

Description du service

Dell ProSupport Flex for Client

Introduction

Dell a le plaisir de présenter Dell ProSupport Flex for Client¹ (le(s) « service(s) » ou « services d'assistance ») conformément à la présente description de service (« description du service »). Votre devis, votre facture, ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation mutuellement convenu fourni par Dell (le cas échéant, la « facture ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de services que vous avez achetées. Pour obtenir une assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre accord régissant les services (l'« accord »), communiquez avec votre représentant commercial Dell. Pour obtenir une copie de votre accord de service avec votre détaillant Dell, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Conditions d'admissibilité de ProSupport Flex for Client

Le client doit répondre aux critères suivants pour être admissible aux bénéfices des services² :

1. Le client doit satisfaire au parc informatique minimum d'un millier (1 000) de produits pris en charge et couverts par ProSupport Flex dans les 12 mois suivant le formulaire de facturation initial avec Dell.
2. Ce service est basé sur le numéro de service et ne concerne que les produits pris en charge et couverts par le programme ProSupport Flex for Client.
3. Le client doit disposer d'un centre d'assistance pour la prise en charge de son environnement client.
4. Le client doit utiliser Dell TechDirect ou l'API Dell pour créer l'incident de service.

Dell se réserve le droit de vérifier périodiquement le respect par le client des exigences d'admissibilité à ProSupport Flex. Si Dell détermine que ce client a échoué à réaliser ou à maintenir les exigences d'admissibilité à ProSupport Flex, Dell se réserve de modifier à sa discrétion le service et l'option de soutien couvrant le produit pris en charge de ProSupport Flex à ProSupport après notification écrite du client.

Champ d'application de ce service

Les caractéristiques de ce service comprennent les suivantes, qui sont conçues pour assurer la préparation opérationnelle du produit pris en charge :

- L'accès 24x7 (y compris les jours fériés)³ au service à la clientèle et au soutien Dell pour obtenir un service de dépannage en lien avec les produits pris en charge.
- L'envoi sur place d'un technicien et/ou livraison de pièces de rechange sur le site d'installation ou un autre emplacement d'affaires du client approuvé par Dell comme spécifié dans l'accord (au besoin et en conformité avec l'option de soutien achetée) afin de résoudre un problème lié à un produit.
- Pièces de rechange, quand cela est jugé nécessaire pour résoudre ou prévenir un problème.
- Accès à un Service Account Manager (SAM) à distance comme indiqué dans ce document.
- Les services ProSupport comprennent l'accès aux plateformes TechDirect et SupportAssist, qui sont activées par le logiciel de connectivité, et offrent des avantages, y compris les suivants :
 - Détection proactive des problèmes et création automatisée de dossiers
 - Détection prédictive des défaillances matérielles et création automatisée de dossiers
 - Création de dossiers en libre-service
 - Envoi de pièces en libre-service
- Assistance collaborative
- Soutien logiciel complet

¹ Dans le cadre de ce document, les termes « produits Dell », « produits », « équipement » et « logiciel » désignent l'équipement et les logiciels Dell. Le terme « produits tiers » est défini dans votre accord ou, en l'absence d'une telle définition dans votre accord, dans les conditions commerciales de vente de Dell ou dans vos modalités de vente locales de Dell, le cas échéant. Les termes « vous » et « client » désignent l'entité représentant l'acheteur des présents services dans l'accord.

² Un client peut être préqualifié pour les services offerts par Dell en fonction des ressources internes de soutien dont il dispose, de l'historique du service et du dossier de sa capacité à accomplir l'entretien par lui-même, le profil général de son compte et de ses segments de vente ainsi que d'autres facteurs qui peuvent aider Dell à prendre une décision, à son unique discrétion, à savoir si le client a de bonnes chances de pouvoir effectuer ces tâches d'entretien par lui-même et avec succès. Dans de tels cas, Dell peut prendre la décision de renoncer à son droit de résiliation pour les services ou orienter le client vers un service différent en raison de l'incapacité du client de répondre aux critères énumérés dans ce paragraphe.

³ La disponibilité varie d'un pays à l'autre et se limite à des efforts commercialement raisonnables. Communiquez avec votre représentant commercial pour de plus amples renseignements.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui assure une surveillance proactive des ordinateurs Dell. Elle tire parti de l'apprentissage automatique et de l'IA pour surveiller et mesurer de manière proactive l'intégrité globale des ordinateurs Dell grâce à l'analytique intelligente, complète et prédictive. SupportAssist permet aux administrateurs autorisés de gérer, d'optimiser et de corriger à distance leur parc Dell à l'aide du portail TechDirect.

SupportAssist surveille également les produits pris en charge et recueille de l'information pour vous aider à fournir du soutien technique. Dans le cas d'un problème, l'information recueillie est envoyée à Dell afin de vous fournir une expérience de soutien efficace, personnalisée et améliorée.

SupportAssist est offerte sans frais supplémentaires pour les produits pris en charge et couverts par un contrat ProSupport Flex valide. SupportAssist for Business PCs doit être installée et configurée pour retransmettre les données système à Dell afin de bénéficier des avantages, y compris les suivants :

- Surveillance proactive du système pour les problèmes ayant une incidence sur le fonctionnement normal et sur les performances, y compris des perspectives sur l'utilisation basée sur la télémétrie, les rapports de performance, la création automatique de dossiers et, si nécessaire, le remplacement automatique des pièces.
- Détection prédictive des problèmes avant que le fonctionnement normal et les performances ne soient affectés et, si nécessaire, création automatique de dossiers et/ou remplacement automatique de pièce(s)
- Chargement automatique des diagnostics et d'autres données permettant d'effectuer un diagnostic efficace des problèmes à distance.
- Mises à jour automatiques des pilotes et des micrologiciels
- Suppression automatique des virus
- Des scripts qui automatisent les tâches et corrigent les problèmes

Le logiciel SupportAssist n'est pas conçu pour recueillir des renseignements personnels, tels que les fichiers personnels, l'historique de navigation Web ou les témoins. Toutefois, si des données personnelles sont involontairement recueillies ou consultées durant le processus de dépannage, elles seront traitées conformément à la Politique de confidentialité de Dell. Veuillez consulter le site www.Dell.com/Privacy pour consulter la politique de confidentialité complète de Dell. En raison des exigences spécifiques du système d'exploitation, SupportAssist peut ne pas être disponible sur tous les produits Dell pris en charge. Pour en savoir davantage sur SupportAssist, y compris la configuration, le déploiement et l'utilisation et consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, visitez le site Web SupportAssist à l'adresse <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Assistance collaborative

Si le client ouvre une demande de service et que Dell détermine que le problème est lié à l'un des produits provenant d'un tiers fournisseur admissible et couramment utilisé conjointement avec des produits couverts par la présente garantie offerte par Dell ou un contrat de maintenance, Dell prendra l'initiative de fournir une assistance collaborative selon laquelle Dell : (i) sert de point de contact unique jusqu'à ce que les problèmes soient identifiés; (ii) communique avec le fournisseur tiers; (iii) fournit de la documentation sur les problèmes; (iv) continue de surveiller le problème et d'obtenir l'état du produit et des plans de résolution de la part du fournisseur (lorsque c'est raisonnablement possible).

Pour être admissible à l'assistance collaborative, le client doit posséder des accords de soutien actifs appropriés et des autorisations découlant directement des fournisseurs tiers respectifs et de Dell ou d'un détaillant autorisé par Dell. Une fois isolé et signalé, le fournisseur tiers est entièrement responsable de fournir tout le soutien, technique et autre, en lien avec la résolution du problème du client. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX PERFORMANCES DES PRODUITS OU SERVICES DES AUTRES FOURNISSEURS.** Consultez les partenaires actuels de l'assistance collaborative [ici](#) et sur le site <https://dell.com/support>, le cas échéant. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent être modifiés en tout temps sans préavis aux clients.

Soutien logiciel complet

Dell ProSupport comprend le soutien logiciel complet de Dell pour certaines applications de fabricants d'équipement d'origine Dell courantes pour l'utilisateur final, les produits d'exploitation pris en charge et les micrologiciels sur les produits pris en charge (les « logiciels couverts »). Les logiciels couverts comprennent les applications préinstallées du client final telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite logicielle Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Veuillez communiquer avec un ingénieur de maintenance de Dell pour obtenir une liste à jour des produits logiciels couverts.

Consultez la liste complète des partenaires du soutien logiciel en cliquant [ici](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés.

Limites de soutien logiciel complet de Dell

Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le produit logiciel couvert produira un résultat spécifique. Les situations entraînant des questions de la part du client doivent être reproductibles sur un système unique (*par exemple*, une unité centrale avec son poste de travail et d'autres périphériques). Dell peut conclure qu'un problème logiciel est suffisamment complexe ou que la nature du produit pris en charge du client empêche toute analyse efficace du problème par l'intermédiaire d'un soutien par téléphone. Le client comprend et accepte que la résolution de certains problèmes qui ont donné lieu à la demande de service du client puisse ne pas être possible auprès de l'éditeur du titre du logiciel concerné. Le client accepte que dans de telles situations où la résolution n'est pas possible auprès de l'éditeur du titre du logiciel concerné, l'obligation de Dell de fournir un soutien à la clientèle soit pleinement satisfaite.

Comment communiquer avec Dell pour le service

Étape un : appelez Dell pour obtenir de l'aide

- Les coordonnées sont présentées à l'adresse www.dell.com/support
- Appelez Dell d'un emplacement permettant un accès physique au produit pris en charge.
- Fournissez le numéro d'étiquette de service, le numéro de modèle, la version actuelle du système d'exploitation et toute autre information demandée par Dell. Dell vérifiera le produit pris en charge du client, les niveaux d'intervention et de prestation applicables et confirmera toute expiration des services.

Étape deux : aide avec le dépannage à distance

- Lorsque l'on vous le demande, indiquez les messages d'erreur reçus et le moment où ils s'affichent, les activités qui ont précédé le message d'erreur et les étapes déjà entreprises pour tenter de résoudre le problème.
- Nous collaborerons avec vous à travers une série d'étapes de dépannage conçues pour faciliter le diagnostic du problème. Il se peut qu'il vous soit demandé d'accéder à l'intérieur de votre produit pris en charge lorsqu'il est prudent de le faire.
- Si, à la suite du diagnostic ou du dépannage, Dell détermine qu'il est nécessaire de remplacer une pièce, de retourner le produit pris en charge pour le réparer ou d'envoyer un technicien en entretien et en réparation pour un service sur place, nous fournirons alors les instructions supplémentaires.

Programmes de soutien par Self-Dispatch

Pour les clients inscrits au programme TechDirect, les incidents admissibles peuvent être traités par un technicien accrédité au moyen d'une demande de service sur le site Web de répartition automatique ou par téléphone dans votre région, conformément aux conditions générales de TechDirect.

Sélections de volumes de soutien technique

ProSupport Flex for Client offre deux niveaux de services de soutien technique⁴. Les niveaux sont basés sur le nombre d'incidents admissibles par équipement et précisés par gamme de produits.

Dell définira le niveau de soutien technique pour chaque gamme de produits auquel le client a droit selon les ressources de soutien interne et l'historique des services du client, le cas échéant. Le niveau désigné sera homogène pour tous les équipements couverts dans la gamme de produits.

Chaque niveau de soutien technique correspond à une répartition des incidents que le client peut ouvrir sur les équipements qui sont inclus dans une gamme de produits spécifique. Tout contact avec les équipes de soutien de Dell qui se traduit par la création d'un incident admissible est comptabilisé dans l'attribution d'incidents du client pour cette gamme de produits spécifique. Chaque incident admissible peut inclure plusieurs interactions entre Dell et le client, dans la mesure où chaque interaction concerne le même produit pris en charge et le même problème. Les incidents admissibles sont comptés dans le trimestre de leur clôture. Les incidents admissibles traités dans le cadre du service Point-of-Need Out-of-Warranty ne sont pas pris en compte dans la répartition. Les clients qui dépassent le seuil d'incidents admissibles pour le niveau de soutien assigné seront réaffectés à un niveau de soutien supérieur à la seule discrétion de Dell et le client pourra devoir payer des frais supplémentaires à ce niveau de soutien supérieur pour continuer à recevoir le service de soutien.

Pour de plus amples informations concernant les sélections de volumes de soutien technique, communiquez avec votre représentant commercial Dell ou votre SAM.

⁴ Les sélections de volumes de soutien technique peuvent ne pas s'appliquer en fonction de l'emplacement où les équipements ont été achetés. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial local pour toute question.

Options de services sur place

Les options d'intervention sur place varient en fonction du type de service acheté. Étant donné que vous avez acheté le service ProSupport, votre facture indique le niveau de prestation de service de soutien sur place indiqué dans le tableau ci-dessous. Si toutes les conditions applicables stipulées dans la présente description de service ont été remplies et après avoir effectué le dépannage et le diagnostic à distance et avoir déterminé le problème, l'analyste Dell décidera si la réparation admissible nécessite l'envoi d'un technicien sur place ou de pièces, ou si le problème peut être résolu à distance, Dell dépêchera un technicien sur le site d'affaires du client pour une réparation admissible.

Type d'intervention sur place	Délai d'intervention sur place ⁵	Restrictions et conditions spéciales
4 heures Intervention sur place	Après le dépannage et le diagnostic à distance, un technicien est généralement envoyé sur place dans un délai de 4 heures.	<ul style="list-style-type: none"> Offert sept (7) jours par semaine, vingt-quatre (24) heures par jour, y compris les jours fériés. Offert aux emplacements définis comme offrant une intervention dans un délai de quatre (4) heures. Disponible sur certains modèles de produits pris en charge à des emplacements spécifiques. Les emplacements des pièces de rechange dans un délai de 4 heures stockent des composants stratégiques de produits pris en charge, comme déterminé par Dell. Les pièces non stratégiques peuvent être expédiées par un service de livraison le lendemain.
Service d'intervention sur place le même jour	Après le dépannage et le diagnostic à distance, un technicien est généralement envoyé sur place le même jour ouvrable.	<ul style="list-style-type: none"> Offert sept (7) jours par semaine, vingt-quatre (24) heures par jour, y compris les jours fériés. Offert aux endroits définis comme offrant une intervention dans un délai de 8 heures. Disponible sur certains modèles de produits pris en charge à des emplacements spécifiques. Les emplacements des pièces de rechange dans un délai de 8 heures stockent des composants stratégiques de produits pris en charge, comme déterminé par Dell. Les pièces non stratégiques peuvent être expédiées par un service de livraison le lendemain.
Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant	Après le dépannage et le diagnostic à distance, un technicien est généralement envoyé sur place le jour ouvrable suivant.	<ul style="list-style-type: none"> Disponible cinq (5) jours par semaine, dix (10) heures par jour, à l'exception des jours fériés. Pour les appels reçus par le centre d'experts Dell après 17 h, heure locale du client (du lundi au vendredi) et/ou dans le cas de demandes d'expéditions enregistrées par Dell après cette limite, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvrable supplémentaire pour se rendre sur le site du client. Disponible uniquement sur certains modèles de produits pris en charge.
Hors du territoire continental des États-Unis (« OCONUS »)	Après le dépannage et le diagnostic à distance, les pièces peuvent être expédiées. Les heures d'arrivée sur place dépendent de l'emplacement géographique du client OCONUS et de la disponibilité des pièces.	<ul style="list-style-type: none"> Limité aux clients OCONUS approuvés par Dell (É.-U. seulement). Les clients fédéraux doivent consulter les Centres de service OCONUS dans le cadre des accords de services applicables signés séparément par le client et Dell.

⁵ Certains délais d'intervention ne sont pas disponibles dans certains pays ou certaines zones géographiques. Communiquez avec votre représentant commercial pour de plus amples renseignements.

Service Account Manager

La gestion du soutien sera assurée par un Service Account Manager (SAM) jouant le rôle de point de contact unique. Le SAM est la personne-ressource principale du client pour la gestion de l'acheminement aux autres échelons de la prestation de service. Le SAM gère également la coordination ProSupport Flex for Client des services d'exploitation du client pour l'ensemble des services que ce dernier a souscrit.

Conformément aux options de gestion du soutien choisies et souscrites, les responsabilités du SAM peuvent inclure :

- Rôle d'interlocuteur unique pour le soutien après-vente, jusqu'à la fin des admissibilités du produit pris en charge.
- Vérifier le produit ou le procédé de prestation de services et fournir une analyse au client.
- Confirmer que les attentes et/ou les engagements vis-à-vis du client ne sont pas en dehors des capacités sélectionnées de ProSupport.
- Fournir des mises à jour à la direction du client sur les performances et les initiatives de la solution Dell.
- Créer un plan de services.
- Le soutien du SAM se fera à distance; les visites sur place peuvent être trimestrielles, mensuelles ou programmées à la demande, ou convenues par écrit entre le SAM et le client. Les services de SAM standard comprennent deux (2) visites sur place par an, à moins que Dell n'ait renoncé au critère relatif au parc informatique minimum. Dans ce cas, les services de SAM se feront uniquement à distance. Les autres visites sur place font l'objet de frais supplémentaires et du remboursement des dépenses.
- Contribuer à coordonner les résolutions de service en réponse à des incidents ou des problèmes réaffectés à un niveau supérieur.

Disponibilité du service du SAM durant les heures de bureau normales. Les heures de bureau sont définies par l'emplacement où se trouve le SAM et peuvent varier selon la région et le pays. À la seule discrétion de Dell, les services de SAM peuvent être exécutés sur place, à l'emplacement du client. Le soutien après les heures de bureau peut être assuré par d'autres ressources au sein de Dell, à la seule discrétion de Dell. L'emplacement du SAM sera attribué durant l'inscription en fonction de la zone de service privilégiée par les clients et la disponibilité du personnel.

Description du plan de services :

Le plan de services détermine les prestations de services escomptées et les politiques et procédures de soutien basées sur un haut niveau de vue d'ensemble ainsi que des contrats de services et de configuration des équipements. Les contacts de Dell et du client pour l'engagement d'incident et la collaboration en cas de réaffectation à un niveau supérieur sont également décrits dans le présent document. Il doit être développé par le SAM en collaboration avec le client pour adapter parfaitement l'augmentation de service informatique pour la prise en charge des processus, de la technologie, des ressources et de l'infrastructure de l'entreprise. Le plan de services peut être examiné, suivi et révisé tous les ans.

Les plans de services du SAM de Dell ne sont pas des documents contractuels ni des obligations légales pour Dell ou le client. Il s'agit de directives destinées à aider le client et le SAM à communiquer sur les besoins de services de soutien du client.

Rapports sur les services de soutien

Les rapports sur les services de soutien constituent une fonction standard de ProSupport Flex for Client. L'examen des rapports est effectué par le SAM, en personne sur le site du client (sur place) ou à distance, par l'intermédiaire d'une réunion en ligne. Si le site principal du SAM est éloigné du lieu de réunion demandé par le client, une prestation de rapport sur place peut être organisée moyennant un coût supplémentaire. Par défaut, l'élaboration de rapports sur les services de soutien est disponible sur une base mensuelle. Le client peut choisir de modifier la fréquence des rapports et peut recevoir des rapports mensuels, trimestriels, personnalisés ou sur une base ponctuelle.

S'il souhaite obtenir des rapports ponctuels ou personnalisés, le client devra possiblement payer des frais supplémentaires.

Remise de rapports aux détaillants autorisés Dell pour les utilisateurs finaux qui achètent par les détaillants autorisés Dell

Les rapports du SAM ProSupport Flex for Client seront remis par Dell uniquement au détaillant autorisé Dell, et ce dernier reconnaît et admet avoir obtenu l'accord nécessaire de l'utilisateur final. Dell distribuera les rapports du SAM ProSupport Flex for Client à l'adresse et au contact qui auront été indiqués à Dell lors de l'achat des services ou au contact dont les coordonnées figurent dans les dossiers Dell lors de l'accueil du détaillant autorisé Dell dans le service. Veuillez noter que lorsque les rapports sont remis au détaillant autorisé Dell, ils ne seront pas catégorisés par utilisateurs finaux spécifiques, et si le détaillant autorisé Dell aimerait recevoir des rapports segmentés par utilisateur final, ces rapports peuvent être demandés comme rapports personnalisés au SAM du détaillant autorisé Dell moyennant des frais supplémentaires.

Services exclus

- Activités non expressément décrites ou définies dans la présente description de service, y compris, mais sans s'y limiter, l'installation, la désinstallation, la relocalisation, l'aide à la formation et les activités d'administration à distance.
- Assistance concernant les performances ou l'administration.
- Accessoires, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires esthétiques ou pièces comme des châssis et des couvercles.
- Les batteries d'appareils de plus de 12 mois qui ne sont pas couverts par le service d'entretien prolongé de la batterie Dell, ou les batteries achetées avec une garantie de 3 ans sur les appareils de plus de 36 mois qui ne sont pas couvertes par le service d'entretien prolongé de la batterie Dell.
- Le 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.
- L'assistance pour le matériel ou les logiciels préinstallés ou post-installés par le FEO, à moins qu'ils ne soient couverts par un contrat de service distinct acheté de Dell.
- Aucune suppression de virus et de logiciels espions au-delà des capacités de SupportAssist explicitement décrites dans la présente description de service.
- Services de sauvegarde des données.
- Connectivité sans fil évoluée, réseautage ou installation à distance, installation, optimisation et configuration d'applications autres que celles explicitement 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.
- Réparation des dommages ou des défauts dans les produits visés qui sont d'ordre esthétique et n'influent pas matériellement sur la fonctionnalité du périphérique.
- 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 détaillant ou un fournisseur de services agréé par Dell ou un client utilisant des pièces remplaçables par le client (PRC).
- Services qui, de l'avis de Dell, sont nécessaires en raison d'un mauvais traitement ou de l'utilisation abusive des produits ou de l'équipement.
- Services qui, de l'avis de Dell, sont nécessaires en raison des tentatives non autorisées du personnel tiers pour installer, réparer, entretenir ou modifier le matériel, le micrologiciel ou les logiciels.
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications.
- Un soutien pour de l'équipement endommagé en raison d'une catastrophe naturelle (notamment, sans que cela soit limitatif, la foudre, les inondations, les tornades, les tremblements de terre et les ouragans).

Responsabilités générales du client pour tous les produits pris en charge achetés en vertu d'un accord avec Dell

Autorité pour accorder l'accès. Le client atteste et garantit qu'il a obtenu l'autorisation d'accès et d'utilisation, à distance ou en personne, par le client et par Dell, aux produits pris en charge, aux logiciels, matériel, aux systèmes, aux données qui s'y trouvent et à tous les composants matériels et logiciels qui y sont inclus, possédés par le client ou faisant l'objet d'une licence, aux fins de la prestation de ces services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell pour demander la prestation de ces services.

Non-sollicitation. Le client ne va pas, sans le consentement écrit préalable de Dell, pendant une période de deux ans à partir de la date inscrite sur sa facture, directement ou indirectement solliciter un emploi auprès d'un employé de Dell avec lequel il a été en contact durant la prestation du service par Dell; il est entendu, toutefois, que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne vont pas constituer une sollicitation directe ou indirecte en vertu de la présente et que vous pouvez solliciter un emploi auprès de tout employé qui a quitté son emploi chez Dell ou a été renvoyé avant le début des discussions d'emploi avec vous.

Collaboration du client. Le client comprend que sans une collaboration totale et adéquate, Dell ne pourra pas exécuter le service ou, s'il est exécuté, le service peut être matériellement altéré ou retardé. Par conséquent, le client va collaborer totalement et raisonnablement avec Dell pour que Dell puisse exécuter le service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'exécution du service et le client ne sera pas admissible à un remboursement.

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, à son environnement et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité, l'équipement de sécurité (le cas échéant) et une ligne téléphonique locale. Il fournira également un moniteur ou un appareil d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données; suppression des données confidentielles. Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les produits pris en charge 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 produits pris en charge concernés, afin d'éviter d'éventuelles pannes, modifications ou pertes de données. En outre, le client a la responsabilité de supprimer toutes les données confidentielles, exclusives ou personnelles du produit et de retirer les supports amovibles qu'il reçoit ou non l'aide d'un technicien sur place. Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du retour de l'ensemble ou d'une partie d'un produit pris en charge, le client n'inclura que le produit ou la partie du produit pris en charge demandée par le technicien au téléphone. **DELL NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :**

1. De la perte de données confidentielles, exclusives ou personnelles;
2. De la perte ou de la corruption de données, de programmes ou de logiciels;
3. Des supports de données endommagés ou perdus;
4. De la perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau;
5. De tout acte ou de toute omission, y compris la négligence, de Dell ou d'un fournisseur de services tiers.

Conditions générales des services

La présente description du service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et la personne morale indiquée sur votre facture pour l'achat du présent service (« la personne morale Dell »). Ce service est fourni dans le cadre de l'accord intervenu entre le client et la personne morale Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un détaillant Dell sont exclusivement régis par l'accord conclu entre l'acheteur et le détaillant. Cet accord pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles du présent document ou que celles des modalités en ligne ci-dessous. Le détaillant peut décider avec Dell d'effectuer des services de garantie et/ou de maintenance pour l'acheteur au nom du détaillant. Les clients et les détaillants qui offrent des services professionnels ou des services de maintenance ou de garantie doivent être dûment formés et certifiés. La prestation de services par des clients, des détaillants ou des tiers non formés ou certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si un soutien de la part de Dell est requis en raison d'une telle intervention tierce. Veuillez communiquer avec le détaillant ou le représentant commercial Dell de votre région pour de plus amples renseignements sur la prestation des services de garantie et de maintenance de Dell des produits obtenus auprès d'un détaillant.

En l'absence d'un tel accord autorisant explicitement ce service, selon l'emplacement du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou du contrat de détaillant de Dell présentés ci-après. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre contrat d'entretien. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Conditions générales applicables aux achats de services

	Achats de services effectués directement	Achats de services effectués auprès d'un détaillant autorisé
États-Unis	www.dell.com/cts	Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et la personne morale 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 la personne morale Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à la personne morale Dell doit être comprise comme une référence à la personne morale Dell comme fournisseur du service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec la personne morale Dell concernant le service décrit 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.
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com propre au pays ou contrats de service commerciaux Dell .*	
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou contrats de service commerciaux Dell .*	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou contrats de service commerciaux Dell .* France : Contrats de service Dell France Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	

* Les clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web local Dell.com à l'aide d'un appareil situé dans leur localité ou en choisissant leur pays dans l'outil de sélection du pays Dell.com.

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 soit assujéti à la description du service applicable à ce moment, que vous pouvez consulter dans les [contrats de service commerciaux | Dell](#)

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 accords intégrés en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description du 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 une facture.

Importantes conditions générales supplémentaires

Paiement du matériel acheté avec des services. Sauf accord écrit, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services d'installation ou de déploiement achetés avec ledit matériel.

Limites du champ d'application du service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du service. Dell 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.

Confidentialité. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies selon la présente description de service conformément à la Déclaration de confidentialité Dell pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

Services facultatifs. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon le site du client (support au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, d'assistance ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un accord distinct avec Dell. En l'absence d'un tel accord, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.

Attribution et sous-traitance. Dell peut donner en sous-traitance ce service ou attribuer cette description de service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le service au nom de Dell.

Annulation. Dell se réserve le droit d'annuler le présent service à tout moment au cours de sa période de validité pour l'un des motifs suivants :

1. Le client omet de payer le prix total de ce service conformément aux modalités de la facture.
2. Le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place.
3. Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.
4. Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement des composants défectueux par un client lorsque ces demandes excèdent les taux de défaillance standard du composant et du système concernés; ces taux de défaillance sont constamment surveillés.

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

Limites géographiques et déménagement.

1. Dell ne sera pas tenue de fournir des services de soutien pour le produit pris en charge se situant hors de la zone de service Dell. La « zone de service Dell » désigne un lieu se trouvant à moins de (i) cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un emplacement de service Dell; et (ii) dans le même pays que l'emplacement de service Dell, sauf mention contraire dans votre accord avec Dell. Dans ce cas, la définition de l'accord prévaudra. Pour les clients de la zone EMOA, sauf indication contraire dans la présente description du service ou de l'accord, l'intervention sur place est offerte sur une distance maximale de 150 kilomètres de l'emplacement de logistique Dell le plus proche (PUDO ou emplacement de ramassage/dépôt). Veuillez communiquer avec votre agent commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA selon les emplacements de service Dell avant l'achat.

2. Ce service n'est pas proposé 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 au soutien acheté 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 de soutien technique et les délais d'intervention sur place varieront selon l'emplacement géographique et la configuration, et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation faite à Dell de fournir les présents services pour des produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter à la disponibilité locale des services, à des frais supplémentaires, et à une inspection et une nouvelle homologation des produits pris en charge délocalisés, aux tarifs Dell en vigueur. Sauf entente contraire convenue entre Dell et le client, dans les cas où les pièces de rechange sont expédiées directement au client, celui-ci doit être en mesure d'accepter les pièces expédiées au site où les produits pris en charge seront réparés. Dell ne peut pas être tenue responsable des retards entraînés par l'impossibilité ou le refus du client d'accepter les pièces expédiées.

Ordre de priorité. Sauf si une entente écrite contraire a eu lieu entre les parties, en cas de conflit entre les conditions des documents qui composent cet accord, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) l'accord. Les conditions actuelles seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le conflit tout en préservant au mieux toutes les conditions non conflictuelles, y compris la préservation des dispositions non conflictuelles dans le même paragraphe, la même section ou la sous-section.

Conditions générales pour tous les produits pris en charge liés à une garantie et achetés en vertu d'un accord avec Dell

Durée du service. Cette description de service débute à la date affichée sur votre facture et reste en vigueur pour la durée (« période ») indiquée sur la facture. Le cas échéant, le nombre de produits pris en charge, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figurent sur la facture 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.

Produits pris en charge. Le présent service est proposé sur des produits pris en charge, dont certains produits : Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™, moniteurs et stations d'accueil Dell, achetés en configuration standard (« produits pris en charge »). Des produits pris en charge sont régulièrement ajoutés. Communiquez avec 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 d'étiquette de service »). Le client est tenu de souscrire un contrat d'entretien distinct pour chaque produit pris en charge. Mentionnez le numéro d'étiquette de service du produit pris en charge lorsque vous communiquez avec Dell au sujet du présent service.

Portée de la garantie 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 ou de matériaux durant la période de garantie limitée applicable au(x) produit(s) pris en charge du client (un « incident admissible »). Veuillez consulter le site www.Dell.com/warranty ou votre site Web régional Dell pour obtenir de plus amples renseignements sur la garantie ou communiquez avec un ingénieur de maintenance technique de Dell.

Garanties de tierces parties. Ces services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués ou vendus 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.

Programme de services internationaux Dell. Ce programme fournit différentes options de soutien et de service pour certains produits Dell lors de vos déplacements à l'étranger et pendant une période inférieure à six (6) mois. Des conditions générales supplémentaires s'appliquent; veuillez communiquer avec le soutien technique de Dell pour obtenir de plus amples détails.

Remplacement d'une unité complète; défaut de retour; propriété des pièces de rechange. Si Dell détermine qu'un composant du produit pris en charge défectueux se débranche et se rebranche facilement (comme un clavier ou un écran), 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). Toutes les pièces de rechange Dell retirées du produit pris en charge et/ou les unités complètes retournées à Dell deviennent la propriété de Dell. Le client doit payer à Dell le prix de détail alors en vigueur pour toute pièce ou unité complète retirée 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. 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, outre tous les droits et recours judiciaires dont Dell dispose, Dell peut mettre fin à la présente description de service, sur simple avis. 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.

Conditions d'un échange avancé pour tous les niveaux de service. Dell peut vous proposer une pièce ou un produit de rechange (« article de rechange ») sur une base d'échange avancé, indépendamment du niveau de service que vous avez acheté. Avant de fournir un échange avancé, Dell peut demander un numéro de carte de crédit valide et une autorisation de crédit ou un paiement pour l'article de rechange avant l'envoi de ce dernier. Si vous ne désirez pas fournir d'autorisation de crédit ou de paiement conformément à ce paragraphe, vous ne recevrez pas de produit de rechange sur une base d'échange avancé. Nous ne facturerons pas l'article de rechange sur votre carte de crédit ou nous vous rembourserons votre paiement si : 1) vous nous retournez la pièce ou le produit d'origine dans les 10 jours suivant la réception de l'article de rechange et 2) nous confirmons que le problème avec votre produit est couvert en vertu de la garantie applicable aux produits du client pris en charge ou à un contrat de soutien valide. Veuillez consulter le site www.Dell.com/warranty ou votre site Web régional Dell pour obtenir de plus amples renseignements sur la garantie ou communiquez avec un ingénieur de maintenance technique de Dell. Si nous ne recevons pas votre pièce ou produit d'origine dans les 10 jours, nous facturerons sur votre carte de crédit le prix standard alors en vigueur de l'article de rechange, ou si un paiement avait été demandé avant l'envoi, ce dernier ne sera pas remboursé. Si à la réception de votre pièce ou produit d'origine, nous déterminons que le problème affectant votre produit n'est pas couvert en vertu de la garantie applicable ou du contrat de soutien valide, vous aurez la possibilité de retourner l'article de rechange, à vos frais, dans les dix (10) jours suivant la date à laquelle nous avons communiqué avec vous concernant la non-couverture de votre problème, et si vous ne retournez pas l'article de rechange, nous facturerons alors, sur votre carte de crédit, le prix standard alors en vigueur de l'article de rechange, ou, si un paiement avait été demandé avant l'envoi, ce dernier ne vous sera alors pas remboursé.

Pièces, le même jour ouvrable. Une pièce « même jour ouvrable » est une pièce qui, si elle est défectueuse, peut empêcher le produit pris en charge d'exécuter ses fonctions de base. Afin de recevoir les pièces le même jour ouvrable, le client doit disposer d'un contrat de service qui comprend la livraison de pièces « même jour ouvrable » et le produit pris en charge doit être situé à l'intérieur de la zone de couverture, telle que déterminée par Dell. 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 commercialement raisonnable.

Pièces de rechange. 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.

Pièces en stock. Dell stocke actuellement des pièces dans diverses régions 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.

Transfert du service. Sous réserve des limites prévues dans la présente description du service, le client peut transférer ce 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.dell.com/support. 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 proposé (ou est proposé 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 s'acquitter de 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. <http://www.dell.com/support>

Unités non réparables sur place. Si, après le diagnostic et le dépannage à distance, Dell détermine que le produit pris en charge du client nécessite un service de retour pour réparation comme décrit dans le tableau ci-dessous, le client doit immédiatement emballer le produit pris en charge et l'envoyer par la poste soit prévoir un transporteur, le jour même ou le jour disponible suivant, afin de conserver ses droits de client au service. Après la réparation ou le remplacement du produit pris en charge, Dell fournira le produit pris en charge au transporteur pour un retour au client le jour ouvrable suivant. Si des options non proposées par Dell et ajoutées au produit pris en charge du client sont la cause du problème signalé, des frais de service peuvent s'appliquer et les délais de réparation et de retour pourront être prolongés. Dell se réserve le droit d'envoyer au client un remplacement complet du produit pris en charge, ou un remplacement de parties du produit pris en charge, plutôt que de réparer et de renvoyer le produit que le client a envoyé en réparation.

Le client a l'obligation de payer au prix Dell standard alors en vigueur toute pièce de rechange retirée du produit pris en charge et non retournée correctement à Dell par le client. Le manquement au paiement en temps des pièces non retournées correctement à Dell par le client peut entraîner une suspension de service au client d'après l'accord.

Les options de service de retour pour réparation indiquées dans le tableau ci-dessous ne sont pas offertes dans tous les pays ou toutes les régions.

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Description des options de services
Options de service de retour pour réparation	Service de réparation par la poste	Le service de réparation 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. En général, la durée de ce processus, y compris l'expédition depuis et vers le centre de réparation, est de 10 jours ouvrables à compter de la date à laquelle le client a expédié le produit pris en charge à Dell.
	Service après-vente en magasin	Le service après-vente en magasin est un service de « dépôt » mis en œuvre en appelant le soutien technique de 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 sont les heures ouvrables locales, 5 jours par semaine, à l'exception des jours fériés locaux. Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur la facture du client. Une fois le produit pris en charge réparé, Dell communiquera avec le client pour prendre les dispositions nécessaires pour le lui remettre. Les ententes sur les niveaux de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Service de ramassage et de retour	Le service de ramassage et de retour est mis en œuvre en appelant le soutien technique de Dell, tel qu'il est 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 viendra chercher votre produit et l'apportera à un centre de réparation désigné par Dell. Le temps de cycle est de 7 à 12 jours ouvrables, généralement dix (10) jours, y compris l'expédition vers et depuis le centre de réparation, à compter de la date à laquelle le client expédie 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 l'écran, le clavier et la souris, sauf si ceux-ci ont été commandés séparément.
Service d'échange avancé	S.O.	Pour les clients bénéficiant du service d'échange avancé sur les écrans (moniteurs), les stations d'accueil et les systèmes applicables (comme le système XPS 9315), Dell peut envoyer un produit de remplacement à l'emplacement d'affaires du client pour soutenir un incident admissible. Dans certains cas, à la discrétion de Dell, un technicien peut également être envoyé sur place pour remplacer ou installer le produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le client doit retourner les écrans (moniteurs), les stations d'accueil ou les systèmes applicables défectueux à Dell en les apportant à l'emplacement du transporteur de retour désigné dans un délai de 3 jours ouvrables. Si Dell détermine que les écrans (moniteurs), les stations d'accueil ou les systèmes applicables du client ne peuvent pas être retournés à un emplacement du transporteur et que le client doit les retourner par la poste, l'emballage, les consignes d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé à Dell en les normalement envoyés au site du client avec le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le client devra immédiatement emballer les écrans (moniteurs), les stations d'accueil ou les systèmes applicables et les 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.

Options de service de retour pour réparation	Service après-vente en magasin offert par un partenaire ⁶	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 point d'expédition (aux frais du client). Les heures de service standard sont les heures ouvrables locales, 5 jours par semaine, à l'exception des jours fériés locaux. Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur la facture du client. Une fois le produit pris en charge réparé, le fournisseur de service agréé par Dell communiquera avec le client pour prendre les dispositions nécessaires pour le lui remettre. 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.
Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Description des options de services
	Service de collecte et de retour (CAR) offert par un partenaire ⁷	Le service de ramassage et de retour est mis en œuvre en appelant votre fournisseur de services agréé par Dell. Si un incident admissible avec le produit pris en charge est diagnostiqué et ne peut pas être résolu lors du processus de dépannage par téléphone, un fournisseur de services agréé par Dell viendra chercher votre produit et l'apportera à un centre de réparation désigné par Dell. Les heures de service standard sont les heures ouvrables locales, 5 jours par semaine, à l'exception des jours fériés locaux. Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur la facture du client. Une fois le produit pris en charge réparé, le fournisseur de service agréé par Dell communiquera avec le client pour prendre les dispositions nécessaires pour le lui remettre. Cette méthode de service couvre la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces dans l'unité principale du système, notamment l'écran, le clavier et la souris, sauf si ceux-ci ont été commandés séparément. Les ententes sur les niveaux de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Conditions générales applicables à toutes les options de prestation de service pour unités non réparables sur place	Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur la facture du client. Une fois que le produit pris en charge aura été réparé, il sera retourné au client. 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 technicien Dell vous fournira le numéro d'autorisation de retour. 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. Précautions d'expédition : Le client ne doit pas envoyer de manuels, de renseignements confidentiels, exclusifs ou personnels, ni de médias amovibles. Dell n'est pas responsable de la perte ou de la corruption de données, de médias endommagés ou perdus, ni de renseignements confidentiels, exclusifs ou personnels du client.

Conditions générales supplémentaires s'appliquant aux utilisateurs finaux qui ont acheté leur produit pris en charge auprès d'un FEO

Un « FEO » (fabricant d'équipement d'origine) est un détaillant qui vend les produits pris en charge en tant que fabricant d'équipement d'origine qui achète des produits et des services Dell auprès du groupe d'entreprises de solutions FEO Dell (ou son successeur) pour un projet FEO. Un FEO inclut ou regroupe généralement ces produits Dell se trouvant à l'intérieur de matériel ou de logiciel appartenant au client de FEO, ou à l'intérieur de tout produit faisant l'objet d'une propriété intellectuelle, ou étant dotés de ces derniers, pour l'obtention d'un système ou d'une solution spécialisé(e) avec des fonctionnalités spécifiques à l'industrie ou à une tâche (système ou solution : « solution FEO »). Il revend ensuite cette solution FEO sous la propre marque du FEO. Concernant les FEO, l'expression « produits pris en charge » comprend les produits Dell pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell (c.-à-d. système FEO prêt à l'emploi), et « utilisateur final » renvoie à vous, ou toute entité qui achète une solution FEO pour son utilisation finale et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à autrui. Le FEO a la responsabilité de fournir un dépannage de premier niveau à l'utilisateur final. Un diagnostic initial approprié avec garantie de faire son possible doit être effectué par le FEO avant de transmettre l'appel à Dell. Ce FEO demeure responsable du dépannage initial même lorsque son utilisateur final fait une demande de service auprès de Dell, et si un utilisateur final communique avec Dell pour un service sans communiquer avec son FEO, Dell demandera à l'utilisateur final de communiquer avec son FEO pour recevoir un dépannage de premier niveau avant de communiquer avec Dell.

⁶ Le service après-vente en magasin par un partenaire est réalisé par des fournisseurs de services autorisés par Dell.

⁷ Le service de collecte et de retour par un partenaire (CAR) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.