



Introduction

Dell a le plaisir de proposer le service contre les dommages accidentels (le/les « **Service/Services** ») conformément à la description de ce service (« **Description du 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 contacter le service technique de Dell ou votre représentant commercial.

Champ d'application de votre entente de service

Pour votre paiement unique à Dell tel qu'il est indiqué sur votre facture ou toute autre confirmation de commande (le « **prix total** ») pour chaque produit (« **produit couvert** »), en plus de toute taxe de vente ou taxe similaire applicable, Dell vous fournira le service conformément à cette entente pour la période de service indiquée sur cette facture ou toute autre confirmation de commande.

Vous devez payer un prix total séparé pour chaque produit couvert que vous souhaitez protéger par cette entente. Par exemple, une imprimante achetée avec un portable n'est pas couverte par le contrat de service du portable. L'imprimante et le portable devront plutôt disposer chacun de leur propre contrat de service. Lorsque le service est acheté pour un ordinateur de bureau, tant l'unité centrale que le moniteur acheté avec l'ordinateur de bureau seront couverts par l'entente de service. En ce qui concerne chaque produit couvert auquel s'applique cette entente, les conditions et exclusions générales suivantes s'appliqueront :

Pour la durée de cette entente et sous réserve des limitations énoncées aux présentes, nous nous engageons à réparer le produit couvert dans la mesure nécessaire pour corriger tout dommage au produit couvert étant survenu lors d'une utilisation normale et habituelle du produit couvert et ayant été causé par un dommage accidentel à la suite de la manutention (notamment les chutes et les déversements) ou une surtension.

Seules les pièces intégrées à l'unité de base du produit couvert, ou sur celui-ci, notamment les pièces ou accessoires nécessaires à l'utilisation normale de l'unité de base et expédiés au point de vente, comme la mémoire interne, les écrans ACL intégrés, les composants ou commutateurs internes, les boutons intégrés, les tiroirs, les couvercles ou panneaux, les télécommandes ou les câbles sont couverts.

Cette entente ne couvre pas les ordinateurs, les périphériques ou d'autres appareils externes qui peuvent fonctionner conjointement avec le produit couvert, et cette entente ne couvre pas les composants, les boîtiers, les supports muraux pour télévision ou moniteur, câblages ou articles classés comme « accessoires » ou « consommables » et qui ne sont pas intégrés ou sur l'unité de base du produit couvert, comme les batteries ou piles dont la garantie est expirée, ampoules, cartouches d'encre ou d'impression jetables ou remplaçables, papier photo ou pour l'impression, disques de mémoire, cartes de mémoire, cartes SIM, dispositifs de stockage jetables, fils de raccordement, étuis de transport, stylets, stations d'accueil, modems externes, haut-parleurs externes, appareils de jeu, disques de jeu, moniteurs secondaires, souris externes pour portables, claviers externes pour portables ou autres périphériques d'entrée ou de sortie, tout autre composant qui n'est pas inclus dans le produit couvert pour lequel vous avez acheté le service, ou d'autres pièces ou composants qui nécessitent une maintenance régulière par l'utilisateur.

Si nous réparons votre produit couvert, vous comprenez et acceptez que nous puissions





remplacer les pièces d'origine avec des pièces neuves ou d'occasion du constructeur d'origine, ou une pièce équivalente d'un autre fabricant. Les pièces de rechange seront fonctionnellement équivalentes aux pièces d'origine. À notre discrétion, nous pourrions désigner une société affiliée ou conclure un contrat avec une tierce partie pour réparer le produit couvert.

Si nous déterminons qu'il est nécessaire de remplacer le produit couvert plutôt que de le réparer, vous recevrez un produit couvert de remplacement identique ou supérieur au produit couvert que vous avez acheté chez nous à l'origine, comme déterminé par nous à notre entière et raisonnable discrétion.

Pour tout incident que Dell juge admissible au service en vertu de la présente entente (un « incident admissible »), la couverture du service sera limitée à un incident admissible par produit couvert par période de 12 mois à compter de la date de début de la durée du service. La possibilité de soumettre un incident n'est pas cumulable et ne peut être reportée sur la période de 12 mois suivante. Cependant, chaque incident admissible sera appliqué à la période de 12 mois au cours de laquelle il est signalé, même si un tel incident est résolu au cours d'une période ultérieure. Une fois que le nombre d'incidents admissibles maximal est atteint, le client peut demander la réparation du produit couvert moyennant des frais supplémentaires.

Il ne s'agit pas d'un contrat d'assurance. Veuillez lire la présente entente avec soin et prendre note que Dell se réserve le droit de changer ou de modifier une ou plusieurs des conditions invoquées dans la présente entente, et ce, à tout moment. Dell se réserve le droit de déterminer si et quand de tels changements s'appliquent aux clients existants et futurs.

Niveau d'intervention du service. Lorsque vous demandez le service, vous devez autoriser Dell à évaluer le produit couvert afin de déterminer si le produit y est admissible. Un agent du soutien technique de Dell vous informera des options qui s'offrent à vous pour expédier votre produit couvert à Dell aux fins d'évaluation et de réparation. Dell payera tous les frais d'expédition pour le retour du produit couvert au centre de service de Dell, à condition que vous suiviez les directives, comme indiqué dans la section « Coopérer avec le technicien » ci-dessous. Dans certains cas, Dell pourra mettre d'autres méthodes d'évaluation et de réparation à votre disposition dans le cadre du service.

Matériel uniquement. Cette entente couvre uniquement le matériel. Ce service ne couvre pas les logiciels. Cette exclusion des logiciels comprend, mais sans s'y limiter : 1) toute défectuosité ou tout dommage (y compris, sans limitation, les dommages infligés par un virus) aux logiciels préinstallés, achetés avec le produit couvert ou autrement chargés avec ce dernier et 2) tout logiciel chargé au moyen du service d'intégration personnalisée en usine. En outre, ce service ne couvre aucun autre article ajouté au moyen du service d'intégration personnalisée en usine. Bien que nous ferons tous les efforts raisonnables, cette entente ne garantit pas que nous réparerons ou remplacerons les articles d'intégration personnalisée en usine de type non-logiciel pouvant autrement être des composants exclus.

Limitations du service. Cette entente ne couvre pas et nous ne sommes aucunement dans l'obligation de réparer ou de remplacer :





- Tout dommage ou défaut du produit couvert qui est superficiel. Dans le cadre de cette entente, nous ne sommes pas dans l'obligation de réparer l'usure normale du produit couvert et autres dommages de surface, comme des égratignures et des bosses ne nuisant pas de manière appréciable à l'utilisation du produit couvert.
- Tout produit couvert ayant fait l'objet de réparations par toute autre personne que Dell ou l'un de ses partenaires désignés. Nous ne fournirons pas le service dans le cas d'un défaut sur le produit résultant de réparations ou de tentatives de réparation du produit couvert effectuées par vous ou par toute autre personne non autorisée par Dell
- Tout produit couvert ayant subi des dommages en lien avec ou par le fait d'une installation incorrecte ou inadéquate par le client. Une « installation par le client » comprendra l'une ou l'autre des actions suivantes réalisées par le client ou par toute tierce partie au nom du client : (1) déballage ou déplacement du produit couvert (2) installation ou montage du produit couvert au mur ou à une autre structure (ou du retrait dudit appareil suivant l'installation) et (3) l'installation de supports ou d'autres dispositifs portants conçus pour le montage ou la fixation à un mur ou à une autre structure (ou du retrait desdits supports ou dispositifs). L'installation réalisée par le client ne comprend pas les services d'installation achetés chez Dell.
- Tout produit couvert perdu ou volé. Afin de profiter de la réparation ou du remplacement d'un produit couvert, vous devez nous retourner le produit couvert endommagé en entier.
- Tout produit couvert endommagé par le feu d'une source externe, endommagé de manière intentionnelle, endommagé par un mauvais usage, un usage abusif, le non-respect des instructions fournies avec le produit couvert ou l'utilisation du produit couvert dans un environnement incorrect. Si nous constatons un dommage intentionnel, un mauvais usage, un usage abusif, le non-respect des instructions fournies avec le produit couvert, ou l'utilisation du produit couvert dans un environnement incorrect, nous ne sommes pas dans l'obligation de réparer ou de remplacer le produit couvert.
- Toute récupération ou tout transfert de données stockées sur le produit couvert. Vous êtes entièrement responsable de toutes les données stockées sur le produit couvert et vous êtes responsable de faire la sauvegarde complète de toutes les données, logiciels et programmes existants sur les produits visés avant de recevoir des services (ce qui comprend l'assistance téléphonique) ou d'expédier des produits à Dell. De plus, vous êtes responsable de retirer toute information confidentielle, propriétaire or personnelle, ainsi que tout support d'information amovible, comme des cartes SIM, des cartes mémoires, des CD ou des cartes PC. Nous ne vous fournissons aucun service de récupération des données dans le cadre de la présente entente. Toutefois, si Dell détermine que le remplacement d'un dispositif de stockage ou un disque dur est nécessaire, nous nous engageons à charger, et ce, gratuitement, la version alors en vigueur des logiciels d'application et de système d'exploitation majeurs que vous avez achetés de nous à l'origine, notamment toute application d'intégration personnalisée en usine installée. Nous ne pouvons cependant affirmer ni garantir, et la présente entente ne nous oblige pas à assurer, que toute application d'intégration personnalisée en usine installée sera compatible avec le produit couvert de remplacement.
- Maintenance préventive. Il n'est pas nécessaire de réaliser de maintenance préventive de votre produit couvert pour bénéficier du service de réparation ou de remplacement d'un produit couvert auquel s'applique la présente entente.





- Sauf dans les cas prévus spécifiquement aux présentes, tout autre dommage ne résultant pas d'un défaut de matière première ou d'un vice de fabrication ou d'une utilisation normale et habituelle du produit couvert.
- Tout dommage occasionné par une catastrophe naturelle comme, mais sans s'y limiter, la foudre, les inondations, les tornades, les tremblements de terre et les ouragans.

Le taux de défaillance de vos produits couverts et de leurs composants internes sont constamment sous surveillance. Pour les clients ayant des antécédents de taux d'incidents élevés, Dell se réserve le droit de demander à ces clients d'aider à réduire le nombre d'incidents et/ou de refuser leurs demandes d'achat du service.

Limitations supplémentaires pour le service acquis après l'achat du produit couvert. Dans la mesure autorisée par la loi, ce service peut également être disponible à l'achat après la date à laquelle le client a acheté un produit. Dans ces cas, les conditions et limitations suivantes s'appliquent :

- Les demandes de service pour le produit couvert ne peuvent être présentées qu'au moins 30 jours après la date d'achat du service indiquée sur la facture du client, la page d'information ou toute autre confirmation de la commande ; toutefois, la période d'attente de 30 jours ne s'applique pas aux clients qui prolongent leur période de service avant l'expiration de la durée de service précédente
- Il est de la responsabilité du client de s'assurer que le produit couvert se trouve dans un état de fonctionnement normal au moment de l'achat du service. En aucun cas Dell ne sera responsable d'assurer la réparation pour tout dommage ou défaut qui existait avant l'achat du service par le client.
- Dell se réserve le droit d'inspecter le produit couvert afin de confirmer qu'il est en état de fonctionnement normal. Dell peut, moyennant des frais supplémentaires, offrir au client des options de réparation afin de ramener le produit en question dans un état de fonctionnement normal.
- Si, lors de l'inspection, Dell détermine à sa seule discrétion que les dommages ou défauts sur le produit couvert existaient avant que le service ne soit acheté, la demande réparation sera refusée.

Limitations géographiques et transfert. Le présent plan de service sera assuré à l'adresse ou aux adresses indiquées sur la facture ou autre confirmation de commande du client. Dell n'est pas tenu de fournir le service lorsque le produit couvert se trouve à l'extérieur du pays ou des sites indiqués sur la facture du client ou d'une autre confirmation de commande. Les options de service, y compris les niveaux de service, les heures de soutien technique et les temps de réponse sur place varieront selon l'emplacement géographique et certaines options pourront ne pas être offertes dans la région du client. L'obligation de Dell de fournir les services pour les produits couverts déplacés est assujettie à la disponibilité locale du service et des frais additionnels peuvent s'appliquer. Les produits couverts déplacés peuvent également faire l'objet d'une inspection et d'une nouvelle certification selon les tarifs de service de Dell (main-d'œuvre et matériel) alors en vigueur. Le soutien à l'extérieur du pays dans lequel le client s'est procuré ce service pourra être disponible sur une base d'efforts commercialement raisonnables (p. ex. non disponible dans tous les pays, non disponible pour toutes les pièces, non disponible pour tous les clients). En outre, le soutien à l'extérieur du pays ne comprendra aucun remplacement de l'appareil entier. Veuillez communiquer avec un analyste du soutien technique Dell pour de plus amples renseignements.





Autorisation d'accorder l'accès. Le client déclare et garantit qu'il a obtenu l'autorisation pour lui et Dell d'utiliser les produits couverts, les données situées sur ces derniers et tous les composants matériels et logiciels inclus dans ceux-ci et d'y accéder, aux fins de la prestation de ces services. Si le client n'a pas encore la permission, c'est à lui de l'obtenir, à ses frais, avant de demander à Dell d'exécuter les présents services.

Obligations sur place. Dans les cas où les services doivent être exécutés sur place, le client fournira à Dell (sans frais pour Dell) un accès libre, sécuritaire et suffisant à ses installations et aux produits couverts, y compris un espace de travail confortable, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Un moniteur ou un écran d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis (sans frais pour Dell) si le système ne comporte pas déjà ces éléments.

Maintien des mises à jour et des logiciels. Le client doit maintenir les logiciels et produits couverts au niveau des versions ou des 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 couverts. Le client doit également veiller à ce que l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour logicielles ou des versions ultérieures de correction soient conformes aux directives de Dell pour que les produits couverts puissent bénéficier de ce service.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le client effectuera une sauvegarde complète de l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes touchés par les services, avant et pendant la prestation de ce service. Le client devra effectuer régulièrement une copie des données sauvegardées sur tous les systèmes touchés, comme précaution contre les pannes, les modifications ou les pertes de données possibles. En outre, le client a la responsabilité de retirer toutes les données confidentielles, propriétaires ou personnelles du produit et de retirer les supports amovibles tels que les cartes SIM, les CD, les cartes PC, qu'il reçoive ou non l'aide d'un technicien sur place. **DELL NE PEUT 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 SUPPORTS DE DONNÉES ENDOMMAGÉS OU PERDUS ;**
- **DES FRAIS DE MESSAGERIE VOCALE OU DE DONNÉES FACTURÉS FAUTE D'AVOIR RETIRÉ TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES DES PRODUITS COUVERTS 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 FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.**

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

Garanties de tiers. Ces services peuvent exiger que Dell accède au matériel et aux 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 du travail 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.





Comment contacter Dell si vous avez besoin du service

Programmes de soutien par auto-envoi

Pour les clients inscrits à TechDirect, les incidents admissibles peuvent être gérés par des techniciens à la clientèle adéquatement certifiés en soumettant une demande de service sur le site Web d'auto-répartition ou par téléphone pour votre région. Selon la nature ou l'étendue des dommages, il peut être nécessaire que le produit couvert soit envoyé à un centre de réparation Dell donné.

Soutien par clavardage et par courriel

Le service de soutien technique de Dell peut être contacté par clavardage ou par courriel à l'adresse www.support.dell.com

Soutien par téléphone

Pour les demandes de soutien téléphonique, communiquez avec votre centre de soutien Dell pour parler à un analyste du soutien technique. Veuillez noter que lorsque vous téléphonez, le diagnostic ou le dépannage dans le cadre de votre garantie limitée sur le matériel Dell (consultez le site www.Dell.com/Warranty), ou de tout autre garantie ou contrat de service applicable (consultez le site www.Dell.com/ServiceContracts) peut être exigé avant la prestation de services dans le cadre de cette entente. Les heures de soutien ne s'appliquent pas aux jours fériés. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial ou votre analyste du soutien technique Dell pour plus de détails. Dell n'assume aucune responsabilité concernant les défaillances ou les délais d'exécution provoqués par une cause sur laquelle Dell n'a aucun contrôle.

Responsabilités générales du client

Coopérez avec le technicien. Vous devez coopérer avec le technicien pour assurer que le produit couvert est réparé correctement. Lorsque vous téléphonez, un technicien Dell vous demandera de lui fournir le numéro de l'étiquette de service qui se trouve sur votre produit couvert et vérifiera votre achat du service.

Le technicien vous posera ensuite une série de questions afin d'évaluer l'étendue et la cause du dommage au produit couvert. Ces étapes de diagnostic et de dépannage pourront nécessiter plus d'un appel ou une période prolongée, et il pourra vous être demandé d'ouvrir votre produit couvert dans les cas où il est sécuritaire de le faire.

Si votre problème est couvert par ce service et n'est pas résolu à distance, alors, à notre discrétion, une fois le diagnostic ou le dépannage à distance terminé, le technicien peut vous envoyer une pièce de rechange pour que vous l'installiez sur le produit couvert.

Dans certains cas, quand il nous sera possible de déterminer par téléphone qu'un produit couvert de remplacement est nécessaire, nous pourrons, à notre discrétion, vous expédier immédiatement un produit couvert de remplacement. En revanche, si vous omettez de nous renvoyer le produit couvert endommagé, vous consentez à être responsable du prix de détail du produit couvert de remplacement.





Lorsque vous retournez un produit pour un remplacement, à moins d'avis contraire de votre agent de soutien technique Dell, n'incluez pas les pièces qui ne seront pas remplacées (comme les piles, les couvercles de batteries, les cartes SIM, les cartes mémoires, etc.). Dell n'assume aucune responsabilité pour les frais de voix et de données entraînés faute d'avoir retiré toutes les cartes SIM des produits retournés à Dell. De plus, lorsque vous retournez votre produit pour un remplacement, n'envoyez pas d'accessoires ou de pièces externes (comme les cordons, les câbles, les commandes ou les protège-objectifs).

Paiement. Le service est offert uniquement avec l'achat d'un produit Dell pour lequel Dell offre actuellement un service contre les dommages accidentels Dell, mais il n'est pas nécessaire de vous procurer le service pour acheter un de nos produits couverts. Notre facture ou autre confirmation de commande qui vous aura été remise pour le produit couvert indiquera si vous vous êtes procuré le service contre les dommages accidentels Dell, et vous servira de reçu. Nous vous fournirons un exemplaire de la facture ou autre confirmation de commande ainsi que la présente entente dans les dix (10) jours suivant l'achat d'un produit couvert avec le service. De plus, le produit couvert sera doté d'un numéro de série qui indiquera votre achat du service (l'« **étiquette de service** »).

Limitation de responsabilité. DELL MARKETING, L.P. (DELL CANADA INC. POUR LES ACHATS EFFECTUÉS AU CANADA), SES FILIALES, SES ASSOCIÉS, SES DIRIGEANTS, SES ADMINISTRATEURS, SES EMPLOYÉS OU SES AGENTS NE SONT PAS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU ENVERS TOUT AUTRE PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR OU TOUT AUTRE UTILISATEUR DU PRODUIT COUVERT DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA RESPONSABILITÉ OU LES DOMMAGES EN RAISON DE L'INDISPONIBILITÉ DU PRODUIT COUVERT, LA PERTE OU LA CORRUPTION DES DONNÉES OU DES LOGICIELS, LES BLESSURES, LA MORT, LES PERTES DUES À UNE DÉFAILLANCE DU PRODUIT COUVERT, OU TOUS LES AUTRES DOMMAGES ACCESSOIRES, INDIRECTS, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS DÉCOULANT DE OU AYANT UN LIEN AVEC L'UTILISATION OU LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT COUVERT, MÊME SI VOUS AVEZ ÉTÉ INFORMÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. PAR LA CONCLUSION DE CETTE ENTENTE, VOUS RENONCEZ FORMELLEMENT À TOUTE REVENDICATION DÉCRITE DANS LE PRÉSENT PARAGRAPHE. VOUS ACCEPTEZ ET COMPRENEZ QUE NOUS NE POURRIONS ÊTRE TENUS RESPONSABLE DE TOUT MONTANT DE DOMMAGE EXCÉDANT LE MONTANT TOTAL EN DOLLARS PAYÉ PAR VOUS POUR L'ACHAT DU PRODUIT COUVERT AUQUEL S'APPLIQUE LA PRÉSENTE ENTENTE. CERTAINES PROVINCES ET JURIDICTIONS NE RECONNAISSENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES INDIRECTS OU CONSÉCUTIFS ET CERTAINES OU TOUTES LES LIMITATIONS OU EXCLUSIONS MENTIONNÉES PLUS HAUT PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER DANS VOTRE CAS.





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 dans le cadre de l'entente cadre de services distincte, intervenue entre le client et Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'une telle entente, 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 (selon le cas, « l'entente »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre entente de services. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté ces conditions générales en ligne.

Emplacement du client	Conditions générales applicables à votre achat de services de Dell	
	Client achetant des services de Dell directement à Dell	Client achetant des services de Dell auprès d'un vendeur Dell autorisé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (English) www.dell.ca/conditions (Français-Canada)	www.dell.ca/terms (English) www.dell.ca/conditions (Français-Canada)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web local www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/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 de 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 fournisseur 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 www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/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 RU : 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 de 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 fournisseur 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 l'adresse www.dell.com sur un ordinateur connecté à Internet ou en choisissant l'option qui les concerne sur le site de choix régional de Dell, à l'adresse <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 applicable à ce moment, que vous pouvez consulter à l'adresse www.dell.com/servicedescriptions/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.





Conditions générales

Durée et renouvellement. Le type de service, la durée et le produit couvert que vous avez acheté sont inscrits sur la facture du client ou sur la page d'information incluse avec votre copie de la présente entente ; toutefois, la durée du service acheté ne peut dépasser la durée de la garantie limitée sur le matériel Dell applicable du client, ou du contrat de service pour le produit couvert. Avant l'expiration de votre contrat de service et sous réserve des restrictions énoncées dans la présente entente, vous pouvez prolonger votre période de service en fonction des options disponibles alors en vigueur pour votre produit couvert.

Réclamations quant à la confidentialité ou aux droits de propriété. Vous convenez que tout renseignement ou donnée divulgué ou transmis à Dell, par téléphone, par voie électronique ou autre, n'est pas confidentiel et ne vous appartient pas exclusivement.

Transférabilité. Sous réserve des limites prévues dans la présente entente, le client peut transférer ce plan de service à un tiers faisant l'acquisition de la totalité du produit couvert du client avant l'expiration du service alors en vigueur, à condition que le client soit le premier acquéreur du produit couvert et de ce service ou que le client ait acheté le produit couvert et ce service auprès 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 conditions et des frais de transfert supplémentaires pourront s'appliquer. Veuillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le produit couvert 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 maintenir 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.

Affectation. Dell peut attribuer ce service et/ou cette description de service à des fournisseurs de services tiers.

Annulation par vous. Pour les clients américains uniquement - La présente entente est datée d'après la date de la facture ou d'une autre date de début indiquée sur votre facture. Vous pouvez mettre fin à cette entente dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception en nous faisant parvenir un avis écrit à l'adresse suivante :

Dell Marketing, L.P.
One Dell Way
Round Rock, Texas, États-Unis 78682
À l'attention de : Division des services et du soutien

Sauf dispositions du paragraphe 5.i. pour les clients de certaines provinces ou juridictions, le cas échéant, si vous annulez la présente entente dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception, nous vous enverrons le remboursement total de la commande, déduction faite du coût des plaintes adressées en vertu de la présente entente, le cas échéant. Par exemple, si aucune plainte n'a été présentée en vertu de cette entente et que vous annulez cette entente dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception, cette entente sera annulée et nous vous enverrons le remboursement total du prix payé pour cette entente. Vous ne pouvez pas annuler cette entente si un délai supérieur à trente (30) jours s'est écoulé depuis sa réception, sauf dispositions du paragraphe 5.i. pour les clients de certaines provinces ou de certains pays.





Annulation par Dell. Nous pouvons annuler cette entente si vous omettez de payer le prix total du service établi sur la facture, si vous faites une déclaration inexacte à Dell ou à ses agents ou si vous ne respectez pas vos obligations dans le cadre de la présente entente. Si Dell annule cette entente, nous vous enverrons une notification écrite de l'annulation à l'adresse indiquée dans nos dossiers. Cette notification inclura le motif de l'annulation et sa date de mise en vigueur, qui ne peut être inférieure à dix (10) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation, sauf dispositions du paragraphe 5.i. pour les clients de certaines provinces ou de certains pays.

Le service doit faire l'objet d'une annulation séparée pour chaque produit couvert.

Entente indivisible. La présente entente constitue la totalité du contrat passé entre vous et Dell en ce qui concerne son contenu et aucun des employés ou agents de Dell ne peut modifier oralement les conditions de cette entente.

Autres recours. Cette entente vous accorde des droits spécifiques. Vous pouvez jouir de droits supplémentaires qui varient d'une autorité à l'autre, notamment les droits mentionnés ci-dessous. Cette entente ne constitue pas une garantie. Le produit couvert que vous avez acheté s'accompagne peut-être d'une garantie limitée sur le matériel de Dell ou d'un tiers fabricant les produits couverts que nous distribuons. Veuillez consulter les déclarations de garantie limitée applicables pour connaître vos droits et recours dans le cadre de ces garanties limitées. (Pour la garantie limitée sur le matériel Dell, veuillez consulter le site www.Dell.com/Warranty).

Résolution de conflits. Le client et Dell tenteront de résoudre les plaintes, différends ou litiges (que ce soit au titre d'un contrat, d'un délit ou autre) découlant ou au sujet de la présente entente, de la publication d'annonces légales Dell, ou de tout achat connexe (un « différend ») suite à une négociation face à face en présence de personnes dûment autorisées à résoudre le différend ou par médiation à l'aide d'un médiateur choisi d'un commun accord, plutôt que par procédure. L'existence ou les résultats de toute négociation ou médiation seront traités de façon confidentielle. Néanmoins, l'une ou l'autre partie aura le droit d'obtenir auprès d'un tribunal ou d'une autorité compétente une ordonnance de non-communication temporaire, une injonction provisoire ou autre réparation équitable afin de maintenir le statu quo, prévenir les préjudices irréparables, éviter l'expiration de toutes périodes de restrictions applicables, ou maintenir une position supérieure par rapport à d'autres crédateurs, bien que le fond du litige sous-jacent sera résolu conformément au présent paragraphe. Au cas où les parties seraient dans l'impossibilité de résoudre le différend dans un délai de trente (30) jours de la notification du différend à l'autre partie, les parties seront libres de poursuivre tous les recours offerts par la loi ou l'équité.

Force majeure. Aucune partie n'est responsable envers l'autre partie d'une non-exécution de ses obligations (à l'exception des obligations de paiement) dans le cadre de cette entente pour toute période durant laquelle l'exécution est retardée en des circonstances causées par des événements indépendants de sa volonté raisonnable, ce qui comprend, sans s'y limiter, des catastrophes naturelles, des incendies, des inondations, des guerres, des embargos, des grèves, des émeutes ou des actes des autorités gouvernementales (une « **force majeure** »). Dans ce cas, par contre, la partie retardataire devra faire parvenir dans les plus brefs délais à l'autre partie une notification écrite de la force majeure. Le délai d'exécution de la partie retardataire sera excusé pour la durée de la force majeure, mais si l'événement de force majeure excède trente (30) jours, l'autre partie pourra immédiatement résilier cette entente en faisant parvenir une notification écrite à la partie retardataire.





Dispositions spécifiques à une province. Les conditions énoncées dans le présent paragraphe sont spécifiques aux garanties et services achetés à frais supplémentaires dans certains États. Si vous n'êtes pas un résident permanent de l'État identifié dans chacun des paragraphes ci-dessous au moment de l'achat du service à frais supplémentaires, vous n'êtes pas autorisé à bénéficier de ces droits et/ou recours. Nous ne sommes aucunement dans l'obligation de fournir ce service en vertu de telles dispositions sauf dans les États spécifiés ci-dessous.

- **Clients d'Hawaï.** Si vous annulez cette entente conformément aux procédures d'annulation décrites dans la présente entente et que nous omettons de vous rembourser le prix d'achat de cette entente dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant l'annulation, nous sommes dans l'obligation de vous payer des frais d'annulation de 10 % par mois correspondant au montant du remboursement dû et exigible. Le droit d'annuler cette entente ne s'applique qu'au propriétaire d'origine de l'entente et ne peut être transféré aux propriétaires subséquents de l'entente. Les obligations de Dell en vertu de cette entente sont soutenues par la clause de reconnaissance totale de Dell.
- **Clients de New York.** Si vous annulez cette entente conformément aux procédures d'annulation décrites dans la présente entente et que nous omettons de vous rembourser le prix d'achat de cette entente dans un délai de trente (30) jours suivant l'annulation, nous sommes dans l'obligation de vous payer des frais d'annulation de 10 % par mois correspondant au montant du remboursement dû et exigible. Les obligations de Dell en vertu de cette entente sont soutenues par la clause de reconnaissance totale de Dell. Outre les services spécifiés en vertu de cette entente, Dell offrira des services de réparation et de remplacement en cas de défaut de matière première ou d'un vice de fabrication ou de dommages causés par l'usure et l'utilisation, en vertu des provisions de la garantie limitée sur le matériel Dell (se reporter à www.Dell.com/Warranty), y compris tout prolongement de garantie. Les dispositions de ladite garantie limitée sur le matériel sont intégrées par référence à la présente entente. La garantie limitée sur le matériel Dell pourra être incluse avec l'achat et dans le prix du matériel couvert. Une telle intégration par référence ne saurait augmenter ou réduire vos droits ou les obligations de Dell en vertu de la garantie limitée sur le matériel, pourvu, cependant, que la durée de la convention n'excède pas la durée de la garantie limitée sur le matériel (y compris tout prolongement de garantie). En cas de conflit entre les dispositions de cette entente et celles de la garantie limitée sur le matériel, les dispositions de la présente entente auront prévalence.
- **Clients du Montana.** Les obligations du fournisseur en vertu du présent contrat de service sont pleinement garanties par le fournisseur.
- **Clients de l'Oregon.** Les obligations de Dell Marketing L.P. en vertu de cette entente sont soutenues par la clause de reconnaissance totale de Dell Inc. Pour tout renseignement concernant Dell Marketing L.P. et Dell Inc. : One Dell Way, Round Rock, TX 78682, À l'attention de : Division des services et du soutien, (800) 624-9897.





- **Clients de l'Utah.** Les obligations de Dell en vertu du présent contrat de service sont garantis par une police d'assurance de remboursement du contrat de service. Si Dell ne parvient pas à payer ou à offrir un service pour une réclamation dans les 60 jours après que la preuve de perte ait été déposée, le client est en droit de faire une réclamation directement à la compagnie d'assurance. La couverture offerte en vertu de la présente entente n'est pas garantie par la Property and Casualty Guaranty Association. Ce contrat de service est soumis à une réglementation limitée par l'Utah Insurance Department. Pour déposer une plainte, communiquez avec l'Utah Insurance Department. La section 5.E. a été modifiée comme suit : Dell peut résilier l'entente dans les soixante (60) premiers jours de la période annuelle initiale en envoyant au client un avis d'annulation au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de l'annulation ; toutefois, Dell peut également résilier l'entente pendant cette période de temps pour non-paiement de la prime en envoyant au client un avis d'annulation au moins dix (10) jours avant la date d'entrée en vigueur de l'annulation. Après soixante (60) jours, Dell peut résilier l'entente en envoyant un avis d'annulation au client au moins dix (10) jours avant la date d'entrée en vigueur de l'annulation dans le cas où cette dernière est due au non-paiement de la prime, et trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de l'annulation pour l'un des motifs suivants : (a) fausses déclarations sur le matériel, (b) modification substantielle du risque couvert, à moins qu'il ait été raisonnablement possible pour Dell de prévoir la modification ou d'envisager le risque lors de la conclusion de l'entente, (c) infractions substantielles aux droits contractuels, aux conditions ou aux garanties. L'avis d'annulation doit être faite par écrit et envoyé au client, à la dernière adresse connue du client et doit contenir tous les éléments suivants : (1) le numéro de commande pour l'achat de la présente entente par le client, (2) la date de l'avis, (3) la date d'entrée en vigueur de l'annulation et, (4) une explication détaillée de la raison de l'annulation.
- **Clients du Wisconsin. Cette garantie est soumise à la réglementation limitée du Bureau du Commissaire des Assurances.** Dell Inc. sera considérée comme débitrice en vertu des obligations de service ci-dessous.

Pour plus de renseignements sur nos offres de services, veuillez communiquer avec le représentant Dell ou visiter dell.com/services

La disponibilité varie suivant les pays. Pour en savoir davantage, les clients et les partenaires intermédiaires de Dell doivent communiquer avec leur représentant commercial.

© 2014 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.

