vous annuliez votre abonnement ; b) jusqu'à ce que votre abonnement ne puisse plus être renouvelé ; ou c) jusqu'à la date de fin de votre abonnement. Si le mode de règlement enregistré devient invalide pendant la période d'abonnement, vous devrez fournir un nouveau mode de règlement valide pour pouvoir continuer à bénéficier du Service d'abonnement. Si vous ne fournissez pas de mode de règlement valide, Dell se réserve le droit d'annuler votre Service d'abonnement et ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de l'interruption des services résultant de la non-communication par vous d'un mode de règlement valide.
3. Vous pouvez annuler votre abonnement sur [le portail en ligne](#) ou en contactant le service client à tout moment, et vous devez donner à Dell un préavis d'au moins cinq (5) jours avant la date de renouvellement du Service d'abonnement pour les abonnements mensuels et de trente (30) jours pour les abonnements annuels, sauf si les conditions d'utilisation autorisent un délai d'annulation plus court. Pour les Services d'abonnement facturés à la consommation, vous pouvez annuler votre abonnement à tout moment.
4. Si vous résiliez votre Service d'abonnement, en dehors des périodes prévues pour le faire vous pourriez vous voir facturer des frais de résiliation anticipée, comme indiqué dans vos conditions de service et/ou votre Commande.

## H. Logiciels

1. Les Produits Dell et les Produits tiers qui sont ou contiennent des logiciels sont soumis à des contrats de licence de logiciels. Une copie de ces contrats vous est fournie soit avec le logiciel, soit au démarrage du Produit, soit lors du téléchargement ou de l'activation du logiciel. Pour plus d'informations, vous trouverez les contrats de licence des logiciels Dell dans le [Contrat de licence d'Utilisateur final de Dell \(EULA\)](#).
2. Vous pouvez uniquement utiliser les logiciels fournis ou mis à votre disposition par Dell dans le cadre de la réalisation des services, pendant la durée des services et dans la mesure nécessaire pour pouvoir bénéficier des services. Vous devez respecter les conditions de licence des logiciels Dell et/ou des Produits tiers qui vous sont fournis, et sauf si la législation applicable prévoit le contraire, vous devez vous abstenir de : (i) copier ou faire une copie de sauvegarde, adapter, concéder sous licence ou sous-licencier, vendre, céder ou autrement transférer ou grever le logiciel ; ou (ii) autrement enfreindre (a) les restrictions de licence ; ou (b) tout critère stipulé dans une Description de service et/ou un contrat de licence de logiciel.
3. Mises à jour  
Conformément aux directives UE 2019/771 et UE 2019/770 et à leurs transpositions, vous avez droit à des mises à jour logicielles, le cas échéant. Ces mises à jour ont pour objet de maintenir votre Produit Dell en conformité à sa date de délivrance et vous seront fournies, au moins pour la durée correspondant à votre garantie légale de conformité. Afin de vous informer de la disponibilité de ces mises à jour logicielles et de faciliter le processus d'installation, Dell utilise un certain nombre de logiciels préinstallés (y compris, mais sans s'y

limiter, Support Assist™). Vous conservez toute liberté de ne pas installer ces mises à jour, toutefois la non-installation de ces mises à jour logicielles pourrait affecter vos droits au titre de la garantie légale de conformité. La suppression de certains logiciels préinstallés par Dell pourrait affecter la capacité de Dell à vous informer de la disponibilité des mises à jour logicielles pour les produits de marque Dell. Conformément aux directives susmentionnées ainsi qu'à leurs transpositions, la non-installation des mises à jour logicielles peut affecter vos droits au titre de la garantie légale de conformité sous réserve que l'installation de ces mises à jour aurait empêché le défaut de conformité de se survenir.

Veillez également noter que pour les produits tiers avec des éléments numériques que vous achetez auprès de Dell, le fabricant respectif est responsable de la fourniture des mises à jour logicielles.

## **I. Confidentialité**

Les données personnelles collectées par Dell auprès de vous seront protégées, conservées et traitées conformément à la législation applicable et à la [Déclaration de confidentialité de Dell](#), que vous devez consulter pour comprendre nos pratiques de protection des données et de la vie privée. Pour plus d'informations, veuillez contacter le responsable de la protection des données à l'adresse [privacy@dell.com](mailto:privacy@dell.com).

## **J. Général**

1. Les présentes Conditions sont régies par la législation belge et doivent être interprétées en conséquence, et, sous réserve de méthodes alternatives de résolution des litiges, facultatives, tous les litiges doivent être tranchés par les tribunaux compétents de Bruxelles.
2. Si tout ou partie des présentes Conditions sont jugées illégales, invalides ou inapplicables par un tribunal compétent, cela n'affecte en rien la validité du reste des Conditions qui demeureront valides et applicables dans la pleine mesure permise par la législation.
3. Si l'une de ces Conditions est considérée, en tout ou en partie, par un tribunal compétent comme illégale, non-valable ou inapplicable, cela n'affectera pas la validité des conditions restantes, qui resteront valides et applicables dans toute la mesure permise par la loi.
4. Dell ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de dommages indirects, consécutifs ou accessoires, y compris les pertes de profits, même si Dell avait été informé de l'éventualité de ces dommages. Vous acceptez que votre responsabilité de Dell, aussi bien que la vôtre, en cas de litige soit limitée à la valeur des produits et services qui vous sont vendus ou fournis en vertu du contrat ou de votre Commande. Cette disposition ne s'applique pas aux réclamations portant sur des décès ou des blessures ou résultant d'une conduite intentionnelle, irresponsable ou négligente de Dell. Dell ne limite ni exclut aucune responsabilité envers vous pour toute responsabilité qui ne peut être exclue par la loi.
5. Les Produits sont destinés exclusivement à une utilisation dans un environnement domestique et non commercial, et ne sont pas destinés à la recherche, et ils doivent être utilisés conformément aux spécifications, aux fonctionnalités et aux conditions de service contenues dans la description des Produits. Dell ne peut être tenu pour responsable en cas

de dommage indirect, notamment en cas de perte de revenus, de chiffre d'affaires ou de profits, de perte de données ou d'interruption des activités.

6. Dell ne saurait être tenu pour responsable en cas de :
  - i. Perte, dommage ou récupération de données ou de programmes ; ou
  - ii. Retard ou non-exécution de ses obligations imputable à des événements échappant à son contrôle raisonnable.
7. Conformément à votre Contrat, vous devez :
  - i. Prendre raisonnablement soin des Produits et les utiliser conformément à la notice d'utilisation ou aux informations sur le Produit fournies par Dell ;
  - ii. Prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter toute perte de données, notamment effectuer des sauvegardes régulières ; et
  - iii. Minimiser tous les dommages subis du fait d'un manquement au Contrat.
8. Votre achat est soumis aux lois sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques de la France, de l'Union européenne, des États-Unis et des autres juridictions applicables (« **Lois applicables en matière d'exportation** ») et vous devez les respecter. Votre achat ne peut être vendu, loué ou transféré dans des pays ou à destination d'utilisateurs finaux faisant l'objet de restrictions, ou pour une utilisation finale faisant l'objet de restrictions au titre des Lois applicables en matière d'exportation. Aucun Produit ou autre matériel fourni par Dell, ni aucun droit de propriété intellectuelle ou secret commercial associé, ne peut être utilisé, concédé sous licence, vendu, fourni, transféré ou réexporté vers ou pour une utilisation en Russie ou en Biélorussie, que ce soit directement ou indirectement. De telles activités sont expressément interdites, et cette interdiction doit être transmise à tout sous-licencié, le cas échéant. Dell se réserve tous les droits et recours pour faire respecter ces restrictions, y compris les mesures d'injonction, les dommages-intérêts et l'annulation/résiliation.

## K. Questions et litiges

1. Si vous avez des préoccupations ou des demandes concernant les présentes Conditions, votre commande ou des questions de conformité, veuillez [nous contacter](#).
2. Un processus [de résolution alternative des litiges](#) est disponible.
3. Les descriptions de Produits (matériels, logiciels et services) sont disponibles à l'adresse [www.dell.com/fr-be](http://www.dell.com/fr-be).
4. Votre utilisation du site Internet de Dell est régie par les [Conditions d'utilisation du site](#) applicables.

*Révisé en décembre 2024*