

Description de service

Service matériel de base

Introduction

Dell est heureuse d'offrir le service matériel de base (le ou les « **service(s)** ») conformément à la présente description de service (« **description de service** »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « **bon de commande** ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de services que vous avez achetées. Pour toute assistance ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique de Dell ou votre représentant commercial.

Champ d'application de votre contrat d'entretien

Ce service fournit des options de soutien technique, des services de pièces de rechange pour réparations et de main-d'œuvre associés permettant de résoudre les incidents admissibles (comme définis ci-dessous). Le niveau applicable d'intervention des services est indiqué sur le bon de commande du client pour les produits pris en charge (comme définis ci-dessous). Les niveaux disponibles d'intervention des services varient selon l'emplacement du client et peuvent inclure :

- Services de retour pour réparation: service d'envoi, service après-vente ou service de cueillette et de livraison (varie selon les pays)
- Service de pièces seulement
- Service sur place
- Service d'échange avancé

Pour de plus amples détails concernant les options et niveaux d'intervention du service, consultez l'[annexe A](#).

Limites de couverture matérielle :

La garantie matérielle limitée de Dell s'applique au produit pris en charge et peut être consultée sur le site www.Dell.com/Warranty pour les clients des États-Unis et du Canada. À l'extérieur des États-Unis et du Canada, les conditions générales décrivant la garantie applicable au produit pris en charge peuvent être consultées sur le site Web régional Dell.com correspondant à l'emplacement géographique où le produit pris en charge a été acheté, ou à tout autre emplacement géographique où le produit pris en charge a été transféré conformément à l'article 4.F. ou 4.G. de la section Autres conditions générales applicables au soutien et aux services couverts par la garantie ci-dessous. Des limites de couverture matérielle peuvent s'appliquer et des offres de service peuvent être proposées afin de prolonger ces limites sur le matériel, moyennant des frais supplémentaires. Ces limites de couverture sont décrites sur le site www.Dell.com/Warranty et s'appliquent aux produits pris en charge dans tous les emplacements géographiques, à moins qu'une limite spécifique soit interdite par la loi locale applicable à l'endroit où le produit pris en charge est situé au moment où ce service est demandé par le client, y compris, sans s'y limiter, les limites suivantes :

- Les batteries sont couvertes par une garantie matérielle limitée de un an lorsqu'elles sont incluses dans une configuration standard, et ce, peu importe la durée de la garantie applicable du produit pris en charge. Dell peut offrir la possibilité d'acheter une batterie accompagnée d'une garantie prolongée de trois ans pour certains produits pris en charge;
- Les batteries des contrôleurs PowerEdge™ RAID Controller (PERC) des séries 5, 6 ou 7 peuvent fournir jusqu'à 72 heures de puissance de sauvegarde dans la mémoire cache du contrôleur lorsqu'elles sont neuves, mais en vertu d'une garantie matérielle limitée de Dell, Dell garantit que la batterie va offrir au moins 24 heures de couverture de sauvegarde au cours de la première année de la période de garantie matérielle limitée applicable de Dell.
- Tout produit pris en charge avec une batterie pour contrôleur PERC de série 8 est accompagné d'une garantie matérielle limitée de 3 ans maximum.
- Les disques durs Serial ATA (SATA) à l'intérieur des systèmes PowerEdge, PowerEdge SC et PowerVault™ comportent la plus courte des garanties suivantes, à savoir une garantie matérielle limitée d'un (1) an ou la période restant à courir de la garantie matérielle limitée applicable au système Dell avec lequel le disque dur SATA est expédié. Des offres de service, comme Dell ProSupport™, peuvent être disponibles afin de prolonger la période de garantie des disques durs SATA utilisés dans ces systèmes moyennant des frais supplémentaires.



- Toutes les variantes des appareils SSD PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) comportent la durée de couverture de la garantie matérielle limitée du système Dell avec lequel l'appareil SSD PowerEdge Express Flash PCIe est expédié. Il n'est pas possible d'acheter une prolongation de couverture de la garantie au-delà d'un total de 5 ans de couverture à partir de la date d'expédition initiale pour les appareils SSD PowerEdge Express Flash PCIe. De plus, les appareils SSD PowerEdge Express Flash PCIe utilisent une technologie au silicium qui comporte un nombre maximal d'octets physiques pouvant être écrits dans l'appareil (durée de vie de l'appareil). La garantie matérielle limitée applicable couvre les pannes dues à des défauts de main-d'œuvre et/ou de matériaux mais ne couvre pas les problèmes associés au fait que l'appareil atteint sa durée de vie maximale.
- À l'exception des disques durs à circuits intégrés (SDD) SAS utilisés dans les produits des séries PS et SC, les SATA entreprise, SAS et SSD NVMe ne sont pas admissibles à l'achat d'une prolongation de couverture de la garantie au-delà de 3 ans à partir de la date initiale d'expédition, à moins que la prolongation ait été achetée avec une offre de service distincte, comme les services Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus ou Dell ProSupport Flex, qui peuvent être proposés pour offrir des périodes de service plus longues moyennant des frais supplémentaires. Ces appareils ont un nombre maximal d'octets physiques pouvant être écrits dans l'appareil (durée de vie de l'appareil). La garantie matérielle limitée applicable couvre les pannes dues à des défauts de main-d'œuvre et/ou de matériaux mais ne couvre pas les problèmes associés au fait que l'appareil atteint sa durée de vie maximale.
- La prise en charge des systèmes Zero Client Dell Wyse 5030 PCoIP, 5050 AiO et Wyse 7030 PCoIP dotés de la version de micrologiciel Teradici® 5.4.1 préinstallée ou toute version antérieure, et des mises à jour allant jusqu'à la version de micrologiciel Teradici® 5.5.1 seront fournies au client pour toute la durée de la garantie (telle que définie ci-dessous) du produit pris en charge. Si le client souhaite acheter une licence pour la version de micrologiciel Teradici 6.0 ou ultérieure, il doit contacter le service des ventes Dell pour obtenir de plus amples renseignements et pour discuter des options de soutien correspondantes.

La maintenance d'un produit pris en charge ou d'un composant d'un produit pris en charge accompagné d'une garantie à vie limitée sera assurée par Dell conformément à la description du service mentionné sur votre facture pour la durée de la période affectée à ce service. Une fois la période d'un tel service expirée, les incidents admissibles subséquents liés à un produit pris en charge ou à un composant avec une garantie à vie limitée seront traités conformément à cette description de service matériel de base Dell. Le contrat du service matériel de base est disponible sur le site www.Dell.com/ServiceContracts/global.

La garantie matérielle limitée de Dell ou la garantie applicable à vos produits pris en charge à l'extérieur des États-Unis et du Canada ainsi que les services ne couvrent pas les produits matériels commerciaux qui utilisent, ou dans lesquels ont été installés, des produits ou des composants qui n'ont pas été fournis par Dell. Votre garantie matérielle limitée de Dell ou la garantie applicable à vos produits pris en charge à l'extérieur des États-Unis et du Canada et l'admissibilité correspondante aux services peuvent être annulées si des produits de tierces parties non fournis par Dell sont installés dans votre système Dell.

Communiquer avec Dell en cas de besoin

Auto résolution : pour l'auto-assistance comme les mises à jour du pilote, veuillez consulter les divers outils de diagnostic et d'auto-résolution à l'adresse www.support.dell.com.

Toutes les offres de service matériel de base, à l'exception du service des pièces seulement, sont admissibles aux services techniques et d'assistance suivants :

- Les services d'assistance téléphonique qui assurent un dépannage téléphonique du matériel durant les heures de bureau locales, sauf lors des jours fériés locaux.
- Les services de soutien technique de Dell par courriel et clavardage en ligne instantané.



Remarque : les offres de service peuvent varier selon la région géographique. Pour les produits pris en charge achetés auprès d'un revendeur Dell agréé, le client peut communiquer avec Dell ou le revendeur Dell agréé afin de déterminer le niveau d'intervention du service applicable aux produits pris en charge du client.

Auto résolution : pour l'auto-assistance comme les mises à jour du pilote, veuillez consulter les divers outils de diagnostic et d'auto-résolution à l'adresse www.support.dell.com.

Assistance technique pour résolution peu urgente : pour les problèmes peu urgents, veuillez communiquer avec le service de soutien technique de Dell par courriel et clavardage en ligne instantané à l'adresse www.support.dell.com.

Résolution par téléphone : les techniciens du service matériel de base (« **techniciens Dell** ») peuvent être joints au téléphone durant les heures de bureau locales, sauf les jours fériés locaux. Les numéros d'assistance téléphonique locale sont affichés sur le site www.support.dell.com.

Avant de communiquer avec un technicien Dell, veuillez de disposer des éléments suivants :

- Le numéro de service (comme défini ci-dessous), le code de service express et le numéro de modèle du produit pris en charge.
- Une description du problème et une liste des étapes de dépannage déjà tentées avant d'appeler un technicien Dell.
- Le numéro de cas si un numéro a déjà été attribué lors d'une communication précédente avec un technicien Dell.
- Un accès physique au produit pris en charge durant le processus de dépannage.

Le technicien Dell vérifie également le niveau de prestation de service et aide le client tout au long d'un processus de dépannage en plusieurs étapes permettant de diagnostiquer le problème. Le technicien Dell peut demander au client d'ouvrir le boîtier du produit, de retirer du matériel, de manipuler des logiciels ou d'effectuer d'autres activités de diagnostic.

Si le produit pris en charge n'est plus couvert par la garantie matérielle applicable ou si le problème n'entre pas dans le champ d'application de ce service, le diagnostic et la résolution sont toujours possibles mais entraînent des frais supplémentaires.

Dans le cas où le client souhaite recevoir une copie de sauvegarde du système d'exploitation ou un support de restauration dudit système d'exploitation, alors, le cas échéant, le client doit créer une copie de sauvegarde ou un support de restauration du système d'exploitation à l'aide des utilitaires sur son produit pris en charge ou à l'adresse www.dell.com/support. Des frais d'expédition peuvent être facturés au client si ce dernier demande à Dell une copie physique du support sur lequel se trouve le système d'exploitation.

Pièces de rechange

Quel que soit le niveau d'intervention du service acheté, certaines pièces sont spécialement conçues pour que le client puisse facilement les retirer et les remplacer. Ces pièces sont désignées sous le nom de pièces remplaçables par le client (PRC). Si, durant le diagnostic, le technicien Dell détermine que la réparation d'un incident admissible peut être effectuée à l'aide d'une PRC, Dell expédie la pièce en question directement au client. La méthode d'expédition utilisée pour les PRC dépend du niveau de prestation de service acheté par le client. Les pièces de rechange destinées aux clients qui ont choisi le plan de service « Retour pour réparation » sont expédiées par un service de transport terrestre.

Une fois que le technicien Dell a déterminé qu'il est nécessaire de remplacer une pièce ou de retourner le système, le client est informé des prochaines étapes à suivre. Selon le niveau de prestation de service acheté par le client, l'option correspondante présentée à l'**annexe A** s'appliquera concernant le niveau d'intervention du service du client.

Soutien de base hors garantie

Lorsque l'unité d'un client n'est plus sous garantie, soit parce que la période de garantie a expiré, soit parce que le problème présumé ou la défectuosité du produit pris en charge n'est pas un incident admissible, il est possible d'acheter un service de soutien hors garantie moyennant des frais. Le service de soutien hors garantie comprend le soutien technique par téléphone et/ou les réparations de matériel.



Moyennant des frais, le technicien Dell diagnostiquera le problème et, s'il y a une défectuosité matérielle, il fournira une estimation au client des frais de réparation hors garantie incluant la main-d'œuvre et les pièces. Selon l'appareil et l'emplacement, des options de retour pour réparation ou un service sur place peuvent être proposés pour réparer l'unité défectueuse. Le client est responsable de l'expédition s'il choisit l'option de retour pour réparation. Les frais hors garantie seront calculés une fois l'unité défectueuse examinée par un technicien Dell qualifié.

Autres modalités du service pour certains produits pris en charge :

Services de base Dell PowerConnect. Le service matériel de base pour les produits Dell PowerConnect comprend le dépannage du matériel, les correctifs et la garantie de soutien logiciel durant les 90 premiers jours. Le service est offert durant les heures de bureau et le niveau d'intervention du service selon le contrat du service de base, et comprend ce qui suit :

- Alimentation en tout temps
- Connectivité des ports
- SFP/GBIC
- Ventilateurs et blocs d'alimentation
- Dépannage à distance par interface de ligne de commande (CLI) et interface graphique utilisateur (GUI)
- Assistance technique Dell pour les bogues ou défectuosités des fonctionnalités matérielles

Garantie de soutien logiciel pour les 90 premiers jours : Dell garantit que pour une période de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date d'achat, le logiciel sera exempt de défauts de matériaux et de main-d'œuvre et respectera essentiellement les spécifications pour une utilisation normale autorisée conforme au produit pris en charge.

Mises à jour du logiciel Dell EqualLogic. Le service matériel de base pour certains produits pris en charge Dell EqualLogic, incluant Dell EqualLogic série PS, comprend la maintenance et les mises à jour du logiciel et l'introduction de nouvelles fonctions des micrologiciels et du logiciel de base comme SAN HQ, Auto-Snapshot Manager et la trousse d'outils Host Integration Toolkit (pour la période de service indiquée sur la facture du client).

Correctifs et réparations des bogues. Dell publiera périodiquement des correctifs et des réparations de bogues pour le logiciel de stockage EqualLogic Enterprise applicable afin de maintenir la compatibilité du système d'exploitation et/ou de la base de données; et les corrections d'erreur, solutions de rechange et/ou correctifs nécessaires au maintien de la conformité à la documentation du produit pris en charge.

Nouvelles versions. Toutes les nouvelles versions ou publications du logiciel de stockage EqualLogic Enterprise applicable sont habituellement rendues disponibles par Dell, sans frais supplémentaires, pour les détenteurs de licence du logiciel de stockage de l'entreprise installé sur un produit pris en charge et protégé par une garantie limitée de Dell ou un contrat de service ou de maintenance annuel. Les nouvelles versions sont habituellement des mises à jour contenant des correctifs et des réparations de bogues, des modifications rendues nécessaires par l'expansion ou l'extension de caractéristiques existantes et des modifications qui comprennent de nouvelles caractéristiques, fonctions ou capacités.

Produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés. Le service matériel de base offert sur certains produits Dell Edge Gateway et sur les ordinateurs intégrés pris en charge comprend le dépannage matériel. Dell ne peut pas offrir de diagnostic ou de dépannage à distance sans l'aide du client. **Les clients doivent s'assurer de ce qui suit :**

- Le produit doit se trouver devant vous. Ceci permet au soutien technique de diagnostiquer à distance la défaillance et d'envoyer des pièces et de la main-d'œuvre au besoin.
- Vous devez fournir le produit dans un environnement sécuritaire pour la prestation du service. Les techniciens Dell sur place ne seront pas responsables du montage ni du démontage du produit.
- Vous devez fournir un écran, une souris et un clavier au technicien sur place pour l'exécution du dépannage du produit sur place.
- Le produit doit être alimenté.



Ce qui EST inclus dans le service matériel de base sur les produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés	Ce qui N'EST PAS inclus dans le service matériel de base sur les produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés
Soutien pour le matériel admissible compris avec votre produit pris en charge.	Soutien pour la connectivité du matériel ou des logiciels non admissibles.

Services exclus pour tous les produits pris en charge

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente description de service :

- Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.
- Service d'assistance logicielle pour le système d'exploitation.
- Assistance concernant la base de données.
- Remplacement du support pour les logiciels de marques autres que Dell (par exemple, Microsoft® Office) ou de logiciels que Dell n'expédie plus avec les nouveaux systèmes.
- Assistance concernant la configuration, l'optimisation, l'installation, la relocalisation ou les mises à niveau.
- Gestion des situations critiques par le centre mondial de dépannage.
- Envoi d'urgence ou niveaux de gravité des incidents déterminés par le client.
- Gestion de cas ou gestion de la signalisation progressive.
- Service de garantie, de réparation ou tout autre type de service concernant des produits de fabricants tiers (sauf stipulation contraire).
- Accessoires, fournitures de consommation et d'entretien, périphériques ou pièces telles que les piles et les châssis, ainsi que le transfert et la récupération des données.
- Réparation des dommages ou des défauts des produits pris en charge qui sont d'ordre esthétique et qui ne nuisent pas à la fonctionnalité de l'appareil.
- Service sur l'équipement endommagé en raison d'une mauvaise utilisation, d'un accident ou d'un usage abusif du produit et des composants pris en charge (tel que, sans s'y limiter, l'utilisation d'une tension sectorielle incorrecte, l'utilisation de fusibles incorrects, l'utilisation de dispositifs et d'accessoires incompatibles, une ventilation inadéquate ou insuffisante ou le non-respect des directives de fonctionnement), d'une modification, d'un environnement physique ou de fonctionnement inapproprié, d'un entretien inadéquat par le client (ou l'agent du client).
- Réparations rendues nécessaires en raison de problèmes de logiciel ou résultant d'une modification, d'un ajustement ou d'une réparation effectués par une personne autre qu'un employé de Dell, un revendeur agréé Dell ou un prestataire de services agréé ou un client utilisant des pièces remplaçables par le client (PRC).
- Assistance concernant la performance ou l'administration.
- Activités comme l'installation, la désinstallation, le transfert, la maintenance préventive, l'aide à la formation, l'administration à distance, ou toute autre activité ou tout service non expressément décrit dans la présente description de service.
- Accessoires, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires esthétiques ou pièces comme des batteries, des châssis et des couvercles.



- Soutien direct pour un produit provenant d'un tiers ou assistance collaborative pour des versions qui ne sont actuellement pas prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Assistance pour du matériel endommagé en raison d'une force majeure (telle que, sans s'y limiter, la foudre, les inondations, les tornades, les tremblements de terre ou les ouragans), d'une mauvaise utilisation, d'un accident ou d'un usage abusif du produit pris en charge et de ses composants (tel que, sans s'y limiter, l'utilisation d'une tension sectorielle incorrecte, l'utilisation de fusibles incorrects, l'utilisation de dispositifs et d'accessoires incompatibles, une ventilation inadéquate ou insuffisante ou le non-respect des directives de fonctionnement), d'une modification, d'un environnement physique ou de fonctionnement inapproprié, d'une maintenance inadéquate par le client (ou l'agent du client), le déplacement du produit pris en charge, le retrait ou la modification des étiquettes d'identification de l'équipement ou des pièces ou une défaillance causée par un produit pour lequel Dell n'est pas responsable.
- Suppression des virus et des logiciels espions.
- Services de sauvegarde des données.
- Connectivité sans fil évoluée, réseautage ou installation à distance, installation, optimisation et configuration d'applications autres que celles décrites dans la présente description de service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception ou mise en œuvre de bases de données, développement de site Web ou noyaux recompilés.
- Certaines batteries sont assujetties à des règlements précis en matière d'expédition par voie aérienne. Dans de telles circonstances, il se peut que Dell ne soit pas en mesure d'expédier des batteries par avion et utilisera alors d'autres moyens d'expédition afin de vous fournir votre pièce de rechange. Il est possible que le niveau d'intervention des services que vous avez acheté ne soit pas disponible pour les expéditions de batteries ne pouvant pas être transportées par avion. Votre spécialiste du soutien technique Dell sera en mesure de vous fournir des renseignements précis à propos de l'expédition de toute batterie que vous recevrez en tant que pièce de rechange.
- Réparations rendues nécessaires en raison de problèmes de logiciel ou résultant d'une modification, d'un ajustement ou d'une réparation effectués par une personne autre qu'un employé de Dell, un revendeur ou un prestataire de services agréé par Dell ou un client utilisant des pièces remplaçables par le client (PRC).

La présente description du service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son contrat d'entretien cadre ou de son entente, selon le cas.



Responsabilités générales du client

Autorité pour accorder l'accès. Le client garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que Dell et lui-même 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 services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de contacter Dell pour demander la prestation de ces services.

Coopération avec le technicien par téléphone et sur place. Le client coopérera avec les analystes et techniciens de Dell par téléphone ou sur place et suivra les instructions de ces derniers. L'expérience montre que la plupart des problèmes et des erreurs peuvent être résolus par téléphone au moyen d'une collaboration étroite entre l'utilisateur et le technicien.

Obligations sur place. Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell) 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 fournira également un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne disposait pas de ces éléments.

Mises à jour des logiciels et des versions des produits pris en charge. Le client doit maintenir les logiciels et produits pris en charge selon les niveaux de versions ou de configurations minimales spécifiées par Dell et indiquées sur le produit PowerLink pour Dell EMC Storage ou EqualLogic™, ou selon les spécifications indiquées sur la page Web www.support.dell.com, pour les autres produits pris en charge. Le client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange correctives, des correctifs, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les produits pris en charge demeurent couverts par le présent service.

Sauvegarde des données; suppression des 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 de ce 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 pannes, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les médias amovibles tels que cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur place fournisse son assistance ou non. DELL NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :

- DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.
- DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.
- DES MÉDIAS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS.
- DES FRAIS DE MESSAGERIE VOCALE OU DE DONNÉES FACTURÉS FAUTE D'AVOIR RETIRÉ TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES MÉDIAS AMOVIBLES DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RETOURNÉS À DELL.
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU.
- DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du retour d'un produit pris en charge ou d'une pièce de celui-ci, le client inclura uniquement le produit pris en charge ou la pièce demandée par le technicien au téléphone.

Garanties de tiers. Ces services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectue des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client a la responsabilité de s'assurer que l'exécution des services de Dell n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les services de Dell pourraient avoir sur ces garanties.



Conditions générales des services de Dell

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et l'entité Dell indiquée sur votre facture pour l'achat du présent service. Le service est fourni selon le contrat d'entretien cadre distinct, signé par le client et Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel contrat, selon l'endroit où se trouve le client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou de l'entente-cadre de services standard de Dell ci-après (selon le cas, « l'entente »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre site où vous pourrez trouver votre entente de services. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de services de Dell	
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services de Dell par l'intermédiaire d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (Anglais) www.dell.ca/conditions (Français canadien)	www.dell.ca/terms (Anglais) www.dell.ca/conditions (Français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .*	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .*	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description du service et dans tout document de service de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme prestataire de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/service-descriptions/global .* De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au RU peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen R.-U. : www.dell.co.uk/terms	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description du service et dans tout document de service de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme prestataire de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

*Les clients peuvent accéder à leur site Web local www.dell.com simplement en allant à la page www.dell.com sur un ordinateur connecté à Internet dans leur localité ou en choisissant l'option qui les concerne pour le site du choix de la région/du pays de Dell, à la page <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le client accepte qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service sera assujéti à la description de service alors en vigueur, que vous pouvez consulter à l'adresse www.dell.com/service-descriptions/global.

Dans la mesure où certaines modalités de cette description de service entrent en conflit avec certaines modalités de l'entente, les modalités de cette description de service prévalent, mais uniquement dans les limites du conflit spécifique, et ne seront pas considérées ou jugées comme remplaçant toutes les autres modalités de l'entente qui ne sont pas spécifiquement contredites par cette description de service.

En passant votre commande pour les services, en recevant les services, en utilisant les services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web Dell.com, en lien avec votre achat ou sur une interface Internet de Dell, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les ententes intégrées en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description de service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, vous attestez que vous avez l'autorité de lier ladite entité à la présente description de service, auquel cas les mots « vous » ou « le client » font référence à ladite entité. Outre la présente description de service, il est possible que les clients de certains pays doivent également signer un bon de commande.



Modalités et conditions supplémentaires s'appliquant au soutien et aux services couverts par la garantie

1. Produits pris en charge

Ce service est offert sur les produits pris en charge, notamment certains systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs™, Dell Edge Gateway™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, et les moniteurs et les stations d'accueil Dell achetés dans leur configuration standard (« **produits pris en charge** »). Des produits pris en charge sont régulièrement ajoutés. Contactez votre représentant commercial pour obtenir une liste à jour des services offerts pour vos produits Dell ou d'une autre marque. Chaque produit pris en charge comporte un numéro de série (« **numéro de service** »). Un contrat d'entretien distinct doit être souscrit par le client pour chaque produit pris en charge.

2. Services de soutien

A. Garantie matérielle limitée; limites de la couverture matérielle. Les services relatifs au soutien peuvent comprendre des options de soutien technique (téléphone, Internet, etc.) et des pièces de rechange ainsi que des services de main-d'œuvre connexes permettant de réparer ou de remplacer les pièces présentant un ou des défauts de fabrication durant la période de garantie limitée applicable au(x) produit(s) pris en charge du client (un « **incident admissible** »).

Telles que décrites à la section aux pages 1 et 2, des limites de la couverture matérielle peuvent s'appliquer et des offres de services peuvent être disponibles pour prolonger ces limites matérielles moyennant des frais supplémentaires. Veuillez consulter la déclaration de garantie applicable aux clients des États-Unis et du Canada sur le site : www.Dell.com/Warranty pour connaître les limites de la couverture matérielle, qui s'appliquent à tous les clients du monde entier et qui sont assujetties à d'autres lois locales applicables. Consultez votre site Web régional Dell.com pour obtenir d'autres renseignements concernant les garanties ou communiquez avec un analyste du soutien technique Dell pour en savoir davantage.

B. Remplacement complet de l'unité; omission de retour d'un produit. Si Dell détermine qu'un composant du produit pris en charge défectueux peut se débrancher et se rebrancher facilement (comme un clavier ou un moniteur), ou si l'analyste détermine que le produit pris en charge devrait être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit d'expédier au client une unité de remplacement complète. Si Dell fournit une unité de remplacement au client, le client doit remettre le système ou le composant défectueux à Dell, à moins que le client n'ait fait l'achat du service « Conservez votre disque dur » pour le système en question, auquel cas, le client pourra conserver le(s) disque(s) dur(s). Si le client ne remet pas le système ou le composant défectueux à Dell, comme indiqué ci-dessus, ou si l'appareil défectueux n'est pas retourné dans les dix (10) jours, conformément aux instructions écrites fournies avec l'unité de remplacement (si un technicien Dell n'a pas livré en personne l'unité de remplacement), le client consent à payer l'unité de remplacement à la réception de la facture de Dell. Si le client omet de payer une telle facture dans un délai de dix (10) jours suivant sa réception, en plus de tous les droits et recours judiciaires dont Dell dispose, Dell peut mettre fin à la présente description de service, sur simple avis.

C. Pièces stockées. Dell stocke actuellement des pièces en différents endroits du monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à l'endroit le plus proche du site du client. Si une pièce nécessaire à la réparation du produit pris en charge n'est pas en stock dans une installation de Dell située à proximité du site du client et doit être transférée depuis une autre installation, elle est expédiée dans un délai pratiquement et commercialement raisonnable.

D. Propriété des pièces de rechange. Toutes les pièces de rechange Dell retirées du produit pris en charge et retournées à Dell deviennent la propriété de Dell. Le client doit payer à Dell le prix de détail alors en vigueur pour toute pièce enlevée du produit pris en charge et conservée par le client (à l'exception d'un disque dur retiré d'un produit couvert bénéficiant du service « Conservez votre disque dur ») si le client a reçu une pièce de rechange de la part de Dell. Le client autorise expressément Dell à utiliser des pièces nouvelles ou remises à neuf fabriquées par différents fournisseurs lorsqu'elle effectue des réparations couvertes par une garantie.



3. Durée du service. Cette description de service entre en vigueur à la date affichée sur votre bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (la « **Période de validité** ») indiquée sur le bon de commande. Le cas échéant, 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 la durée de validité de chaque service figurent sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire intervenu entre Dell et le client, les achats de service, en vertu de cette description de service, sont réservés à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.

4. Autres informations importantes

- A. Report de la prestation de service.** Dès lors que le présent service a été planifié, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les sept (7) jours qui précèdent la date prévue, il devra assumer des frais ne dépassant pas 25 % du prix des services. Le client accepte que tout changement de calendrier de la prestation de service soit confirmé au moins huit (8) jours avant le début de la prestation.
- B. Limites commerciales raisonnables du champ d'application du service.** Dell peut refuser de fournir le service si, à son avis, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell ou les prestataires de services de Dell, ou encore si les services demandés dépassent la portée des services offerts. Dell ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de 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 des services de soutien ponctuel, d'installation, de consultation, de gestion, d'assistance, de formation ou des services professionnels) peuvent être achetés auprès de Dell et varieront selon la région où se trouve le client. Des services en option peuvent exiger une entente distincte avec Dell. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.
- D. Affectation.** Dell peut attribuer ce service et/ou cette description de service à des prestataires de services tiers.
- E. Annulation.** Dell peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, pour l'un des motifs suivants :
- Le client omet de payer le prix total de ce service conformément aux modalités de la facture.
 - Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste de soutien ou le technicien sur place.
 - Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.
 - Les taux de défaillance des composants sont constamment surveillés et Dell se réserve le droit de refuser d'offrir le service si elle juge raisonnablement que le client surutilise le service (notamment lorsque les demandes de remplacement des composants défectueux par le client excèdent les taux de défaillance standard du composant et du système impliqués). Si Dell détermine (à sa seule discrétion) qu'un client surutilise le service, y compris, sans s'y limiter, à la demande d'envois pour remplacer des composants qui présentent des preuves d'utilisation excessive et de défaillance correspondante causée par l'usure, elle se réserve le droit d'annuler ou de refuser d'exécuter les services.

Si Dell annule ce service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'avis 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 de l'avis d'annulation par Dell au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par convention. Si Dell annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell.



- F. Limites géographiques et déménagement.** Ce service est livré sur le/les site(s) indiqué(s) sur la facture du client. Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Si votre produit pris en charge n'est pas situé dans l'emplacement géographique correspondant à l'emplacement figurant dans les dossiers de service de Dell pour votre produit pris en charge, ou si les détails de la configuration ont été changés et n'ont pas été signalés à Dell, alors Dell doit d'abord requalifier votre produit pris en charge pour l'admissibilité à l'assistance achetée avant que les délais d'intervention applicables pour le produit pris en charge puissent être restaurés. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures du soutien technique et les délais de prestation sur place varieront selon l'emplacement géographique et il est possible que certaines options ne puissent pas être achetées dans la région du client; veuillez alors contacter votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation de Dell de fournir les services pour transférer les produits pris en charge est assujettie à divers facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale du service, des frais supplémentaires ainsi que l'inspection et la recertification des produits pris en charge transférés selon les tarifs du service de Dell alors en vigueur. Pour les clients de la région EMOA, sauf indication contraire dans la présente description de service ou l'entente, l'intervention sur place est offerte sur une distance maximale de 150 kilomètres de l'emplacement Dell Logistique le plus proche (emplacement de ramassage/dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.
- G. Transfert de service.** Sous réserve des limites prévues dans la présente description de service, le client peut transférer ce plan de service à un tiers faisant l'acquisition de la totalité du produit pris en charge du client avant l'expiration de la période alors en vigueur, à condition que le client soit le premier acquéreur du produit pris en charge et de ce service ou que le client ait acheté le produit pris en charge et ce service de leur premier propriétaire (ou d'un cessionnaire précédent) et pourvu qu'il respecte toutes les procédures de transfert indiquées à l'adresse www.support.dell.com. Des frais de transfert peuvent s'appliquer. Veuillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le produit pris en charge vers une zone géographique où ce service n'est pas offert (ou est offert à un prix différent), le client ou le cessionnaire du client pourrait ne pas bénéficier de la protection ou devoir payer des frais supplémentaires pour conserver la même catégorie de protection dans la nouvelle zone géographique. Si le client ou le cessionnaire du client décide de ne pas payer ces frais supplémentaires, le plan de service pourra être automatiquement changé pour une catégorie de protection offerte au même prix ou à un prix inférieur dans la nouvelle zone géographique, sans remboursement.

© 2015 Dell Inc. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également fournie sur demande.



Annexe A

Options d'intervention du service

Niveau d'intervention du service	Autres options (le cas échéant)	Détails
Options de retour pour réparation	Service de traitement des demandes reçues par la poste	<p>Le service de traitement des demandes reçues par la poste est mis en œuvre en appelant le soutien technique de Dell, tel que décrit ci-dessus. Durant le diagnostic, le technicien Dell détermine si le problème nécessite que le produit pris en charge soit expédié à un centre de réparation désigné par Dell pour y être réparé. La durée de ce processus variant de 7 à 12 jours, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est généralement de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell. Les délais d'intervention peuvent varier selon le pays et l'emplacement. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial Dell pour de plus amples renseignements.</p>
	Service de traitement des demandes reçues par la poste : boîtes fournies et frais d'expédition payés par le client	<p>Service de traitement des demandes reçues par la poste : si votre garantie ne comprend pas les frais de fret entrant payés par Dell, nous émettrons un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) qui doit accompagner votre retour. Vous devez nous retourner les produits dans leur emballage d'origine ou l'équivalent, prépayer les frais d'expédition et assurer le colis ou accepter le risque que le produit puisse être perdu ou endommagé durant le transport, ce qui pourrait annuler la couverture de la garantie puisque vous seriez responsable des dommages. La durée de ce processus variant de 7 à 12 jours, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est généralement de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell. Nous vous retournerons les produits réparés ou remplacés. Nous payerons les frais de retour des produits réparés ou remplacés si vous utilisez une adresse aux États-Unis (à l'exception de Porto Rico e des possessions et territoires américains) ou au Canada (dans le cas des systèmes enregistrés au Canada). La durée de ce processus variant de 7 à 12 jours, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est généralement de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell.</p>
	Service de traitement des demandes reçues par la poste : boîtes fournies par le client et frais d'expédition payés par Dell :	<p>Service de traitement des demandes reçues par la poste : boîtes fournies par le client et frais d'expédition payés par Dell : si votre garantie comprend les frais de fret payés par Dell couvrant le fret entrant et de retour, nous émettrons un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) qui doit accompagner votre retour. Vous devez renvoyer les produits dans leur emballage d'origine ou équivalent au centre de réparation désigné. Nous vous renverrons les produits réparés ou remplacés. La durée de ce processus variant de 7 à 12 jours, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est généralement de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell. Nous payerons les frais de retour des produits réparés ou remplacés si vous utilisez une adresse aux États-Unis (à l'exception de Porto Rico et des possessions et territoires américains) ou au Canada (dans le cas des systèmes enregistrés au Canada). Sinon, nous vous retournerons le produit par fret payable à destination.</p>



Niveau d'intervention du service	Autres options (le cas échéant)	Détails
	Service de traitement des demandes reçues par la poste : boîtes fournies et frais d'expédition payés par Dell	Service de traitement des demandes reçues par la poste : boîtes fournies et frais d'expédition payés par Dell : lorsqu'un agent du soutien technique de Dell détermine que votre produit doit nous être retourné pour être réparé ou remplacé, un emballage, des instructions d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé vous seront envoyés. Dès la réception des fournitures d'expédition, vous devez emballer le produit dans le matériel requis et appeler le transporteur désigné dans vos instructions d'expédition pour planifier l'heure de la cueillette. La durée de ce processus variant de 7 à 12 jours, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est généralement de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell. Si vous suivez nos instructions d'expédition à la lettre, nous payerons les frais standard pour que vous nous expédiiez le produit pour le réparer et les frais de retour si vous utilisez une adresse aux États-Unis (à l'exception de Porto Rico et des possessions et territoires américains) ou au Canada (dans le cas des systèmes enregistrés au Canada). Sinon, nous vous retournerons le produit par fret payable à destination.
	Service après-vente en magasin	Le service après-vente en magasin est un service de « dépôt » mis en œuvre en appelant un technicien Dell, tel que décrit ci-dessus. Durant le processus de dépannage par téléphone, le technicien Dell établira si une défaillance du matériel constitue le problème; si c'est le cas, il demandera au client d'apporter le produit concerné à un centre de réparation désigné par Dell ou à un point d'expédition (aux frais du client). Les heures de service standard correspondent aux heures de bureau locales, 5 jours par semaine, à l'exception des jours de fêtes nationales locales. Une fois le produit pris en charge réparé, Dell communiquera avec le client pour prendre les dispositions nécessaires pour le lui remettre. La durée de ce processus est de 7 à 12 jours ouvrables et généralement de dix (10) jours. Les ententes sur les niveaux de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Service après-vente en magasin offert par un partenaire (offert dans certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique)	Le service après-vente en magasin est un service de « dépôt » mis en œuvre soit en appelant un centre de réparation désigné par Dell, soit en apportant le produit pris en charge dans un centre de réparation ou dans un centre d'envoi (aux frais du client). Les heures de service standard correspondent aux heures de bureau locales, 5 jours par semaine, à l'exception des jours de fêtes nationales locales. Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur le bon de commande du client. Une fois le produit pris en charge réparé, le revendeur Dell agréé contactera le client pour prendre les dispositions nécessaires pour lui remettre le produit. Les ententes sur les niveaux de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville. La durée de ce processus est de 7 à 12 jours ouvrables et généralement de dix (10) jours. Le lien identifie les endroits où le service après-vente en magasin offert par un partenaire est offert selon le pays. www.dell.com/contactdell
	Service de ramassage et retour	Le service de ramassage et retour est mis en œuvre en appelant un technicien Dell, tel que décrit ci-dessus. Si une réparation admissible du produit pris en charge est déterminée et ne peut être effectuée lors du processus de dépannage par téléphone avec le technicien Dell, un représentant de Dell ira chercher votre produit et l'apportera à un centre de réparation désigné par Dell. La durée de ce processus variant de 7 à 12 jours, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est généralement de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell. Cette méthode de service couvre la main-d'œuvre, et la réparation ou le remplacement des pièces dans l'unité principale du système, notamment le moniteur, le clavier et la souris, sauf si ceux-ci ont été commandés séparément.



Niveau d'intervention du service	Autres options (le cas échéant)	Détails
	<p>Les conditions générales sont applicables à tout service de réparation et de retour, soit les services d'envoi, d'après-vente et de cueillette et de livraison susmentionnés.</p>	<p>Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur le bon de commande du client. Une fois que le produit pris en charge aura été réparé, il sera retourné au client. La durée de ce processus est de 7 à 12 jours ouvrables et généralement de dix (10) jours.</p> <p>Procédures d'expédition : durant le diagnostic, le technicien Dell vous donnera des directives concernant la façon de retourner le produit au centre de réparation désigné par Dell. Le produit pris en charge doit être expédié à l'adresse fournie par le technicien Dell et étiqueté de façon claire et lisible en indiquant le « numéro d'autorisation de retour ». Le numéro d'autorisation de retour vous sera fourni par le technicien Dell. Pour accélérer la réparation ou le remplacement, joignez une brève description du problème par écrit. Emballez le produit à retourner dans son emballage d'origine. Si l'emballage d'origine n'est pas disponible, le technicien Dell peut vous fournir un emballage; toutefois, ce service peut entraîner des frais.</p> <p>Précautions d'expédition : le client ne doit pas envoyer de manuels, ni de données confidentielles, exclusives ou personnelles ni de médias amovibles (disquettes, DVD, cartes PC, etc.). Dell n'assume aucune responsabilité concernant les données perdues ou altérées, les supports perdus ou endommagés et les données confidentielles, exclusives ou personnelles du client.</p>
<p>Service de pièces seulement</p>	<p>S.O.</p>	<p>Pour les clients qui choisissent le service de pièces seulement, Dell permet au client de demander des pièces de rechange afin d'effectuer une réparation dans le cadre d'un incident admissible. Dell peut échanger une unité complète plutôt que des pièces individuelles. Dans ce cas, Dell inclut un conteneur d'expédition prépayé avec chaque pièce de rechange pour permettre au client de lui retourner la pièce d'origine défectueuse. Le service de pièces de rechange seulement inclut le soutien téléphonique limité pour admissibilité et création d'un envoi uniquement. L'assistance téléphonique exclut le dépannage par téléphone ou tout autre type d'assistance à distance.</p>



Niveau d'intervention du service	Autres options (le cas échéant)	Détails
Service sur place	S.O.	<p>Pour les clients qui choisissent le service sur place, durant le dépannage par téléphone, le technicien Dell déterminera si un technicien doit être dépêché sur place pour prendre en charge un incident admissible. Pour le service sur place, un technicien se rendra sur place généralement le jour ouvrable suivant. Réponse : les délais peuvent varier selon le pays et l'emplacement. Le client et Dell reconnaissent et acceptent que des facteurs indépendants de la volonté de Dell, y compris, sans s'y limiter, l'autorisation ou le traitement requis des matériaux ou des ressources envoyés par Dell au client, peuvent retarder le temps de réponse de Dell au-delà des estimations typiques de temps de réponse décrites dans la présente description de service ou communiquées par Dell au client au moment où l'expédition est demandée par le client. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial Dell pour de plus amples renseignements.</p> <p>Des restrictions et des modalités spécifiques s'appliquent à ce service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les techniciens sur place sont disponibles du lundi au vendredi, sauf les jours fériés locaux, de 8 h à 18 h, heure locale. • Généralement, les appels reçus par Dell avant 17 h, heure locale, sont admissibles au service le jour ouvrable suivant, toutefois, des différences régionales s'appliquent. Veuillez contacter un technicien Dell pour connaître l'heure limite pour votre emplacement. • Si des pièces/ressources supplémentaires sont nécessaires une fois le technicien dépêché arrivé à l'endroit où se trouve le client, le travail peut être suspendu temporairement jusqu'à ce que les pièces/ressources supplémentaires arrivent. <p>Visite de service manquée : si le client ou le représentant autorisé du client n'est pas sur place au moment où le technicien se présente, le technicien ne pourra pas effectuer le service nécessaire. Lorsque c'est possible, les techniciens en entretien et en réparation sur place vont laisser une carte pour faire savoir au client qu'ils sont passés. Le cas échéant, le client peut se voir facturer des frais supplémentaires pour la visite de suivi.</p>
Service d'échange avancé		<p>Dell peut expédier un produit de rechange à l'emplacement d'affaires du client ayant un service d'échange avancé pour prendre en charge un incident admissible. Dans certains cas, à la discrétion de Dell, un technicien peut également être dépêché sur place pour fournir un soutien, mais seulement en réponse à un incident admissible. Généralement, dans le cadre du service d'échange avancé, le produit de rechange arrivera le jour ouvrable suivant. À la réception du produit de remplacement, le client doit retourner le produit pris en charge défectueux à Dell en l'apportant à l'emplacement du transporteur de retour désigné dans un délai de trois (3) jours ouvrables. Si Dell détermine que le produit pris en charge du client ne peut pas être retourné à un emplacement du transporteur et que le client doit retourner le produit pris en charge par la poste, l'emballage, les consignes d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront normalement envoyés sur le site du client avec le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le client devra immédiatement emballer le produit pris en charge et l'envoyer par la poste ou prévoir un transporteur, le jour même ou le jour disponible suivant. Si le client omet de retourner l'élément défectueux, des frais pourront lui être facturés.</p>

