

Description du Service

Extension de service pour batteries

Introduction

Dell a le plaisir de fournir l'extension de service pour batteries. (le ou les « Services ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). La proposition commerciale, la facture ou toute autre forme de facture ou de confirmation de commande de Dell signée par les deux parties (selon le cas, la « Facture ») indiquera le nom du ou des services et options de service disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre applicable aux Services (le « Contrat »), contactez votre agent commercial Dell. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell, contactez ce dernier.

Champ d'application du Service

L'extension de service pour batteries est disponible pour les Produits pris en charge couverts par la garantie Limited Hardware Warranty de Dell supérieure à un an (pour les clients aux États-Unis et au Canada) et/ou couverts par un contrat de support supérieur à un an. Ce service peut être acheté séparément et après l'achat par le client du ou des produits pris en charge jusqu'à l'expiration de la première année de couverture de la garantie pour ces produits visés.

Pour le ou les Produits pris en charge avec la couverture de garantie matérielle limitée de la batterie d'ordinateur d'une durée de 1 an :

Ce Service améliore et prolonge la durée de couverture de la batterie principale d'une, deux ou trois années supplémentaires. Ce Service est mis à disposition pour étendre la durée de couverture de la batterie principale jusqu'à la quatrième année de vie du système. Ce Service fournit une batterie de rechange pendant la période de couverture prolongée en cas de défaillance de la batterie principale. Une défaillance de la batterie sera diagnostiquée et déterminée par Dell à l'aide d'un test de diagnostic et/ou d'un indicateur BIOS ou de télémétrie indiquant un mauvais état de la batterie.

Pour le ou les Produits pris en charge avec la couverture de garantie matérielle limitée de la batterie d'ordinateur d'une durée de 3 ans :

Ce Service améliore la couverture de la batterie principale et prolonge la couverture de la batterie principale jusqu'à une année supplémentaire. Ce Service est mis à disposition pour étendre la durée de couverture de la batterie principale jusqu'à la quatrième année de vie du système. Ce Service fournit une batterie de rechange pendant la période de couverture prolongée en cas de défaillance de la batterie principale. Une défaillance de la batterie sera diagnostiquée et déterminée par Dell à l'aide d'un test de diagnostic et/ou d'un indicateur BIOS ou de télémétrie indiquant un mauvais état de la batterie.

Ce Service donne droit à un seul remplacement de batterie durant la période de couverture prolongée. 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 de l'extension de service pour batteries du Produit pris en charge est expirée.

La méthode de livraison de ce service ainsi que le remplacement de la batterie dépendront du niveau du plan de support associé au Produit.

Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes pour la réparation ou le remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication et/ou une défaillance de la batterie en raison d'une usure ou d'une dégradation normale, tel que diagnostiqué et déterminé par Dell, éligibles et constatés pendant la période de couverture du Service applicable au ou aux Produits pris en charge du Client (un « Incident qualifié pour l'extension de service pour batteries »). Après le dépannage et la confirmation par Dell que le Client a été confronté à un Incident qualifiant pour l'extension de service pour batteries au cours de la période de couverture du Service, Dell autorisera le remplacement de la batterie.

En outre, si la batterie de remplacement envoyée par Dell au Client subit une défaillance, tel que diagnostiqué et déterminé par Dell, dans les 90 jours calendaires après sa réception, cette batterie bénéficiera d'un autre remplacement.

Le Client doit renvoyer la batterie défaillante à Dell à des fins de mise au rebut ou la mettre au rebut conformément aux conditions de la présente Description du Service et à toute instruction fournie par le Service de support technique Dell.

Composants remplaçables par le Client :

Quel que soit le niveau d'intervention souscrit, certaines pièces sont spécialement conçues pour un retrait et un remplacement facile par le Client. Il s'agit de Composants remplaçables par l'utilisateur (« CRU »). Si, au cours du diagnostic à distance, l'agent Dell détermine qu'un Incident qualifié pour l'extension de service pour batteries peut être résolu par une pièce CRU, Dell expédiera la ou les pièces CRU directement au Client. Des batteries CRU seront envoyées au Client, qui se chargera du remplacement de la batterie défaillante.

- Le mode d'expédition de la pièce CRU dépend du niveau de service souscrit par le Client.
- Les pièces de rechange destinées aux clients qui bénéficient d'un temps de réponse de type « Jour ouvré suivant » ou du service d'échange avancé sont expédiées le jour ouvré suivant, sauf indication contraire du technicien.
- Les pièces de rechange destinées aux clients bénéficiant d'un service de type « Retour pour réparation » sont expédiées via un service postal terrestre standard.

Composants remplaçables sur site (FRU) :

L'éligibilité au Service dépendra du modèle de réparation applicable au plan de support sous-jacent applicable au Produit. Par la suite, le remplacement de batteries FRU exigera les services d'un technicien qualifié de Dell ou le renvoi du système à Dell pour réparation.

SupportAssist for Business PCs

Ces fonctionnalités s'appliquent uniquement au ou aux Produits pris en charge éligibles au support ProSupport, ProSupport Plus et/ou ProSupport Flex.

SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui assure une surveillance proactive des PC Dell. Elle utilise l'apprentissage automatique et l'IA pour surveiller et évaluer proactivement l'intégrité globale des PC Dell grâce à une analytique prédictive intelligente et complète. SupportAssist permet aux administrateurs autorisés de gérer, d'optimiser et de dépanner à distance leur parc Dell sur le portail TechDirect.

SupportAssist surveille également vos Produits pris en charge et collecte des informations pour vous aider au niveau du support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell en vue d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

SupportAssist est disponible sans frais supplémentaires sur les Produits pris en charge couverts par un contrat ProSupport (ou supérieur) en cours de validité.

SupportAssist for Business PCs doit être installé et configuré pour transmettre les données système à Dell et vous permettre de bénéficier, entre autres, des avantages suivants :

- surveillance proactive des systèmes pour détecter les problèmes ayant un impact sur leur fonctionnement normal et leurs performances, avec notamment la création de rapports sur l'utilisation et les performances à partir de données de télémétrie, la création automatique de dossiers d'incident et, si nécessaire, le remplacement automatique de pièces ;
- détection prédictive des problèmes avant qu'ils n'affectent le fonctionnement normal et les performances et, si nécessaire, création automatique d'incidents et/ou remplacement automatique de pièces ;
- envoi automatique des diagnostics et autres données permettant un diagnostic à distance efficace des problèmes ;
- mises à jour automatiques des pilotes et du firmware.

Le logiciel SupportAssist n'est pas conçu pour collecter des informations personnelles, telles que des fichiers personnels, des historiques de navigation Web ou des cookies. Cependant, toute donnée personnelle qui aurait été collectée ou visualisée par inadvertance durant le dépannage sera traitée conformément à la politique de confidentialité de Dell. Pour consulter l'intégralité de la politique de confidentialité de Dell, visitez la page www.Dell.com/Privacy. En raison de ses exigences spécifiques en matière de système d'exploitation, SupportAssist peut ne pas être disponible sur tous les Produits Dell pris en charge. Pour en savoir plus sur SupportAssist (notamment sur sa configuration, son déploiement et son utilisation) et pour consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web de SupportAssist à l'adresse suivante : <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>.

Responsabilités du Client spécifiques à l'offre

Le Client doit :

- signaler la défaillance de la batterie au Service de support technique Dell conformément à la Description du Service applicable du Client ;
- sur demande, fournir à Dell le numéro de série de service et l'identification de la pièce (« PPID ») ou d'autres informations adéquates permettant de valider qu'un Incident qualifié pour l'extension de service pour batteries s'est bien produit et est couvert par le présent Service ;
- informer l'agent du support technique Dell que l'extension de service pour a été acheté pour le Produit pris en charge ;
- 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 ou suivre les instructions fournies par l'agent du support technique Dell. (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 TENUE 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 résultant de la prestation de services, d'une assistance ou de tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un prestataire de services tiers.

Comment contacter Dell pour une demande de service

Étape 1 : Prise de contact avec Dell pour une assistance

- Les informations de contact sont disponibles à l'adresse www.dell.com/support.
- Contactez Dell depuis un emplacement où vous pouvez avoir accès physiquement au Produit pris en charge.
- Indiquez l'étiquette de service, le numéro de modèle, la version actuelle du système d'exploitation utilisé et toute autre information demandée par Dell. Dell vérifiera le Produit pris en charge du Client, les niveaux de service et d'intervention applicables, ainsi que la date d'expiration des Services.

Étape 2 : Aide au dépannage à distance

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ils sont apparus, les activités qui les ont précédés et les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème.
- Nous vous guiderons à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème. Il peut vous être demandé d'accéder aux composants internes du Produit pris en charge lorsque les conditions de sécurité le permettent.
- Si, suite au diagnostic ou au dépannage, Dell estime qu'il est nécessaire de remplacer une pièce, de retourner le Produit pris en charge en vue de son dépannage ou d'envoyer un technicien pour une intervention sur site, nous vous fournirons des instructions supplémentaires.

Programmes de support Self-Dispatch

Pour les Clients inscrits au programme TechDirect, les Incidents qualifiants pour l'extension de service pour batteries peuvent être gérés par des techniciens certifiés du Client moyennant le dépôt d'une demande de service sur le site Web Self-Dispatch ou auprès du service téléphonique dédié à votre région, conformément aux conditions générales de TechDirect.

Options d'intervention sur site

Le support lié au remplacement de la batterie et le mode de livraison dépendent de votre éligibilité au support eu égard au Produit pris en charge.

Les options d'intervention sur site, le cas échéant, varient en fonction du type de service acheté. Votre Facture indique le niveau d'intervention sur site applicable à votre Produit pris en charge. Sous réserve que toutes les conditions générales applicables énoncées dans la présente Description du Service aient été respectées et à l'issue du dépannage, du diagnostic et de l'identification du problème à distance par un agent Dell qui déterminera si l'Incident qualifiant pour l'extension de service pour batteries nécessite l'intervention d'un technicien sur site et/ou l'envoi de pièces, ou si le problème peut être résolu à distance, Dell enverra un technicien de maintenance sur le site du Client pour l'Incident qualifié à l'extension de service pour batteries.

Services exclus

- Plus d'un seul remplacement de batterie par Produit pris en charge.
- Couverture d'une batterie d'un type différent de celui qui avait été commandé à l'origine avec le Produit pris en charge.
- Couverture de toutes les batteries non principales, de secours ou secondaires.
- Prise en charge des dommages occasionnés suite à la délocalisation du Produit pris en charge d'une région vers une autre.
- Remplacement des batteries qui n'ont pas été diagnostiquées comme défectueuses par Dell.
- Remplacement des batteries dont l'indicateur BIOS ou de télémétrie n'indique pas un mauvais état de la batterie.
- Assistance administrative ou pour les performances.
- Consommables, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires ou pièces telles que des cadres ou des capots, ou assistance les concernant.
- Support direct pour les produits tiers ou assistance collaborative pour les versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Support pour le matériel et/ou les logiciels préinstallés ou post-installés par un OEM, à moins qu'ils ne soient couverts par un contrat de service distinct souscrit auprès de Dell.
- Services de sauvegarde des données.
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications autres que celles expressément décrites dans la présente Description du Service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou défauts superficiels des Produits pris en charge, qui n'affectent pas sensiblement le fonctionnement des appareils.
- Réparations rendues nécessaires par des problèmes logiciels, ou suite à une modification, une réparation ou un réglage effectués par un intervenant autre que Dell ou qu'un Revendeur ou Prestataire de services agréé Dell, ou par des clients ayant utilisé des Composants remplaçables par le Client (CRU).
- Services qui, selon Dell, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement inappropriés des produits ou équipements.
- Services qui, selon Dell, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, du firmware ou des logiciels par un personnel tiers.
- Toute récupération ou tout transfert de données ou applications.
- Support pour l'équipement endommagé à la suite d'une catastrophe naturelle (telle que, sans s'y limiter, foudre, inondations, tornades, séismes et ouragans).
- Activités non expressément décrites ou définies dans la présente Description du Service, y compris, sans s'y limiter, l'installation, la désinstallation, le déplacement, la formation et l'administration à distance.

Responsabilités générales du Client pour tous les Produits pris en charge achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations d'accès et d'utilisation adéquates, pour lui-même et pour Dell, à distance ou sur site, pour les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les systèmes, les données qu'ils contiennent et 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 la prestation des présents Services.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à partir de la date figurant sur la facture, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit de Dell, à recruter un collaborateur Dell avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante par rapport aux dispositions susmentionnées, Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux, à son environnement et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il devra 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 déjà de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le Client effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de supprimer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles, et de retirer tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), indépendamment du fait qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le Produit pris en charge ou la pièce du Produit pris en charge demandé par le technicien Dell. Dell Technologies ne pourra être tenue de restaurer ou réinstaller tout programme ou toute donnée. Sauf si la législation locale en vigueur l'interdit, en cas de perte de données, Dell Technologies ne sera aucunement tenue responsable de :

1. vos informations confidentielles, propriétaires ou personnelles ;
2. la perte ou la corruption de données, programmes ou logiciels ;
3. la perte ou l'endommagement de supports amovibles ;
4. la perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau ;
5. tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un prestataire de services tiers.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à du matériel ou à des logiciels non conçus ni vendus par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant intervient sur lesdits composants 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 à ces garanties tierces ou à l'impact que les Services peuvent avoir sur ces garanties.

Conditions générales des services

Cette Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur votre Facture pour l'achat du présent Service (l'« Entité légale Dell »). Le présent Service est régi par le Contrat conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente de ce Service.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques à celles énoncées ici ou en ligne (voir ci-après). Le revendeur peut s'accorder avec la société Dell pour qu'elle fournisse des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La prestation de tout service par des Clients, des revendeurs ou des tiers non formés/non certifiés peut engendrer des frais supplémentaires si l'assistance de Dell est requise suite à l'exécution de tels services par ces tiers. Pour plus d'informations concernant l'exécution de services de garantie et de maintenance par Dell sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, contactez le revendeur ou l'agent commercial local Dell.

En l'absence d'un contrat autorisant expressément ce Service, selon la situation géographique du Client, le présent Service est régi par les Conditions générales de vente de Dell ou par le contrat revendeur référencé dans le tableau

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

Conditions générales applicables aux achats de Services

	Achats directs de Services	Achats de Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	www.dell.com/cts	Les descriptions de service et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale 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 tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. Pour éviter tout malentendu, les conditions de paiement ou autres clauses contractuelles qui, par leur nature, ne s'appliquent directement qu'entre un acheteur et un revendeur, ne s'appliquent pas à vous et seront celles convenues entre votre revendeur et vous-même.
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell* .	
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell* .	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell* . France : Contrats de service Dell France Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	

* Les Clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web dell.com local en utilisant un appareil dans leur pays ou en choisissant ce dernier dans l'outil de sélection du pays sur dell.com.

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 [Commercial Service Contracts | Dell](#)

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 Web 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 société 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 peuvent également être tenus de signer une Facture dans certains pays.

Conditions supplémentaires

Paiement du matériel acheté lors de la souscription des Services. Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.

Limites du périmètre du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, à son avis, 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 présent Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu par Dell.

Confidentialité. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du Service conformément à la déclaration de confidentialité de Dell pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

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

Cession et sous-traitance. Dell se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.

Annulation. 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 :

1. Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant dû pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
2. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
3. Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.
4. Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement de composants défectueux formulées par un Client si elles dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le composant et le système concernés. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance constante.

En cas de résiliation du présent Service par Dell conformément à ce paragraphe, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, 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 résilie le Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

Restrictions géographiques et délocalisation.

Dell ne sera pas tenue de fournir des Services de support pour les Produits pris en charge situés en dehors de la Zone de service Dell. La « Zone de service Dell » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell, sauf indication contraire dans votre Contrat conclu avec Dell. Dans ce cas, la définition du Contrat prévaudra. Pour les Clients de la région EMEA, sauf indication contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible dans un rayon de cent cinquante (150) kilomètres autour du site logistique Dell le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Avant tout achat, vous pouvez contacter votre agent commercial pour en savoir plus sur la disponibilité du service sur site dans la région EMEA en fonction des sites de service Dell.

Le présent Service n'est pas proposé partout. Si le Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique correspondant à celle consignée dans les dossiers de service Dell pour ce Produit, ou si les détails de la configuration ont été modifiés sans que Dell en soit avertie, Dell doit d'abord requalifier le Produit pris en charge pour le niveau de support que vous avez acheté avant de pouvoir redéfinir les délais d'intervention applicables pour ledit Produit. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et la configuration et ne sont pas forcément disponibles dans la zone du Client. Contactez votre agent commercial à ce propos. L'obligation de Dell d'assurer les Services pour les Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, ainsi que l'inspection et la recertification des Produits pris en charge délocalisés selon les tarifs de conseil en vigueur de Dell. Sauf accord contraire entre Dell et le Client, lorsque des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition à l'endroit où l'intervention sur les Produits pris en charge doit avoir lieu. Dell ne sera pas tenue responsable des retards d'assistance si le Client omet ou refuse d'accepter l'expédition des pièces.

Allemagne

Le présent service est disponible lorsqu'un Client dispose d'un contrat de support d'un niveau de service supérieur à celui du Service matériel de base (par exemple, Dell ProSupport pour les Produits clients).

Ordre de priorité. Sauf accord contraire dans un contrat par écrit entre les parties, en cas de conflit entre les conditions de l'un des documents constitutifs de la présente Description du Service, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du Service ; (ii) le Contrat. Les conditions qui prévalent seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le différend tout en préservant autant que possible les conditions ne faisant pas l'objet d'un différend, y compris en préservant les dispositions ne faisant pas l'objet d'un différend qui sont contenues dans le même paragraphe, la même section ou sous-section.

Conditions générales pour tous les Produits pris en charge en rapport avec une garantie achetée dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Période de validité du Service. La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Facture et reste en vigueur pendant toute la période de validité (la « Période de validité ») spécifiée sur la Facture. Le nombre de Produits pris en charge, 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 la Période de validité applicable pour chaque Service, figurent sur la facture du Client. Sauf accord contraire écrit 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 ni dans le cadre d'un bureau de services.

Produits pris en charge. Le présent Service est offert sur les produits pris en charge qui comprennent une sélection de Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, achetés dans une configuration standard (les « Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre agent commercial pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits Dell ou non Dell. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (l'« Étiquette de service »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Mentionnez le numéro de série du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

Champ d'application de la garantie matérielle. Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes pour la réparation ou le remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication éligibles constatés pendant la période de garantie limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « Incident qualifié »). Pour toute information sur la garantie, consultez la page www.Dell.com/warranty, votre site Web régional Dell ou prenez contact avec un agent du support technique Dell.

Programme international de services Dell. Ce programme propose des options de service et de support qui couvrent certains produits Dell lors de vos déplacements en dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois. Des conditions générales supplémentaires s'appliquent. Pour plus d'informations, contactez le support technique Dell.

Remplacement d'unités complètes, non-restitution, propriété des pièces de remplacement. Si Dell estime 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 d'expédier 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 qu'il n'ait acheté le service « Keep Your Hard Drive » pour le système en question, auquel cas il peut conserver le ou les disques durs concernés. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et/ou des unités complètes retournées à Dell. Dès lors qu'il reçoit des pièces de remplacement de la part de Dell, le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de remplacement ou unité complète retirée du Produit pris en charge qu'il aura conservée (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Keep Your Hard Drive »). Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme indiqué ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions écrites fournies 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. Si le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours suivant 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. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Conditions d'échange avancé pour tous les niveaux de service. Dell peut être amenée à vous fournir une pièce ou un produit de remplacement (« Article de remplacement ») dans le cadre d'un Échange avancé, indépendamment du niveau de service que vous avez acheté. Avant d'assurer un Service d'échange anticipé, Dell peut être amenée à vous demander un numéro de carte de crédit valide et une autorisation de crédit ou le paiement de l'Article de rechange avant de vous envoyer ledit Article de rechange. Si vous ne souhaitez pas donner d'autorisation de crédit ou effectuer un paiement conformément au présent paragraphe, vous ne recevrez pas d'Article de remplacement dans le cadre d'un Échange avancé. Nous ne débitez pas votre carte de crédit pour un Article de remplacement ou nous vous rembourserons votre paiement pour ledit Article de remplacement à condition que : 1) vous nous retourniez la pièce ou le produit d'origine dans les 10 jours suivant la réception de l'Article de remplacement et que 2) nous confirmions que le problème de votre produit est couvert par la garantie applicable aux Produits pris en charge du Client ou par un contrat de support en cours de validité. Pour toute information sur la garantie, consultez la page [Garanties | Dell France](#), votre site Web régional Dell ou prenez contact avec un agent du support technique Dell. Si nous ne recevons pas votre pièce ou produit d'origine dans un délai de 10 jours, nous débitez votre carte de crédit du prix alors en vigueur de l'Article de rechange ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement. Si, à réception de la pièce ou du produit d'origine, nous déterminons que le problème lié à votre produit n'est pas couvert par la garantie applicable ou un contrat de support en cours de validité, vous aurez la possibilité de retourner l'Article de remplacement, à vos frais, dans un délai de dix (10) jours à compter

de la date à laquelle nous vous aurons contacté pour vous informer de la non-couverture de votre problème. Si vous ne retournez pas l'Article de remplacement, nous débitez votre carte de crédit du prix en vigueur de l'Article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement.

Pièces disponibles le même jour ouvré. Une Pièce disponible le même jour ouvré est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge de remplir ses fonctions de base. Pour recevoir des pièces le même jour ouvré, le Client doit avoir souscrit un contrat de service correspondant qui comprend la livraison de Pièces disponibles le même jour ouvré et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell proche du site du Client et doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle sera expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial.

Pièces de remplacement. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Pièces en stock 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 du 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 au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique.

Transfert de Service. Dans les limites autorisées par la présente Description du Service, le Client peut transférer le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge du Client avant expiration de la Période de validité 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.support.dell.com. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : Si le Client ou son cessionnaire délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou est disponible à un autre prix), le Client ou son cessionnaire peut ne plus bénéficier d'aucune couverture ou être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour continuer à profiter du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation. Si le Client ou son cessionnaire refuse de s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement remplacé par des niveaux de support disponibles sur le nouveau lieu d'utilisation au même prix ou à un prix inférieur, sans remboursement de la différence de prix.

Unités non réparables sur site. Si, après un diagnostic et un dépannage à distance, Dell estime que le Produit pris en charge du Client nécessite un service Retour pour réparation tel que décrit dans le tableau ci-après, le Client doit immédiatement emballer le Produit pris en charge et l'envoyer ou le faire enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant afin de préserver ses droits. Après la réparation ou le remplacement du Produit pris en charge, Dell le remettra au transporteur pour qu'il le retourne au Client. S'il s'avère que des options d'origine autre que Dell ajoutées au Produit pris en charge sont la cause du problème signalé, des frais de service risquent de s'appliquer avec des retards dans la réparation et le retour du Produit. Plutôt que de réparer et de retourner le Produit pris en charge que le Client a envoyé pour réparation, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci.

Le Client est dans l'obligation de payer au tarif Dell standard alors en vigueur toutes les pièces retirées du Produit pris en charge qu'il n'a pas correctement restituées à Dell. Le non-paiement en temps et en heure des pièces non correctement restituées à Dell par le Client peut entraîner la suspension du service au Client dans le cadre de la présente Description du Service.

Les options du service Retour pour réparation répertoriées dans le tableau ci-dessous ne sont pas disponibles dans tous les pays et dans toutes les régions.

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (si applicables)	Description des options de service
Options du service Retour pour réparation	Mail-in service (MIS)	Le service MIS est déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué précédemment. Au cours du diagnostic, l'agent du support technique Dell déterminera si le problème nécessite l'envoi du Produit pris en charge dans un centre de réparation désigné par Dell pour le traitement d'un Incident qualifiant pour l'extension de service pour batteries. La durée d'un cycle type, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise, est de dix (10) jours ouvrés à compter de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à Dell.
	Carry-In Service (CIS)	Le service en atelier est un service de dépôt déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué précédemment. Pendant le processus de dépannage téléphonique, l'agent du support technique Dell établit si une défaillance matérielle est à l'origine du problème. Le cas échéant, le Client est invité à retourner (à ses frais) le Produit pris en charge à un centre de réparation désigné par Dell ou à un site d'expédition. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures de bureau locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiant pour l'extension de service pour batteries sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client pour planifier sa récupération. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Service Enlèvement et retour à l'atelier	Le service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué précédemment. Si un Incident qualifiant pour l'extension de service de batteries est diagnostiqué sur le Produit pris en charge et qu'il ne peut être résolu par téléphone avec l'agent du support technique Dell, un représentant Dell collectera votre Produit pris en charge pour l'apporter dans un centre de réparation désigné par Dell. La durée du cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10) jours, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise. À partir de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à Dell. Ce type de service comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément.
Service d'échange avancé	S/O	Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site des Clients ayant souscrit au Service d'échange avancé pour résoudre un Incident qualifiant pour l'extension de service pour batteries sur les écrans, les stations d'accueil et les systèmes applicables (par exemple, XPS 9315). Dans certains cas, si Dell le juge nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/installer le Produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le Client doit renvoyer à Dell les écrans, les stations d'accueil et les systèmes applicables défectueux en les remettant au transporteur désigné pour le retour dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Si Dell estime que les écrans, les stations d'accueil et/ou les systèmes applicables ne peuvent pas être retournés chez un transporteur et que le Client doit les renvoyer par voie postale, des instructions d'emballage, d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront en principe envoyés sur le site du Client en même temps que le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le Client emballera immédiatement les écrans, les stations d'accueil et/ou les systèmes applicables, et les enverra ou les fera enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant. Si le Client ne renvoie pas le Produit défectueux, des frais pourront lui être facturés.
Options du service Retour pour réparation	Partner Led Carry-In Service (CIS) ⁴	Le service Carry-In Service est un service de dépôt déclenché par un appel ou par le dépôt du Produit pris en charge dans un centre de réparation ou sur un site d'expédition désigné par Dell (aux frais du Client). Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures de bureau locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiant pour l'extension de service pour batteries sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, le prestataire de services agréé Dell contacte le Client pour planifier sa récupération. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville. La durée d'un cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10).

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (si applicables)	Description des options de service
	Service partenaire Enlèvement et retour à l'atelier (CAR) ⁶	Le service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché par votre appel à votre prestataire de services agréé Dell. Si un Incident qualifiant pour l'extension de service pour batteries est diagnostiqué sur le Produit pris en charge et qu'il ne peut être résolu par téléphone, votre Prestataire de services agréé Dell collectera votre Produit pris en charge pour l'apporter dans un centre de réparation désigné par Dell. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures de bureau locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiant pour l'extension de service pour batteries sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client pour planifier son retour. Ce type de service comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Conditions générales applicables à toutes les options d'intervention pour des produits non réparables sur site	Les réparations d'Incidents qualifiant pour l'extension de service pour batteries sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, il sera retourné au Client. Procédures d'expédition : au cours du diagnostic, l'agent du support technique Dell explique comment renvoyer le produit au centre de réparation désigné par Dell. Le Produit pris en charge doit être expédié à l'adresse fournie par l'agent du support technique Dell et le « Numéro d'autorisation de retour » doit être clairement indiqué. L'agent du support technique Dell vous fournira le Numéro d'autorisation de retour. Pour faciliter la réparation ou le remplacement, joignez une brève description du problème par écrit. Remettez le produit à renvoyer dans son emballage d'origine. Si ce dernier n'est pas disponible, l'agent du support technique Dell peut vous en fournir un, moyennant un coût supplémentaire. Mesures de précaution pour l'expédition : le Client ne doit pas envoyer de manuels, d'informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, ni de supports amovibles. Dell décline toute responsabilité concernant la perte ou la corruption de données, la perte ou la détérioration des supports, ou les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles du Client.

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux qui achètent un Produit pris en charge auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur qui vend les Produits pris en charge en tant que fabricant de matériel d'origine achetant des produits et services Dell auprès du groupe Dell OEM Solutions (ou de son successeur) pour un projet OEM. Un OEM intègre ou regroupe généralement ces Produits Dell dans ou avec le matériel, les logiciels et autres éléments de propriété intellectuelle du Client OEM. Cela lui permet de créer une solution ou un système spécialisé doté de fonctionnalités adaptées à un secteur ou à une activité (ces solutions ou systèmes étant qualifiés de « Solutions OEM »). Il revend ensuite ces Solutions OEM sous sa propre marque. Concernant les OEM, le terme « Produits pris en charge » désigne les Produits Dell pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell (c'est-à-dire un système sans marque pour OEM), et « Utilisateur final » fait référence à vous-même ou à toute entité achetant une Solution OEM pour son propre usage et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à des tiers. L'OEM a l'obligation de proposer un dépannage téléphonique initial à l'Utilisateur final. Il doit tout mettre en œuvre pour poser un diagnostic initial pertinent avant de transmettre le dossier à Dell. Le dépannage initial reste de la responsabilité de l'OEM, même lorsque son Utilisateur final soumet une demande de service à Dell. Si un Utilisateur final adresse une demande de service à Dell sans contacter son OEM, Dell lui expliquera qu'il doit se rapprocher de son OEM pour bénéficier d'un premier dépannage avant de contacter Dell.