

Description du service

Dell Post Standard Support

Introduction

La présente Description du Service décrit le Dell Post Standard Support (le ou les « **Service(s)** ») qui vous (« **Vous** » ou « **Client** ») sera fourni par l'entité Dell technologies qui vous facture le Service (« **Dell** »). Le devis émis par Dell ou toute autre forme de confirmation de commande mutuellement convenu ou la facture émise par Dell (le cas échéant, désigné par le terme « **Bon de commande** ») inclura le nom du ou des Services ainsi que de toutes options de service disponibles que Vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez votre agent Dell. La présente Description du Service est soumise au Contrat et régie par celui-ci (tel que défini et identifié dans la section Conditions contractuelles ci-dessous).

Champ d'application du Service

À l'expiration de la période de support initial pour un modèle de matériel Dell Technologies¹ spécifique, Dell Technologies peut, à sa seule discrétion, proposer un service Post Standard Support afin d'aider les clients qui ont besoin d'un délai supplémentaire pour migrer vers une version logicielle ou un modèle de matériel actuellement pris en charge.

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
SUPPORT TECHNIQUE	<p>Le Client contacte Dell Technologies par téléphone ou via l'interface Web 24x7 afin de signaler un problème lié à un Équipement, et fournit des informations pour une évaluation initiale du Niveau de gravité*. Nonobstant l'évaluation du Client lors de la soumission d'une demande de support à Dell Technologies, le Niveau de gravité sera déterminé par Dell Technologies à sa seule discrétion.</p> <p>Dell Technologies fournit (i) une réponse à distance en fonction du Niveau de gravité du problème ; ou (ii) une Intervention sur site telle que décrite ci-dessous si Dell Technologies l'estime nécessaire.</p>	Incluse.

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

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
INTERVENTION SUR SITE	Après avoir isolé le problème et estimé qu'une Intervention sur site était nécessaire, Dell Technologies envoie un personnel autorisé sur le Site d'installation afin de trouver une solution.	<p>Inclus uniquement pour l'Équipement.</p> <p>L'objectif d'intervention sur site initiale dépend de l'option achetée par le Client. Les options proposées au Client sont les suivantes : soit 1) une intervention sous quatre heures, soit 2) une intervention le jour ouvré suivant, pendant les heures de normales de bureau, une fois que Dell Technologies a estimé l'Intervention sur site nécessaire.</p> <p><u>Intervention sur site sous 4 heures</u></p> <p>Un technicien arrive généralement sur site dans les 4 heures qui suivent le dépannage et l'identification du problème.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limitée aux sites définis permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Les composants opérationnels essentiels sont stockés sur des sites accessibles sous quatre (4) heures, tels que déterminés par Dell Technologies. Les pièces à caractère non essentiel peuvent être expédiées sous 24 heures. <p><u>Intervention sur site le jour ouvré suivant</u></p> <p>À la suite du diagnostic et du dépannage, un technicien peut généralement être dépêché pour arriver sur site le jour ouvré suivant.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque les appels sont reçus par Dell Technologies après l'heure de fermeture locale du site du Client, un jour ouvré supplémentaire peut être nécessaire pour que le technicien de service arrive sur place. • Disponible uniquement sur certains modèles de Produits. <p>L'Intervention sur site ne s'applique pas aux Logiciels, mais peut être souscrite séparément pour ces derniers.</p>
LIVRAISON DE PIÈCES DE RECHANGE	La société Dell Technologies fournit des pièces de remplacement lorsqu'elle l'estime nécessaire.	<p>Inclus.</p> <p>L'objectif de livraison pour le remplacement des pièces de remplacement stratégiques est une intervention dans les quatre (4) heures (c.-à-d. même jour ouvré) après que</p>

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
		<p>Dell Technologies estime qu'une livraison de pièces de remplacement est nécessaire. Cet objectif s'entend sous réserve de disponibilité des pièces. La disponibilité des pièces peut nécessiter jusqu'à trente (30) jours après la date initiale de début du Service.</p> <p>Composants opérationnels essentiels stockés dans des sites accessibles sous quatre (4) heures, sous réserve de disponibilité des pièces et tel que déterminé par Dell Technologies. Les pièces à caractère non essentiel peuvent être expédiées sous 24 heures. Les pièces considérées comme non essentielles et/ou non stockées dans des sites accessibles sous quatre (4) heures, comprennent, sans s'y limiter, les panneaux, les boîtiers mécaniques, les caches de disque dur, les kits de rails, les accessoires de gestion des câbles et les processeurs graphiques. Les pièces qui peuvent être considérées comme essentielles sont les cartes mères, les processeurs, certains modules de mémoire et les disques durs qui peuvent avoir un impact sur la baie et l'environnement de production.</p> <p>Les limites horaires locales du pays pour l'expédition peuvent avoir une incidence sur la livraison des pièces de rechange non essentielles le jour même/le jour ouvré suivant.</p> <p>L'installation de toutes les pièces de rechange est réalisée par Dell Technologies dans le cadre de l'Intervention sur site, mais le Client a le choix d'effectuer l'installation des Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU). Pour obtenir la liste des pièces considérées comme des CRU pour un Équipement spécifique, consultez le Tableau de maintenance et de garantie des produits Dell Technologies ou contactez Dell Technologies pour plus de détails.</p> <p>Dell dispose actuellement de plusieurs sites de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une</p>

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
		<p>pièce nécessaire à la réparation des Produits pris en charge n'est pas disponible dans des locaux Dell situés à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis d'autres locaux, elle sera expédiée avec une livraison le lendemain ou au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique. Les composants sont stockés à des emplacements accessibles dans les quatre (4) heures, tels que déterminés par Dell. Pour recevoir des pièces disponibles dans un délai de quatre (4) heures, le Client doit se situer dans la zone couverte déterminée par Dell. Pour plus d'informations sur les limitations géographiques, reportez-vous aux Conditions générales supplémentaires ci-dessous. Les délais de livraison des pièces référencés ci-dessus ne s'appliquent qu'au stockage de pièces conformément aux configurations standard. Le stockage de pièces pour des produits neufs ou des configurations non standard peut nécessiter plus de trente (30) jours de délai.</p> <p>Si Dell Technologies s'occupe de l'installation de la pièce de remplacement, Dell Technologies prendra les mesures nécessaires pour renvoyer la pièce remplacée dans les locaux Dell Technologies. Si le Client installe le CRU, il lui incombe de renvoyer la pièce remplacée dans les locaux désignés par Dell Technologies. Les pièces consommables ne sont pas couvertes par le service Post Standard Support. Dell Technologies déploiera des efforts commercialement raisonnables pour remplacer les batteries standard, qui peuvent être limitées dans les pays soumis à des restrictions d'importation.</p> <p>Si Dell Technologies détermine qu'un composant du Produit est défectueux et qu'il peut être facilement déconnecté et reconnecté, ou si l'analyste détermine que le Produit doit être remplacé en tant qu'unité complète, Dell Technologies se réserve le droit d'envoyer au Client une unité complète de remplacement. Toutefois, Dell Technologies n'est en aucun cas tenue de le faire, sauf si la législation locale l'exige, et décidera ou non d'envoyer une unité complète de remplacement à sa seule discrétion.</p>

CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE	DESCRIPTION	DÉTAILS DE LA COUVERTURE
DROITS AUX NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	La société Dell Technologies accorde les droits relatifs aux nouvelles versions logicielles qu'elle rend publiquement accessibles.	Non inclus. Les correctifs, y compris les correctifs de sécurité, ne font pas partie du service Post Standard Support pour les logiciels d'environnement, les systèmes d'exploitation, le micro-code et les firmwares qui permettent aux modèles de matériel Dell Technologies éligibles de remplir leurs fonctions de base.
INSTALLATION DE NOUVELLES VERSIONS LOGICIELLES	Dell Technologies réalise l'installation de nouvelles versions logicielles.	Non inclus.
SURVEILLANCE ET RÉPARATION À DISTANCE 24x7	Certains Produits contacteront Dell Technologies automatiquement et de manière indépendante afin de communiquer des informations permettant d'aider Dell Technologies à déterminer le problème. Si nécessaire, Dell Technologies accèdera aux Produits à distance afin de réaliser un diagnostic supplémentaire et de fournir un support à distance.	Inclus pour les Produits disposant d'outils et de technologies de surveillance à distance disponibles auprès de Dell Technologies pendant la période applicable à ce service Post Standard Support.
ACCÈS 24x7 AUX OUTILS DE SUPPORT EN LIGNE	Les clients qui se sont correctement enregistrés ont accès 24x7 à la base de connaissances Web et aux outils d'auto-assistance destinés aux clients via le site du support en ligne Dell Technologies.	Incluse.

*DÉFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITÉ

GRAVITÉ 1 (Critique) : le client ne peut plus exécuter les activités essentielles à l'entreprise, ce qui nécessite une intervention immédiate.

GRAVITÉ 2 (Élevée) : le client peut exécuter les activités, mais les performances/capacités sont dégradées ou fortement limitées.

GRAVITÉ 3 (Moyenne/faible) : les conséquences sur l'activité sont minimales, voire nulles.

Produits pris en charge dans le champ d'application

Pour déterminer si un modèle de matériel Dell Technologies spécifique est éligible au Post Standard Support, rendez-vous sur support.DELL.com > Support par produit > Sélectionner un produit. Votre proposition commerciale Dell Technologies indiquera le nom des Produits, les services Post Standard Support applicables et les options associées, le cas échéant. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux services Post Standard Support, contactez votre agent commercial Dell Technologies. Votre contrat-cadre ou, en l'absence d'un contrat-cadre négocié séparément et en fonction de la situation géographique du Client, ce Service est régi par les conditions générales de vente de Dell (disponibles à l'adresse www.Dell.com/CTS) ou par les conditions générales de vente locales applicables sur le site dell.com de votre pays de résidence (ci-après, le « Contrat »). Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell Technologies, contactez le revendeur.

Les termes du Contrat qui entrent en conflit avec le service Post Standard Support ou le modifient (y compris, sans s'y limiter, le champ d'application dudit service) ne s'appliqueront pas, mais les responsabilités du Client demeureront applicables, le cas échéant. Les termes précédés d'une majuscule qui ne sont pas définis dans le présent document ont le sens qui leur est attribué dans le Contrat.

Hypothèses

1. Le Client doit disposer d'un contrat de maintenance avec option de support Dell Technologies (à savoir, ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced ou Basic) en cours de validité pour le produit Dell Technologies spécifique ou le produit a été recertifié par Dell Technologies comme condition préalable à l'achat de ce service Post Standard Support.
2. Dès le début de la Période de couverture indiquée sur la proposition commerciale, le bon de commande ou tout autre document de type facture ou confirmation de commande de Dell Technologies faisant l'objet d'un accord mutuel, le Client doit s'assurer auprès de Dell Technologies que les Produits sont dans un état de fonctionnement normal et que les Produits de stockage exécutent la version compatible disponible la plus récente du Logiciel d'environnement d'exploitation. Le Client accepte que Dell Technologies effectue une inspection sur site des Produits et/ou installe et exécute les logiciels de support applicables (par exemple, le logiciel « Phone Home ») afin de vérifier que les Produits sont dans un état de fonctionnement normal et, si nécessaire, de répertorier la configuration et d'obtenir les numéros de série des composants. Toute intervention nécessaire pour rétablir le fonctionnement normal des Produits au début de la période de couverture du service Post Standard Support relève de la responsabilité du Client.

Modifications du champ d'application du Service. Sauf disposition contraire convenue par écrit, Dell se réserve le droit de modifier le champ d'application du Service en fournissant un préavis écrit de soixante (60) jours. À l'exception des modifications apportées par des fournisseurs tiers à des Offres tierces, le Client sera informé de toute modification apportée au champ d'application du Service conformément aux dispositions du Contrat.

Exclusions

Les activités suivantes sont exclues du champ d'application de la présente Description de service :

- Tout service, tâche ou activité non explicitement identifié par la présente Description du service.
- Désinstallation, réinstallation ou configuration du ou des produits, logiciels ou applications
- Développement de toute propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client.
- Retrait du Produit désinstallé des locaux du Client
- Dépannage logiciel de l'environnement d'exploitation au-delà du rétablissement de l'état de fonctionnement du Produit (par exemple, le conseil, le réglage des performances, la configuration, la rédaction de scripts ou l'analyse comparative sont exclus)
- Services requis en raison de la non-mise à jour des logiciels et de(s) Produit(s) pris en charge vers le niveau minimal de version spécifié, tel qu'il est défini dans le [document relatif au code de référence](#)
- Services requis en raison d'un défaut d'intégration des correctifs, des réparations ou des modifications du système fournis par Dell Technologies ou en raison du manquement du Client à prendre les mesures précédemment recommandées par Dell Technologies pour éviter le problème, par exemple l'absence de mise en œuvre par le client d'un conseil de sécurité communiqué ou d'une mise à jour de correctif stratégique
- Services requis en raison d'omissions, d'oublis, d'erreurs ou de manquements de la part du Client à s'acquitter de ses responsabilités décrites dans le présent document
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement incorrects des produits ou équipements

- Services requis en raison de problèmes causés par les logiciels ou les données du Client, ou d'un défaut, d'une défaillance ou d'un dysfonctionnement concernant le réseau, les systèmes, le matériel ou tout autre équipement du Client
- Personnalisation du serveur ou de l'appareil de stockage du Client, sauf mention contraire dans la présente Description du Service
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications
- Service de garantie ou de support pour les systèmes, logiciels ou composants supplémentaires autres que Dell Technologies
- Services qui, de l'avis de Dell Technologies, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, du micrologiciel ou des logiciels par un personnel tiers
- Installation de l'imprimante réseau ou mappage du partage des fichiers réseau
- Toute configuration de serveur, stockage, réseau ou routeur
- Services de réseau, y compris le rattachement d'un système à un réseau (autre qu'un LAN Ethernet)
- Toute activité qui n'est pas spécifiquement indiquée dans cette Description du Service

Les options de support (« Informations de support Dell Technologies ») mentionnées sur ce site Web s'appliquent (i) uniquement entre Dell Technologies et les organisations qui achètent les produits et/ou les services de maintenance applicables dans le cadre d'un contrat conclu directement avec Dell Technologies (le « Client Dell Technologies ») ; et (ii) uniquement aux options de support ou aux produits commandés par le Client Dell Technologies au moment où les Informations de support Dell Technologies étaient en vigueur. Dell Technologies peut modifier les Informations de support Dell Technologies à tout moment. Les Produits couverts par ce service Post Standard Support ne peuvent pas être inclus dans un projet de déploiement de Produits achetés avec des options de support standard exécutées par Dell Technologies. Le Client Dell Technologies sera averti de toute modification des Informations de support Dell Technologies de la manière indiquée dans la commande de produits et/ou dans le contrat de maintenance ou de service en vigueur conclu entre Dell Technologies et le Client Dell Technologies. Toutefois, cette modification ne s'appliquera pas aux produits ni aux options de support commandés par le Client Dell Technologies avant la date de cette modification.

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.

Responsabilités du Client

Autorisation d'accès. Le Client a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent, à distance ou en personne, accéder aux logiciels, matériels, systèmes et données appartenant au Client ou sous licence et utiliser ces derniers, dans le but d'assurer la prestation du Service. Si le Client ne dispose pas de cette autorisation, il lui incombe de l'obtenir, à ses frais, et ce, avant la prestation du Service par Dell.

Non-sollicitation. Sauf si la loi applicable l'autorise, le Client accepte de ne pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit préalable de Dell, recruter un employé de 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 en vertu des présentes. Le Client est autorisé à chercher à recruter toute personne qui a quitté son emploi chez Dell avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client accepte 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. Le Client est invité à coopérer rapidement pour toutes les activités appropriées nécessaires à la prestation du Service par Dell, y compris, sans s'y limiter, la fourniture de

toutes les informations et tous les documents nécessaires et exacts. Dell ne pourra être tenu responsable des retards et/ou de la non-exécution du Service résultant de l'incapacité du Client à coopérer en temps opportun, et le Client n'aura droit à aucun remboursement à ce titre.

Obligations sur site. Lorsque le Service nécessite une intervention sur site, le Client doit, sans coût supplémentaire pour Dell, fournir un accès libre et sécurisé à ses installations, y compris un espace de travail, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique. Un écran, une souris et un clavier doivent également être fournis si un système n'inclut pas déjà ces éléments.

Mise à jour des logiciels et des versions de produits pris en charge. Le Client doit maintenir le logiciel et le ou les Produits pris en charge aux niveaux minimaux de version définis par Dell, indiqués à l'adresse suivante : <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime> ; ou si votre Produit n'est pas identifié au lien ci-dessus, à cet emplacement : <https://www.dell.com/support>, le cas échéant, le « **Document relatif au code de référence** ». Si vous ne parvenez pas à identifier vos produits à l'aide de l'un ou l'autre de ces liens, veuillez contacter votre représentant Dell pour plus d'informations. Le Client doit également veiller à l'installation des niveaux minimaux de version des logiciels ou des firmwares sur les pièces de remplacement, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell pour que le ou les Produits pris en charge demeurent éligibles au Service.

Sauvegarde des données. Avant la prestation du Service, le Client sauvegardera toutes les données de tous les systèmes concernés. Si le Client exige une utilisation continue des systèmes concernés pendant la période de prestation du Service, et que cette utilisation continue est acceptée par Dell, le Client effectuera des copies de sauvegarde régulières (au moins une fois par jour) des données de ces systèmes afin de prévenir d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes. Dell ne sera pas (i) chargé de la récupération, de la restauration et/ou de la réinstallation de données perdues ou corrompues en relation avec le Service (y compris par les actes ou omissions de Dell et de ses prestataires de services tiers) ; ou (ii) tenu responsable de tout dommage résultant de toute perte ou corruption de données, quelle que soit la manière dont elles surviennent, et y compris, sans limitation, la perte d'utilisation, sous réserve que dans le cas de toute responsabilité de Dell pour la perte de données qui ne peut être limitée en vertu de la loi applicable, la responsabilité de Dell sera limitée au coût des efforts commercialement raisonnables et habituels déployés pour récupérer les données perdues à partir de la dernière sauvegarde disponible du Client.

Garanties tierces. Le Service peut nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels non fabriqués ou vendus par Dell. Les garanties de certains fabricants tiers 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 la prestation du Service par Dell n'affecte pas ces garanties ou, le cas échéant, que les résultats sont acceptables par le Client. Dell n'est pas responsable des modifications apportées aux garanties tierces ou de l'annulation de celles-ci pouvant résulter de la prestation du Service.

Conditions contractuelles

La présente Description du service est établie entre le Client et Dell. La présente Description du Service est régie par : (a) un contrat écrit distinct entre le Client ou une société affiliée du Client et Dell ou une société affiliée de Dell, dans la mesure où il s'applique expressément au Service ; ou (b) en l'absence d'un tel accord et en fonction de l'emplacement géographique du Client, les Conditions générales de vente de Dell ou tout autre accord mentionné dans le tableau ci-dessous ; le cas échéant : le « **Contrat** ». Le tableau ci-dessous répertorie les liens Web spécifiques à chaque emplacement géographique où vous pouvez trouver votre Contrat. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières. La présente Description du Service est une « Présentation de service » dans le cadre des Conditions générales de vente de Dell.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat du Service	
	Clients achetant le Service directement	Clients achetant le Service auprès d'un revendeur 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 local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions *.	La Description de Service et/ou les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le Service que vous avez commandé auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les exclusions et limites applicables au Service. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service. Dans ce contexte, les références dans la présente Description du Service et/ou dans tout autre document de service Dell (i) au « Client » seront interprétées comme une référence à vous ; et (ii) à Dell signifieront uniquement que Dell agit en tant que prestataire de services de votre vendeur. 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 et seront définies séparément entre vous-même et le vendeur.
Asie-Pacifique, Japon et Chine	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions *.	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions *. 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 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.

Conditions générales supplémentaires

Modifications apportées à la Description du service. Le Client accepte qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant de recevoir le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible sur le site Dell.com/servicedescriptions.

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

Ordre de priorité. Sauf indication contraire dans un contrat écrit distinct régissant le Service, en cas de conflit entre les conditions de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description de service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande.

Commande ferme. En commandant le Service, en recevant la prestation, en utilisant le Service 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 le cadre d'un processus de commande en ligne Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par le Contrat. 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, 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.

Période de validité du Service. La présente Description du service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. 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 une ou plusieurs unités du Service, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque unité du Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre Dell et le Client, les achats des unités de Service 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.

Paiement des Offres achetées lors de la souscription au Service. Le paiement des Offres ne sera en aucun cas subordonné à l'exécution ou à la prestation du Service, même s'il est acheté avec ces offres.

Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, selon son opinion raisonnable, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ainsi que ses prestataires de services et/ou leurs employés respectifs, 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. Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement de composants défectueux formulée par un Client si elles dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le composant et l'Équipement correspondant. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance constante de la part de Dell. Si Dell a le droit de refuser de fournir le Service, y compris de fournir des composants de remplacement, comme indiqué dans cette section, Dell peut également annuler le Bon de commande du Service conformément à la section « Annulation » ci-dessous.

L'obligation de Dell Technologies d'assurer les services Post Standard Support sera considérée comme satisfaite dès lors que la société Dell Technologies aura mis en œuvre toute technique de réparation applicable qu'elle juge efficace pour résoudre le problème de support que le Client lui aura présenté après l'avoir contactée pour bénéficier d'une assistance, conformément à la présente Description du Service, même si Dell Technologies estime que le problème de support que le Client lui a présenté ne peut pas être résolu. La société Dell Technologies se réserve également le droit de résilier et d'annuler le Contrat du Client relatif aux présents services Post Standard Support si elle estime, à sa seule discrétion et de manière commercialement raisonnable, que les services Post Standard Support ne permettront pas de redonner à l'Équipement du Client un niveau de fonctionnalité raisonnablement sûr et qui n'entraînera pas un risque excessif de sécurité.

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'une commande et/ou d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option identifiés dans le Bon de commande sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.

Recours à des prestataires de services tiers. Dell se réserve le droit de sous-traiter le 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 peut annuler le Bon de commande et le Service à tout moment pendant la Période de validité pour l'une des raisons suivantes : (i) le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le Service conformément au Contrat ; (ii) le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'analyste du Service ou le technicien sur site de Dell ; (iii) le Client ne respecte pas les conditions générales de la présente Description de service et du Contrat ; ou (iv) comme autorisé dans la section « Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service » ci-dessus. En cas d'annulation du Service par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse du Client figurant sur la facture de Dell. 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 annule le Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants payés ou dus à Dell.

Restrictions géographiques et délocalisation. Dell ne sera pas tenu de fournir le Service en ce qui concerne un Produit pris en charge qui se trouve en dehors de la zone de service de Dell, qui désigne un lieu se trouvant : (i) à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service de Dell ; et (ii) dans le même pays que le centre de service de Dell. 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 (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture autour du site logistique Dell le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Avant tout achat, contactez votre agent Dell pour en savoir plus sur la disponibilité du service sur site dans la zone EMEA. Le Service n'est pas disponible 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 pris en charge, 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 Service que vous avez acheté avant de pouvoir redéfinir les délais d'intervention applicables pour ledit Produit. Les options du service, y compris les niveaux de service, heures de support technique et temps de réponse sur site, varient selon les régions et les configurations et sont susceptibles de ne pas être disponibles à l'achat dans la région du client. Pour plus d'informations, veuillez contacter votre agent Dell. L'obligation de Dell d'assurer le Service 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 alors en vigueur de Dell. Sauf accord mutuel contraire, si des pièces de rechange sont expédiées directement au Client, le Client doit être en mesure d'accepter la réception sur le site des produits pris en charge applicables. Dell ne sera pas tenu pour responsable des retards d'expédition dus à l'impossibilité ou au refus du Client d'accepter la réception des pièces expédiées.

Transfert de Service – Équipement uniquement. Aux fins de cette section, l'Équipement inclut les logiciels préinstallés et concédés sous licence pour une utilisation uniquement sur l'Équipement sur lequel ils ont été initialement expédiés. Dans les limites autorisées par la présente Description du Service et dans le Contrat, et dans la mesure où le Service est spécifique à une ou plusieurs unités identifiées d'Équipement Dell, le Client peut transférer le Service à un tiers qui achète la ou les unités complètes de l'Équipement du Client avant l'expiration de la Période de validité du Service en cours, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial de cet Équipement et du Service ou que le Client ait acheté cet Équipement et le Service auprès de son propriétaire initial (ou d'un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, disponibles à l'adresse <https://www.dell.com/support> et aux exigences du Contrat, y compris le CLUF Dell. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : Si le Client ou son cessionnaire délocalise cet Équipement vers une zone géographique où le 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 choisit de ne pas payer de frais supplémentaires, Dell peut, à sa seule discrétion, remplacer le Service par une autre catégorie de Service Dell disponible sur le nouveau lieu d'utilisation. Le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement si le prix du Service sur le nouveau lieu d'utilisation est inférieur au prix du Service initialement commandé.

Service obtenu auprès d'un revendeur. Les produits ou services obtenus auprès d'un revendeur Dell Technologies sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques aux Informations de support Dell Technologies mentionnées sur ce site Web. Le revendeur peut prendre des dispositions avec la société Dell Technologies afin qu'elle fournisse des services à l'acheteur au nom du revendeur. Si Dell Technologies fournit des services Post Standard Support, les conditions de la présente Description du Service s'appliquent. Pour des informations supplémentaires concernant la prestation des services par Dell Technologies sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, veuillez prendre contact avec le revendeur ou l'agent commercial local de Dell Technologies.

© 2025 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits.