

Multivendor Support

Introduction

Dell Technologies (1) a le plaisir d'assurer le Multivendor Support Service (le ou les « Services ») conformément à la présente Description du service (la « **Description du service** »). Votre proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « **Bon de commande** ») indiquera le nom du ou des services et des options disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez le support technique de Dell Technologies ou votre agent commercial.

1 Champ d'application du présent Service

1.1 Présentation du service

Dell Technologies a le plaisir d'assurer les Services pour une sélection de systèmes de serveurs, de stockage, de réseau, d'ordinateurs de bureau et portables (le ou les « **Produits pris en charge** »), étant des (i) produits non-Dell Technologies encore sous garantie et dont la garantie a expiré et des (ii) produits Dell Technologies en fin de vie (« **EOL** ») et dont la garantie a expiré, conformément à la présente Description du service. Pour tout autre type de systèmes/appareils, veuillez contacter votre agent commercial local. Les Services incluent des options de support technique (par téléphone, etc.), des services pièces et main-d'œuvre, comme précisés dans votre Proposition commerciale client, dans le but de maintenir les systèmes à leurs conditions de fonctionnement normal au cours de la Période de validité. La période de couverture pour chaque appareil (la « **Période de couverture** ») est incluse dans votre Proposition commerciale client.

1.1.1 Options de niveaux de service disponibles

Les Services pour les Produits pris en charge avec ou sans la garantie des fabricants de matériel d'origine (« **OEM** ») au cours de la Période de couverture sont indiqués dans les dispositions des services achetés pour chaque appareil mentionné sur votre Proposition commerciale client.

- Support par téléphone 24x7
- Des options de Service sur site (support sur site le jour ouvré suivant **ou** support sur site en 4 heures, disponible 24x7). Le terme « **Jour ouvré** » fait référence à tout jour n'étant ni un samedi, ni un dimanche ou un jour férié, chômé ou un congé reconnu au niveau national/un jour ouvré non travaillé.
- Contact téléphonique possible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre et sept (7) jours sur sept (y compris les jours fériés) avec les analystes spécialisés dans le dépannage des incidents matériels, comme décrits dans la présente Description du service.
- Envoi sur site d'un technicien et/ou de pièces de remplacement sur le lieu d'activité du Client (selon les besoins et le niveau de service souscrit comme indiqué par votre Proposition commerciale client) pour les interventions et la résolution de problèmes permettant de rétablir le fonctionnement normal d'un Produit pris en charge.
- Assistance par dépannage à distance pour les problèmes de support communs, lorsque disponible, et avec le consentement du Client.

¹ « Dell Technologies », tel qu'utilisé dans le présent document, désigne l'entité de vente applicable Dell (« Dell ») mentionnée sur votre Bon de commande Dell, ainsi que l'entité de vente applicable EMC (« EMC ») mentionnée sur votre Bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell Technologies » dans le présent document n'indique aucunement une modification de la dénomination sociale de l'entité Dell ou EMC avec laquelle vous avez traité.

Produits pris en charge : le présent Service est disponible pour une sélection de systèmes en fin de vie Dell Technologies et non-Dell Technologies qui sont en configuration standard. Les Produits pris en charge en configuration standard qui sont couverts par la présente Description du service sont précisés dans votre Proposition commerciale client ; cependant, les logiciels, accessoires, consommables, supports de remplacement, fournitures de fonctionnement, produits/pièces périphériques (batteries, cadres, couvercles, etc.) ne sont **pas** couverts par ce Service.

Un contrat de service distinct doit être acquis par le Client pour chaque Produit pris en charge (par exemple, l'imprimante associée à un système donné n'est PAS couverte à moins qu'elle ne fasse l'objet d'un contrat de support distinct). Chaque Produit pris en charge est désigné par un numéro de série OEM ou un autre numéro de série désigné (le « **Numéro de série** »). Des produits supplémentaires peuvent être couverts par la présente Description du service ou ajoutés à la liste des Produits pris en charge en fonction de la zone géographique, du site ou de la langue, conformément à la procédure de contrôle des changements, le cas échéant. Pour tout complément d'information sur les Produits pris en charge pour ce Service, veuillez contacter votre agent commercial Dell Technologies.

1.2 Procédures de support

Première étape : demande d'assistance par téléphone

Pour les demandes de support par téléphone, contactez le centre de support régional Dell Technologies pour vous entretenir avec un analyste du support technique. Les coordonnées téléphoniques de chaque région sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- L'appelant doit préciser le site du Produit pris en charge.
- Indiquez le numéro de série désigné (le « **Numéro de série** ») et communiquez les autres informations qui vous seront demandées par l'analyste. L'analyste vérifiera le ou les Produits pris en charge du Client, le Service applicable, les niveaux de réponse et confirmera toute expiration des Services.

Deuxième étape : aide au dépannage par téléphone

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ces messages apparaissent, les activités qui ont précédé leur apparition et les mesures prises pour tenter de résoudre le problème. Il sera peut-être nécessaire que le Client se trouve physiquement auprès du Produit pris en charge.
- L'analyste vous guidera à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème.
- Si l'intervention sur site d'un technicien de service s'avère nécessaire, l'analyste vous fournira des instructions supplémentaires, si besoin est.

1.3 Modalités d'intervention sur site

Une fois que l'analyste aura établi la nécessité de remplacer une pièce, le Client sera informé de la procédure à suivre.

Les modalités de réponse sur site varient selon le type de service souscrit. Si le Service a été souscrit pour un niveau de réponse du service de support sur site, votre commande indique le niveau de réponse du service sur site correspondant, lui-même décrit en détail dans le tableau de l'**annexe A**. Dès lors que toutes les conditions générales applicables définies dans la présente Description du service sont remplies, Dell Technologies envoie un technicien sur le site d'activité du Client au motif de la survenue d'un Incident qualifié.

2 Exclusions

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

- A. Les activités comme l'installation, la désinstallation et la délocalisation, la maintenance préventive, la formation, l'administration à distance, la gestion des correctifs logiciels ou les mises à niveau de firmware.
- B. Le remplacement d'accessoires, de consommables, de supports, de fournitures de fonctionnement, de périphériques ou de pièces, telles que des batteries, des cadres, des caches ou des supports.
- C. La prise en charge directe de produits tiers ou toute forme d'assistance collaborative, de coordination avec un fabricant de matériel d'origine, un fournisseur, un éditeur ou un partenaire de versions de produits tiers actuellement non prises en charge par le fabricant, fournisseur ou partenaire, le cas échéant.
- D. Le support requis dans le cas où le Client n'a pas été en mesure de maintenir les logiciels ou les Produits pris en charge à leur configuration ou niveau de version minimaux.
- E. Le support pour le ou les Produits pris en charge endommagés à la suite d'une catastrophe naturelle (liste non limitative : foudre, inondation, tornade, tremblement de terre et ouragan), d'une utilisation inappropriée, d'un accident ou d'une utilisation abusive du Produit pris en charge ou de ses composants (liste non limitative : utilisation de tensions incorrectes, de fusibles inadaptés ou de périphériques ou accessoires incompatibles, ventilation incorrecte ou insuffisante, ou non-respect des instructions d'utilisation), d'une modification, d'un environnement physique ou d'exploitation inadapté, d'une mauvaise maintenance de la part du Client (ou de son représentant), du déplacement inapproprié du Produit pris en charge, du retrait ou de l'altération des étiquettes d'identification du ou des Produits pris en charge ou des pièces, ou encore d'une panne occasionnée par un produit dont Dell Technologies n'est pas responsable.
- F. Dell Technologies ne peut être tenu responsable du non-accomplissement de ces Services s'il est dû à : (1) une quelconque omission, négligence, erreur ou au non-respect par le Client des responsabilités qui lui incombent en vertu de la présente Description du service, (2) des problèmes dus aux logiciels ou aux données du Client, (3) un défaut ou dysfonctionnement du réseau, des systèmes ou d'un autre équipement du Client, (4) des défaillances de matériel dont la maintenance n'est pas assurée par Dell Technologies ou (5) des modifications de matériel effectuées par une partie autre que Dell Technologies ou ses représentants. Dell Technologies avertira le Client et fera néanmoins les efforts qui s'imposent d'un point de vue commercial pour mener à bien la prestation, nonobstant la survenue d'un ou de plusieurs des événements susmentionnés (le Client sera tenu de rembourser Dell Technologies pour toutes les dépenses additionnelles induites par ce travail).
- G. Élimination des logiciels espions/virus, services de sauvegarde des données.
- H. Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications non couvertes par la présente Description du Service.
- I. Rédaction de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou recompilation de noyaux.
- J. Tout service ou activité non explicitement identifié par la présente Description du service.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat, selon le cas.

3 Responsabilités du Client spécifiques à l'offre

- A. **Licences logicielles** : le Client est seul responsable du maintien de sa licence d'utilisation. Dell Technologies n'est pas responsable des dépenses du Client pour les éléments comprenant, sans s'y limiter, les frais de licence d'utilisation, le transfert de licences et/ou les dépenses liées à l'utilisation de logiciels.
- B. **Configuration et site du produit** : le Client est responsable de l'exactitude de la configuration du produit et du site fourni à Dell Technologies.
- C. **Conditions de fonctionnement actuelles** : il incombe au Client de s'assurer que les Produits pris en charge sont dans leur état de fonctionnement normal dès le début de la Période de couverture, indiquée sur la Commande ou par Dell Technologies. Le Client accepte que Dell Technologies effectue une inspection sur site des Produits pris en charge afin de vérifier que les Produits pris en charge sont dans leurs conditions de fonctionnement normales, de répertorier la configuration et d'obtenir les numéros de série des composants. Toute intervention nécessaire au rétablissement des Produits pris en charge à leurs conditions de fonctionnement normales au début de la Période de couverture est la responsabilité du Client.
- D. **Envoi d'agents** : pour tous les Produits pris en charge non-Dell Technologies, le Client nomme par la présente Dell Technologies comme son agent dans l'objectif d'obtenir la garantie et l'assistance technique, pour le compte du Client, associées aux Produits pris en charge couverts ici. La déclaration ci-dessus relative à la nomination de Dell Technologies en tant qu'agent n'autorise PAS Dell Technologies à lier contractuellement ou financièrement le Client sans le consentement écrit préalable de ce dernier.
- E. **Interlocuteur** : le Client indiquera à Dell Technologies un interlocuteur unique qui servira de liaison avec Dell Technologies dans le but d'aider dans le déroulement du service.

4 Responsabilités générales du Client

- A. **Autorité pour l'octroi d'accès** : le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell Technologies puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de demander à Dell Technologies d'effectuer ces Services.
- B. **Coopération avec l'analyste par téléphone et le technicien sur site** : le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions fournies au téléphone par l'analyste ou les techniciens sur site Dell Technologies. L'expérience démontre qu'une étroite collaboration au téléphone entre l'utilisateur et l'agent du support technique ou le technicien permet de rectifier la plupart des problèmes et erreurs du système.
- C. **Obligations sur site** : lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir (sans coût pour Dell Technologies) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies), si le système ne dispose pas de ces éléments.
- D. **Maintien des versions minimales des logiciels et des produits** : le Client doit maintenir les logiciels et Produits pris en charge aux versions minimales spécifiées par le fabricant ou aux configurations spécifiées sur le site Web de l'OEM.
Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de remplacement, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de l'OEM de façon à ce que le ou les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

E. **Sauvegarde des données ; suppression de données confidentielles** : le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer des copies de sauvegarde régulières des données stockées sur tous les systèmes concernés afin de se prémunir contre d'éventuelles défaillances, altérations 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. DELL NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :

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

Dell Technologies ne pourra être tenu de restaurer ou réinstaller tout programme ou toute donnée. Lors du renvoi de l'ensemble ou de la pièce d'un produit pris en charge, le client n'inclura que le produit ou la pièce du produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

F. **Garanties des fabricants tiers** : dans le cadre de la prestation de ces Services, Dell Technologies peut exiger l'accès à des composants matériels ou logiciels fabriqués par une autre marque que Dell Technologies. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell Technologies ou toute autre entité que le fabricant intervient sur lesdits matériels ou logiciels. Il incombe au client de vérifier que les Services assurés par Dell Technologies n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell Technologies décline toute responsabilité liée à ces garanties tierces ou liée à l'impact que les services peuvent avoir sur ces garanties.

5 Conditions générales de Dell Technologies Services

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell Technologies mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et Dell Technologies, qui autorise expressément la vente du présent Service. En l'absence de ce contrat, selon l'endroit où se trouve le Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions générales de vente Dell Technologies ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat Dell Technologies Services	
	Clients achetant des services Dell Technologies Services directement auprès de Dell Technologies	Clients achetant des services Dell Technologies Services auprès d'un revendeur Dell Technologies agréé
États-Unis	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)

Amérique latine et Caraïbes	Site Web Dell.com local spécifique au pays	Site Web Dell.com local spécifique au pays
Asie-Pacifique/ Japon	Site Web Dell.com local spécifique au pays	Les Descriptions de service et autres documents associés aux services Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell Technologies. 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 de service et les autres documents Dell Technologies associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies sera uniquement considérée comme se référant à Dell Technologies en tant que prestataire du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web Dell.com local spécifique au pays En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et autres documents associés aux services Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell Technologies. 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 de service et les autres documents Dell Technologies associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies sera uniquement considérée comme se référant à Dell Technologies en tant que prestataire du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site Web [Dell.com](#) local en accédant simplement à [Dell.com](#) à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Dell Technologies, à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#).

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

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

6 Limites supplémentaires au Service

- A. La responsabilité de Dell Technologies envers le Client, résultant des dispositions du Service, est limitée au rétablissement du ou des Produits pris en charge à une condition de fonctionnement acceptable. Dans le cas où Dell Technologies ne réussirait pas à rétablir le ou les Produits pris en charge aux conditions exposées ci-dessus, Dell Technologies se verra dans l'obligation de remplacer le ou les Produits pris en charge concernés, ce qui inclut le remplacement de pièces par des pièces de remplacement Dell Technologies. Dell Technologies rejette toute garantie, y compris toute garantie implicite de qualité marchande ou d'aptitude à un but particulier et toute garantie découlant d'une transaction ou d'un usage commercial. Dell Technologies ne garantit pas que le fonctionnement du ou des Produits pris en charge ayant fait l'objet d'une intervention sera sans interruption ou sans erreur ou que Dell Technologies corrigera tous les dysfonctionnements. La seule obligation de Dell Technologies sous quelque garantie que ce soit est limitée à la maintenance et/ou aux remplacements comme défini dans la présente.
- B. Dell Technologies ne peut être tenu responsable des dépenses ou dommages-intérêts encourus par le Client, qu'ils soient internes au Client ou payés par ce dernier à une tierce partie, à cause d'une défaillance dans le fonctionnement du ou des Produits pris en charge ou à cause d'un dysfonctionnement de leur part, peu importe la cause d'action sur laquelle est fondée la réclamation. Dell Technologies ne pourra en aucun cas être responsable envers le Client des dommages-intérêts accessoires, consécutifs ou particuliers de toute sorte ou des dommages-intérêts résultant du fonctionnement du ou des Produits pris en charge, une perte temporaire ou permanente de bénéfices découlant de ou liée à la présente Description du service, dans le cadre du contrat, d'un acte délictueux (y compris la négligence) ou autre. Les recours prévus par ou mentionnés dans la présente Description du service sont exclusifs ; le client et Dell Technologies abandonnent tout autre recours équitable. Les limites de la présente section resteront applicables même en cas de défaillance de tout recours exclusif.
- C. Le Client reconnaît que Dell Technologies ne procède pas au stockage, au traitement, à l'hébergement ou à la conservation de données du Client ou personnelles.

7 Conditions générales supplémentaires applicables aux services de support et liés à la garantie

- A. **Couverture matérielle** : des limites de couverture matérielle sont susceptibles de s'appliquer. Il est possible de disposer à titre payant d'offres de service élargissant ces limites. Pour de plus amples informations, veuillez contacter un analyste du support technique Dell Technologies.
- B. **Échec du retour** :
L'obligation de Dell Technologies d'assurer les Services sera considérée comme satisfaite lorsque Dell Technologies aura mis en œuvre toute technique de réparation applicable, que Dell Technologies juge efficace pour résoudre le problème de support présenté par le Client à Dell Technologies, après avoir contacté Dell Technologies pour du support, conformément à la présente Description du service, même si Dell Technologies estime que le problème de support présenté par le Client à Dell Technologies ne peut être résolu. Si Dell Technologies livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell Technologies, à moins que le Client n'ait souscrit au service « Conservation de votre disque dur » pour le système en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Si le Client ne retourne pas le système ou le composant défectueux à Dell Technologies comme exigé ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions fournies par écrit avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'a pas été livrée en personne par un technicien Dell Technologies), le Client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell Technologies sur réception de la facture. Dans le cas où le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours qui suivent sa réception, Dell Technologies 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.

- C. **Pièces en stock** : Dell Technologies dispose actuellement de plusieurs entrepôts de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation d'un Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell Technologies à proximité du site du Client et qu'elle doit être transférée depuis un autre entrepôt, elle sera expédiée en livraison sous 24 h. Les composants clés sont stockés à des emplacements accessibles dans les quatre (4) heures, tels que déterminés par Dell Technologies. Un composant clé est un composant qui, en cas de défaillance, peut nuire aux fonctions de base du système. Sont considérés comme non stratégiques pour l'activité les composants suivants (liste non limitative) : logiciels, lecteurs de disquettes, lecteurs multimédias, modems, haut-parleurs, cartes son, lecteurs zip, écrans, claviers et souris. Pour recevoir des pièces dans un délai de quatre (4) heures, le Client doit se situer dans la zone couverte déterminée par Dell Technologies. Dell Technologies ne peut stocker que les pièces conformes aux configurations standard. Le stockage de pièces de remplacement nécessite trente (30) jours de délai.
- D. **Prêt à l'emploi** : l'intervalle « prêt à l'emploi » (RTS) correspond au nombre de jours nécessaires à la préparation de la prestation du service après la date d'acceptation de votre Commande et est indiqué sur votre Proposition commerciale client. Dell Technologies débutera la prestation du Service à la date indiquée sur votre Proposition commerciale client. Le stockage de pièces nécessite des délais supplémentaires. Le Service est assuré dans la mesure du possible, entre la date d'acceptation de votre Commande et l'expiration de l'intervalle RTS.
- E. **Propriété des pièces de remplacement** : Dell Technologies devient propriétaire de toutes les pièces Dell Technologies retirées des Produits pris en charge et retournées à Dell Technologies. Le Client doit payer à Dell Technologies le prix public alors en vigueur pour toute pièce de remplacement retirée du Produit pris en charge et conservée par le client (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Conservation de votre disque dur »), une fois que le Client a reçu les pièces de remplacement de Dell Technologies. Dell Technologies utilise, et le Client autorise expressément Dell Technologies à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations.

8 Période de validité

La présente Description du service commence à la date de début figurant dans la proposition commerciale et reste valide jusqu'à la date de fin (« **Période de validité** ») indiquée sur la proposition commerciale. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que les conditions applicables de la Période de validité pour chacun des Services, figurent sur la proposition commerciale. Sauf accord écrit contraire, conclu entre le Client et Dell Technologie, les achats de 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.

9 Autres informations importantes

- A. **Report** : dès lors que le présent Service a été planifié, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins 8 jours calendaires avant la date programmée. À partir de 7 jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas 25 % du prix des Services. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
- B. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service** : Dell Technologies peut refuser d'assurer le Service si, à son avis, une telle prestation est de nature à engendrer un risque excessif pour Dell Technologies ou ses prestataires de services, ou si une demande de service dépasse le champ d'application du Service. Dell Technologies décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans la présente Description du service. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.
- C. **Services en option** : des services en option (notamment un service de support ponctuel et les services de rapports, de support professionnel géré, d'installation, de conseil, de gestion de comptes techniques ou de formation) peuvent être souscrits auprès de Dell Technologies. À noter toutefois que la disponibilité de ces services varie en fonction du site du Client. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell Technologies. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.
- D. **Délégation** : Dell Technologies peut déléguer le présent Service et/ou la présente Description du service à des prestataires de services tiers compétents.
- E. **Annulation** : Dell Technologies se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :
- le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant du Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture ;
 - le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site ; ou
 - le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

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

- F. **Limitations géographiques et relocalisation** : le présent Service sera mis à la disposition du ou des site(s) indiqué(s) sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Si votre Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique qui correspond à la zone mentionnée dans les dossiers de services Dell Technologies pour ce Produit, ou si les détails de configuration ont été modifiés sans que mention en soit faite à Dell Technologies, Dell Technologies doit d'abord requalifier le droit de support auquel vous avez souscrit avant de pouvoir redéfinir des temps de réponse applicables pour ledit Produit. Les prix des Services peuvent être différents dans une zone géographique autre que celle mentionnée dans les dossiers de services Dell Technologies pour le Produit pris en charge et vous serez tenu de payer le montant supplémentaire des Services proposés dans la nouvelle zone géographique, le cas échéant. Vous ne pourrez bénéficier d'aucun remboursement du montant que vous avez originellement payé pour le service si le prix de ce dernier venait à être inférieur dans la nouvelle zone géographique. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et temps de réponse sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents Services pour des Produits relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des Services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des Produits relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies.
- G. Dell Technologies n'assume aucune obligation relative aux garanties de tout fabricant pour le Produit pris en charge.
- H. Dell Technologies n'assume aucune obligation relative aux garanties logicielles de tout fabricant ou maintenance logicielle relative à la présente Description de service.
- I. **Exceptions de services et coûts supplémentaires** : les Services résultant des causes suivantes sont soumis à des coûts supplémentaires : (i) négligence de la part du Client ou d'une tierce partie ; (ii) utilisation inappropriée ou abusive, y compris l'incapacité de faire fonctionner le ou les Produits pris en charge conformément aux spécifications de l'OEM ; (iii) déplacement, transport ou reconfiguration du ou des Produits pris en charge sans se conformer aux spécifications de l'OEM ; (iv) maintenance ou réparation du ou des Produits pris en charge par quiconque autre que Dell Technologies ; (v) défaillance de l'équipement non entretenu par Dell Technologies ; (vi) causes externes au(x) Produit(s) pris en charge y compris le feu, l'eau, la perte ou les fluctuations de courant électrique, un refroidissement inadapté, un événement de force majeure et les dommages ordinairement couverts par une assurance. Dell Technologies, à sa discrétion, peut facturer des frais pour les demandes d'intervention pour le ou les Produits pris en charge dans les conditions de fonctionnement normales y compris, sans s'y limiter, les défaillances de produits non pris en charge ou des demandes d'intervention faites alors qu'aucune défaillance n'a pu être établie.
- J. **Transfert du Service** : dans les limites autorisées par la présente Description du service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la Période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et que le nouveau cessionnaire accomplisse toutes les étapes requises par Dell Technologies pour souscrire au présent Service. Des frais de transfert peuvent s'appliquer et le prix payé par un cessionnaire subséquent peut être différent de celui payé par le Client transférant le Service. Remarque : lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un autre prix), le Client ou le cessionnaire du Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation. Si le Client ou le cessionnaire du Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

10 Critères relatifs au paiement

- A. **Prix forfaitaire** (selon les systèmes listés dans votre Proposition commerciale client) : le paiement des Services s'applique à toute la durée de la période du contrat. Veuillez consulter votre Proposition commerciale client pour la liste des Produits pris en charge et le détail des prix.
- B. **Hypothèses de prix** : dans le cas où les informations détaillées du ou des produits listés sur votre Devis client ne correspondent pas aux systèmes réels ou sont manquants, le prix pratiqué par Dell Technologies peut changer.
- C. **Configuration(s) système** : le prix dépend de la configuration du ou des systèmes au début du service. Toute modification à la configuration (ou aux configurations) peut entraîner un changement de prix.
- D. **Termes des paiements/factures** : les Services seront facturés en avance, dès la réception du Bon de commande client faisant référence à la présente Description du service. Le paiement doit se faire dans la devise indiquée dans votre Proposition commerciale client ou dans la devise ayant cours dans le pays ou la région approprié. Le paiement est exigible trente (30) jours à compter de la date de facturation, sauf indication contraire dans votre Contrat.
- E. **Change de devises** : les taux de change des devises pratiqués par Dell Technologies sont basés sur des contrats à terme réels ou sur des contrats de couverture de change en place avec des contreparties bancaires mondiales. Ces taux sont généralement définis au début de chaque trimestre, mais en raison de la nature dynamique des marchés de change, Dell Technologies peut à tout moment changer les instruments, les devises ou les procédures de son programme de couverture.
- F. **Frais** : les frais sont inclus dans le prix forfaitaire. En dehors des cas de modification du champ d'application du présent énoncé des travaux, Dell Technologies ne percevra pas de frais supplémentaires dans le cadre de la prestation des Services sans le consentement écrit explicite du Client. Les frais supplémentaires comprennent les dépenses liées au Service, y compris les frais de déplacement et d'hébergement réels, raisonnables et nécessaires.
- G. **Taxes** : les tarifs de Dell Technologies s'entendent hors TVA ou sans application des taxes locales applicables.
- H. **Modifications du champ d'application** : si le Client modifie ou élargit le champ d'application des Services, des frais supplémentaires s'appliqueront. Tout travail supplémentaire devant être entrepris en dehors du champ d'application de la présente Description du service doit être approuvé conformément au processus de contrôle des modifications.
- I. **Planification des Services** : les Services ne peuvent être planifiés ni commencés avant que Dell Technologies ne reçoive le Bon de commande (le cas échéant) faisant référence à la présente Description du service. Dès la réception d'un Bon de commande faisant référence à la présente Description du service, un agent Dell Technologies contactera le Client dans les sept (7) jours ouvrés afin de procéder à la planification des Services. La planification des Services sera établie en fonction des préférences et/ou des exigences de calendrier du Client et de la disponibilité des ressources nécessaires.
- J. **Prix** : les périodes de validité fournies par Dell Technologies dans le cadre de la présente Description du service (comprenant sans s'y limiter le prix) doivent être de trente (30) jours suivant la présentation initiale de la présente Description du service au Client. Dans le cas où la présente Description du service est exécutée par le Client après cette période de trente (30) jours, Dell Technologies peut, à sa seule discrétion, (i) accepter la Description du service selon les dispositions énoncées ou (ii) rejeter la Description du service et fournir au Client une Description du service révisée définissant les mises à jour nécessaires à la précédente.

Annexe A

RÉPONSE SUR SITE

Niveaux de réponse sur site standard proposés à l'achat

Les temps de réponse suivants s'appliquent à un incident qualifié lorsqu'il est expressément convenu dans les documents de commande applicables avec le Client. La disponibilité peut varier selon la région/le site. Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre représentant commercial ou de support Dell Technologies.

Dell fera des efforts commercialement raisonnables pour répondre aux incidents qualifiés dans les périodes suivantes :

Type de réponse sur site	Temps de réponse sur site	Restrictions/conditions spéciales
Service de réponse sur site en 4 heures, disponible 24x7	Le technicien intervient généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage téléphonique.	Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus.
Service de réponse sur site disponible le jour ouvré suivant*	À la suite du diagnostic et du dépannage téléphoniques, un technicien est généralement envoyé sur site le jour ouvré suivant.	Disponible dix (10) heures par jour, cinq (5) jours par semaine, <i>sauf</i> jours fériés. En cas d'appels reçus par le centre d'experts Dell Technologies après 17 h 00*, heure locale du Client (du lundi au vendredi) et/ou de demandes d'intervention enregistrées par Dell Technologies après cette heure, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvré supplémentaire pour se rendre sur le site du Client. Dans le cas où des pièces/ressources supplémentaires s'avèrent nécessaires après l'arrivée du technicien sur le site du Client, l'intervention peut être momentanément suspendue jusqu'à l'arrivée des pièces/ressources supplémentaires.
Service 6-Hour Call to Repair (6CTR) 24x7 : intervention sur site sous 2 heures avec service de réparation sous 6 heures	Le technicien arrive généralement sur site dans les 2 heures qui suivent la décision d'intervention, et il répare le matériel dans un délai de 6 heures.	Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. 2 heures d'intervention et 6 heures de réparation à partir de l'expédition. Disponible sur certains modèles de Produits pris en charge.

* Le Centre d'expertise Dell Technologies doit recevoir une demande d'intervention avant l'heure de clôture locale des interventions sur site, afin qu'un technicien puisse être dépêché sur place le jour ouvré suivant. L'heure de clôture des interventions varie selon les pays et s'étend de 15 h 30 à 17 h 00, heure locale du Client (du lundi au vendredi). Les envois/interventions effectués après l'heure de clôture locale peuvent nécessiter un jour ouvré supplémentaire en attendant que le technicien d'intervention et/ou les pièces arrivent chez le Client.

S'applique uniquement aux pannes ou réparations de produits pris en charge. Le support logiciel n'est pas inclus dans le champ d'application.

© 2016 Dell Technologies Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell Technologies est également disponible sur demande.