

Description du service

Dell ProSupport pour les produits clients

Introduction

Dell a le plaisir de présenter Dell ProSupport pour les produits clients (le(s) « **service(s)** » ou « **services d'assistance** ») conformément à la présente description de service (« **description du service** »). Votre devis, votre bon de commande, ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation mutuellement convenu fourni par Dell (le cas échéant, le « **bon de commande** ») 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 entente de service avec votre détaillant Dell EMC, veuillez communiquer avec ce détaillant.

Champ d'application de ce service

Les modalités de votre service sont les suivantes :

- L'accès 24 h/24, 7 j/7 (y compris les jours fériés)¹ au service à la clientèle et au soutien Dell pour obtenir un service de dépannage en lien avec les produits Dell et les problèmes logiciels OEM de marque Dell.
- Intervention sur place d'un technicien et/ou livraison de pièces de rechange sur le site d'installation ou autre emplacement des activités du client mutuellement convenu et approuvé par Dell tel qu'il est précisé dans l'accord (au besoin et en conformité avec le niveau de service acheté) afin de résoudre un problème lié à un produit.

Communiquer avec Dell en cas de besoin

Soutien en ligne, par clavardage et par courriel : pour le soutien sur le site Web Dell, par clavardage et par courriel, allez au www.Support.Dell.com and <https://support.emc.com/>, le cas échéant.

Demandes de soutien par téléphone : offertes 24x7 (y compris les jours fériés). La disponibilité, qui peut être différente à l'extérieur des États-Unis, se limite aux prestations commercialement raisonnables à moins que cela ne soit spécifié autrement dans la pièce jointe applicable. Consultez le site <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> et le site <https://support.emc.com> (le cas échéant) pour une liste des numéros de téléphone applicables dans votre emplacement.

Niveaux de gravité

Des niveaux de gravité seront attribués aux incidents admissibles selon le ou les tableaux ci-dessous.

Gravité	Condition	Intervention de Dell	Rôle du client
1	Critique : perte de la capacité à effectuer des fonctions essentielles aux activités de l'entreprise, exigeant une intervention immédiate.	Mission d'urgence en parallèle avec le dépannage téléphonique immédiat; intervention rapide du gestionnaire de la signalisation progressive.	Fourniture du personnel et des ressources appropriés disponibles vingt-quatre (24) sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, afin de résoudre le problème. Cadres supérieurs du site doivent être avisés et impliqués.
2	Élevée : apte à effectuer des fonctions commerciales, mais les performances et les capacités sont réduites ou très limitées	Dépannage téléphonique immédiat; intervention du gestionnaire de la signalisation progressive si le diagnostic à distance n'a pas été établi dans un délai de 90 minutes après l'appel. Au besoin, envoi de pièces ou de main-d'œuvre après le dépannage et le diagnostic par téléphone.	Fourniture du personnel et des ressources appropriés pour maintenir une communication et des efforts continus. Cadres supérieurs du site avisés et impliqués.
3	Moyenne ou basse : effets nuls ou minimes sur l'entreprise.	Dépannage par téléphone, envoi de pièces ou de main-d'œuvre après le dépannage et le diagnostic par téléphone.	Fourniture de renseignements sur la personne-ressource pour le dossier ainsi que des réponses aux demandes de Dell dans un délai de vingt-quatre (24) heures.

¹ La disponibilité varie en fonction des pays. Communiquez avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements.



Options de service sur place

Les options d'intervention sur place varient en fonction du type de service acheté. Si vous avez acheté un niveau de prestation de service de soutien sur place, votre facture indique le niveau d'intervention sur place décrit dans les tableaux ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales de la présente description de service aient été respectées, Dell enverra un technicien aux locaux du client pour traiter un incident admissible conformément au tableau ci-dessous énumérant les niveaux de gravité et d'intervention sur place applicables.

Type Intervention sur place	Délai d'intervention sur place ²	Restrictions et conditions spéciales
4 heures Intervention sur place	Le technicien se présente habituellement sur place dans un délai de 4 heures après le dépannage au téléphone.	<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. • 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. • Envoi d'urgence en parallèle avec le dépannage disponible pour les problèmes de niveau de gravité 1.
Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant	À la suite du diagnostic et du dépannage par téléphone, 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. • Les appels reçus par le centre de compétence Dell après 17 h⁴, heure locale du client (du lundi au vendredi), ou les envois effectués par Dell après cette heure peuvent nécessiter une journée ouvrable supplémentaire avant que le technicien ne se présente sur le site du client. • Disponible uniquement sur certains modèles de produits pris en charge.
Hors du territoire continental des États-Unis (« OCONUS »)	Des pièces de rechange peuvent être expédiées à l'issue du dépannage par téléphone. 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). • Disponibilité limitée à certains systèmes et emplacements. Voir http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt pour plus d'informations. <p>Les clients fédéraux doivent consulter les Centres de service OCONUS dans le cadre des ententes de services applicables signées séparément par le client et Dell.</p>

Pour toutes les autres options du service d'intervention sur place :

Après avoir effectué le dépannage et le diagnostic à distance et déterminé le problème, l'analyste Dell décidera si l'incident admissible nécessite l'envoi d'un technicien sur place ou de pièces, ou si le problème peut être résolu à distance.

² Certains délais d'intervention ne sont pas disponibles dans certains pays ou certaines zones géographiques. Communiquez avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements.



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 du contrat-cadre d'entretien distinct, intervenu entre le client et Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel accord, selon l'endroit où se trouve le client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell EMC ou de l'accord-cadre de services standard de Dell EMC (le cas échéant, « l'accord »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre accord de services. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Emplacement géographique du client	Conditions générales applicables à votre achat de services de Dell	
	Clients achetant des services de Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services de Dell auprès d'un revendeur Dell autorisé
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Les descriptions de services et le service documentaire de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 (EMOA)	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .* De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	Les descriptions de services et le service documentaire de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 soit assujéti à la description du 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 du contrat, 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 du contrat 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 ou logicielle 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 atteste 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 supplémentaires s'appliquant à tous les produits pris en charge

Demandes de soutien par téléphone :

Étape un : appeler pour obtenir de l'aide

- Pour les demandes de soutien par téléphone, communiquez avec le Centre de soutien technique régional Dell ProSupport pour vous entretenir avec un ingénieur de maintenance technique.
- Lorsque vous appelez, vous devez avoir accès physiquement au produit pris en charge.
- Fournissez le numéro de service (comme défini ci-dessous) et toute autre information demandée par l'analyste. L'analyste vérifie le produit pris en charge, le service applicable et le type de service souscrit par le client et vérifie la date d'expiration du service.

Étape deux : apporter votre soutien au dépannage par téléphone

- 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.
- L'analyste vous guidera à travers une série d'étapes de dépannage afin de diagnostiquer le problème.
- Si l'envoi sur place d'un technicien s'avère nécessaire, l'analyste vous fournira d'autres instructions.

Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui, lorsqu'elle est installée, permet aux administrateurs autorisés de gérer centralement leur parc Dell dans le portail TechDirect. SupportAssist surveillera votre système et recueillera 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.

Utilisé avec Dell ProSupport, le service SupportAssist offre les fonctions et capacités suivantes :

- La surveillance des systèmes pour les problèmes ayant une incidence sur le fonctionnement et les performances normaux, y compris des renseignements sur l'utilisation et les rapports de performance basés sur la télémétrie.
- Création automatique de demandes au soutien technique de Dell en cas de détection d'un problème.
- Chargement automatique des diagnostics et d'autres données permettant d'effectuer un diagnostic efficace des problèmes.
- Collecte périodique de données opérationnelles du système qui permettront d'offrir aux clients ProSupport des informations proactives concernant leur système.

Le logiciel Dell SupportAssist n'est pas conçu pour recueillir des renseignements personnels, tels que les fichiers personnels 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 connaître 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 systèmes Dell.

Pour en savoir davantage sur Dell 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 Dell SupportAssist à l'adresse : <http://Dell.Com/SupportAssist>.

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 ententes de soutien actives appropriées et des autorisations découlant directement des fournisseurs tiers respectifs et de Dell ou d'un revendeur agréé 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.** Afficher les partenaires actuels de l'assistance collaborative ici et à cette adresse : <https://support.emc.com/docu85596>, le cas échéant. Veuillez noter que les produits provenant de tiers pris en charge peuvent changer en tout temps, sans avis préalable au client.



Soutien logiciel complet

Dell ProSupport inclut un soutien logiciel complet Dell pour certaines applications destinées aux utilisateurs finaux, certains systèmes d'exploitation, hyperviseurs et micrologiciels Dell OEM installés sur les produits pris en charge (les « **produits logiciels pris en charge** ») par téléphone ou par la transmission de logiciels et d'autres renseignements par des moyens électroniques, ou par l'envoi de logiciels et/ou d'autres renseignements au client. 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®. Assistance à la mise en route pour le système d'exploitation et les applications de fabricants d'équipement d'origine Dell courantes pour l'utilisateur final, par exemple le logiciel Norton AntiVirus™, la suite logicielle Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Certains systèmes d'exploitation tiers pour serveur et hyperviseurs OEM, comme Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® et Citrix XenServer® sont également pris en charge. 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 du 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'entremise 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.

Services exclus

- Assistance concernant les performances ou l'administration.
- Activités comme l'installation, la désinstallation, le transfert, la maintenance préventive, l'aide à la formation, l'administration à distance, ou toute autre activité ou tout service non expressément décrit dans la présente description de service.
- Accessoires, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires esthétiques ou pièces comme des batteries, des châssis et des couvercles.
- 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 l'OEM, à moins qu'ils ne soient couverts par un contrat de service distinct acheté de Dell.
- Suppression des virus et des logiciels espions.
- Services de sauvegarde des données.
- Connectivité sans fil évoluée, réseautage ou installation à distance, installation, optimisation et configuration d'applications autres que celles décrites dans la présente description de service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception ou mise en œuvre de bases de données, développement de site Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou des défauts des produits pris en charge qui sont d'ordre esthétique et qui n'altèrent pas la fonctionnalité de l'appareil.
- Réparations rendues nécessaires en raison de problèmes de logiciel ou résultant d'une modification, d'un ajustement ou d'une réparation effectués par une personne autre qu'un employé de Dell, un revendeur ou un fournisseur de services agréé par Dell ou un client utilisant des pièces remplaçables par le client (PRC).



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

Autorité pour accorder l'accès. Le client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell pour demander la prestation de ces services.

Obligations sur place. Lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Un moniteur ou un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis (sans coût supplémentaire pour Dell) si le système ne dispose pas de ces éléments.

Mises à jour des logiciels et des versions des produits pris en charge. Le client doit maintenir les logiciels et les produits pris en charge aux versions ou configurations minimales spécifiées par Dell. Le client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange correctives, des correctifs, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell pour que les produits pris en charge demeurent couverts par le présent service.

Sauvegarde des données; suppression des données confidentielles. Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, des logiciels et des programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce service. Le client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles pannes, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les médias amovibles comme les cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur place fournisse son assistance ou non. **DELL NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :**

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

Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du retour 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.

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

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

Produits pris en charge. Le présent service est proposé sur des produits pris en charge, dont certains produits : Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, ordinateurs intégrés, Dell Wyse™, moniteurs et stations d'accueil Dell, achetés en configuration standard (« **produits pris en charge** »). Des produits pris en charge sont régulièrement ajoutés. Contactez votre représentant commercial pour obtenir une liste à jour des services offerts pour vos produits Dell ou d'une autre marque. Chaque produit pris en charge comporte un numéro de série (« **numéro de service** »). Un contrat d'entretien distinct doit être acheté par le client pour chaque produit pris en charge. Veuillez vous référer au numéro de service de votre produit pris en charge lorsque vous contactez Dell pour obtenir ce service.

Garantie limitée sur le matériel; limites de la couverture matérielle. Les services relatifs au soutien peuvent comprendre des options de soutien technique (téléphone, Internet, etc.) et des pièces de rechange ainsi que des services de main-d'œuvre connexes permettant de réparer ou de remplacer les pièces présentant un ou des défauts de fabrication durant la période de garantie limitée applicable au(x) produit(s) pris en charge du client (un « **incident admissible** »). La garantie limitée sur le matériel de Dell pour les clients américains et canadiens peut être consultée sur le site <http://www.Dell.com/Warranty> ou publiée sur le site Web régional Dell.com des clients situés à l'extérieur des États-Unis.* Le client reconnaît que le risque de défaillances matérielles peut augmenter à mesure que l'âge du produit pris en charge augmente. Un produit pris en charge ou un composant d'un produit pris en charge comportant une garantie à vie limitée sera réparé par Dell, conformément à la présente description de service, pour toute la durée de votre contrat de service Dell ProSupport. Après l'expiration de votre contrat de service Dell ProSupport, les réparations subséquentes à des incidents admissibles sur un produit pris en charge ou un composant couvert par une garantie à vie limitée seront effectuées conformément au contrat de service matériel de base Dell, disponible sur le site, à l'adresse www.Dell.com/ServiceContracts/global. Des limites de couverture matérielle peuvent s'appliquer, et des offres de service peuvent être disponibles pour prolonger ces



limites matérielles moyennant des frais supplémentaires. Consultez le site www.Dell.com/Warranty ou le site Web régional Dell.com pour des données sur la garantie ou communiquez avec un ingénieur de maintenance Dell pour en savoir plus.

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.

Pièces stockées; pièces même jour ouvrable. 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. Les centres d'envoi de pièces dans un délai de 4 heures stockent des pièces stratégiques des produits pris en charge, selon les recommandations de Dell. 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. Les pièces considérées non critiques comprennent, sans toutefois s'y limiter, les logiciels, les lecteurs multimédias, les modems, les haut-parleurs, les cartes son, les lecteurs zip, les écrans, les claviers et les souris. Ces pièces peuvent être expédiées par un service de livraison le lendemain. Afin de recevoir les pièces dans un délai de 4 heures, le client doit disposer d'un contrat de service qui fournit 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.

Durée du service. Cette description de service débute à la date affichée sur votre bon de commande et reste en vigueur pour la durée (la « durée ») indiquée sur le bon de commande. Le cas échéant, le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figurent sur le bon de commande du client. Sauf accord contraire intervenu entre Dell et le client, les achats de service, en vertu de cette description de service, sont réservés à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.

Limites géographiques et déménagement. Ce service est fourni sur les sites indiqués sur la facture du client. 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 de Dell de fournir les Services pour transférer les Produits pris en charge est assujettie à divers facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale du Service, des frais supplémentaires ainsi que l'inspection et la recertification des Produits pris en charge transférés selon les tarifs du service de Dell alors en vigueur. Pour les clients de la région EMOA, sauf indication contraire dans la présente Description de service ou le Contrat, l'intervention sur place est offerte sur une distance maximale de 150 kilomètres de l'emplacement Dell Logistique le plus proche (emplacement de ramassage ou de dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.

Transfert de 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.support.dell.com. Des frais de transfert peuvent s'appliquer. Veuillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le produit pris en charge vers une zone géographique où ce service n'est pas 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.



Conditions générales supplémentaires s'appliquant à certains produits pris en charge

Unités non réparables sur place

Retour pour service de réparation après un dépannage par téléphone. Si, à la suite d'un diagnostic et d'un dépannage à distance, Dell détermine que le produit pris en charge du client nécessite un service de traitement des demandes reçues par courrier postal comme le décrit le tableau ci-dessous, Le client doit immédiatement emballer le produit pris en charge et soit l'envoyer par courrier postal, soit prévoir un transporteur, le jour même ou le jour suivant disponible, afin de conserver ses droits de client. Tout retard du client dans l'emballage et le renvoi ou dans l'organisation du renvoi du produit pris en charge entraînera des délais d'intervention plus longs. 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. Si les frais pour les pièces de rechange non adéquatement retournées à Dell ne sont pas payés en temps opportun, il pourrait s'en suivre une suspension du service pour le client en vertu de cette entente et conformément à la section 2(d) des Conditions générales supplémentaires s'appliquant aux services de soutien et liés à une garantie ci-dessus. Si un produit pris en charge d'un client est situé dans une région actuellement non desservie par un grand transporteur général ou desservie de façon limitée par au moins un grand transporteur général, le service de réparation normal de Dell sera retardé. 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. Examinez votre bon de commande pour confirmer l'option de retour pour service de réparation que vous avez achetée. Communiquez avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements.

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Détails
Options de service de retour pour réparation	Service de traitement des demandes reçues par courrier postal (STDP)	Le service de traitement des demandes reçues par courrier postal 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 (SAVM)	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 le bon de commande 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 pièces seulement	S.O.	Pour les clients qui choisissent le service de pièces seulement, Dell permet au client de demander des pièces de rechange afin d'effectuer une réparation dans le cadre d'un incident admissible. Dell peut échanger une unité complète plutôt que des pièces individuelles. Dans ce cas, Dell inclut un conteneur d'expédition prépayé avec chaque pièce de rechange pour permettre au client de lui retourner la pièce d'origine défectueuse. Le service de pièces seulement inclut le soutien téléphonique limité pour qualifier le composant défectueux. Le soutien par téléphone exclut le dépannage par téléphone ou tout autre type d'assistance à distance.
Service d'échange avancé	S.O.	Pour les clients bénéficiant du service d'échange avancé, Dell peut envoyer un produit à leurs locaux dans le cadre d'une réparation pour 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 le produit pris en charge défectueux à Dell en l'apportant à l'emplacement du transporteur de retour désigné dans un délai de trois (3) jours ouvrables. Si Dell détermine que le produit pris en charge du client ne peut pas être retourné à un emplacement du transporteur et que le client doit retourner le produit pris en charge par courrier postal, l'emballage, les consignes d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront normalement envoyés sur le site du client avec le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le client devra immédiatement emballer le produit pris en charge et l'envoyer par courrier postal ou prévoir un transporteur, le jour même ou le jour suivant disponible. 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 (SAVM) offert par un partenaire ³	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 le bon de commande 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.

³ Le service après-vente en magasin (SAVM) offert par un partenaire est effectué par des fournisseurs de service agréés par Dell.



Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Détails
	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 de ramassage et de retour (SCR) offert par un partenaire ⁴	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 le bon de commande 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.	<p>Les réparations d'incidents admissibles seront effectuées conformément au délai indiqué sur le bon de commande du client. Une fois que le produit pris en charge aura été réparé, il sera retourné au client.</p> <p>Procédures d'expédition : durant le diagnostic, le technicien Dell vous donnera des directives concernant la façon de retourner le produit au centre de réparation désigné par Dell. Le produit pris en charge doit être expédié à l'adresse fournie par le technicien Dell et étiqueté de façon claire et lisible en indiquant le « Numéro d'autorisation de retour ». Le numéro d'autorisation de retour vous sera fourni par le technicien Dell. Pour accélérer la réparation ou le remplacement, joignez une brève description du problème par écrit. Emballez le produit à retourner dans son emballage d'origine. Si l'emballage d'origine n'est pas disponible, le technicien Dell peut vous fournir un emballage; toutefois, ce service peut entraîner des frais.</p> <p>Précautions d'expédition : le client ne doit pas envoyer de manuels, ni de données confidentielles, exclusives ou personnelles, ni de médias amovibles (disquettes, DVD, cartes PC, etc.). Dell n'assume aucune responsabilité concernant les données perdues ou altérées, les supports perdus ou endommagés et les données confidentielles, exclusives ou personnelles du client.</p>

Dell ProSupport sur les produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés

Dell ProSupport, disponible sur les produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés, fournit un soutien complet pour l'image OEM installée en usine de votre système d'exploitation, conformément aux modalités du soutien logiciel complet ci-dessus. Dell ne fournira pas de soutien logiciel complet pour les images personnalisées, les logiciels tiers ou la configuration de l'infrastructure. Dell ne peut pas effectuer de diagnostic ou de dépannage à distance sans l'aide du client. **Les clients doivent s'assurer de ce qui suit :**

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

Ce qui EST inclus dans Dell ProSupport sur les produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés	Ce qui N'EST PAS inclus dans Dell ProSupport sur les produits Dell Edge Gateway et pour ordinateurs intégrés
Soutien complet pour l'image OEM d'usine du système d'exploitation	Soutien complet pour les images personnalisées, les logiciels tiers ou la configuration de l'infrastructure. Diagnostic ou dépannage à distance sans l'aide du client.
Soutien complet pour le matériel admissible	Soutien complet pour la connectivité du matériel ou des logiciels non admissibles.
Soutien collaboratif tel qu'il est déterminé par la liste du soutien collaboratif	Soutien collaboratif pour les titres non présents sur la liste du soutien collaboratif

⁴ Le service de ramassage et de retour par un partenaire (CAR) est assuré par des fournisseurs de services agréés Dell.



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

Un « OEM » (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 OEM Dell (ou son successeur) pour un projet OEM. Un OEM inclut ou regroupe généralement ces produits Dell se trouvant à l'intérieur de matériel ou de logiciel appartenant au client de OEM, 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 OEM »). Il revend ensuite cette solution OEM sous la propre marque de l'OEM. Concernant les OEM, l'expression « produits pris en charge » comprend les produits Dell pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell (c.-à-d. système OEM prêt à l'emploi), et « utilisateur final » renvoie à vous, ou toute entité qui achète une solution OEM pour son utilisation finale et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à autrui. L'OEM 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 l'OEM avant de transmettre l'appel à Dell. Cet OEM 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 OEM, Dell demandera à l'utilisateur final de communiquer avec son OEM pour recevoir un dépannage de premier niveau avant de communiquer avec Dell.

