

Description du service

Dell ProSupport Plus for PCs

Introduction

Dell a le plaisir de présenter ProSupport Plus for PCs (le(s) « service(s) » ou « services de soutien ») conformément à la présente description du service (« description du service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation fourni par Dell (la « facture ») comprendra le(s) nom(s) du ou des produit(s), ainsi que service(s) et option(s) associé(s) applicable(s), le cas échéant. 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, veuillez communiquer avec ce détaillant.

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 prioritaire 24x7 (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 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 pris en charge.
- Pièces de rechange, quand cela est jugé nécessaire pour résoudre ou prévenir un problème.
- Service Account Manager (SAM) pour les clients ayant au moins 500 produits ProSupport Plus pris en charge.
- Accidental Damage.
- Conservez votre disque dur.
- Les services ProSupport Plus comprennent l'accès aux plateformes TechDirect et SupportAssist, qui 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.

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 (ou supérieur) 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 :

- La surveillance proactive 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.
- 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.

¹ La disponibilité varie d'un pays à l'autre et se limite à des efforts commercialement raisonnables. Pour obtenir de plus amples renseignements, les clients et les partenaires de distribution Dell doivent communiquer avec leur représentant commercial.

SupportAssist n'est pas conçue 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 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 pris en charge et 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 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](#) et sur le site <https://dell.com/support>, le cas échéant. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés.

Soutien logiciel complet

Dell ProSupport Plus 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 :

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. 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 est suffisamment complexe pour que la nature du produit pris en charge du client empêche toute analyse efficace du problème à distance. 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.

Service Account Manager

Le SAM ProSupport Plus désigné est une ressource à distance qui fournit une vaste gamme de capacités et de fonctions système, environnementales et de gestion de compte conçues pour réduire le temps d'inactivité et améliorer l'expérience de soutien de Dell dans son ensemble. Pour recevoir les services fournis par un Service Account Manager (SAM) (les « services du SAM »), le client doit i) avoir 500 produits pris en charge ou plus avec des contrats actifs de service ProSupport Plus et être le propriétaire enregistré des numéros de service correspondants, et ii) être adéquatement inscrit par Dell.

Le seuil de 500 systèmes peut être satisfait par n'importe quelle combinaison admissible existante d'accès aux services décrits dans la présente description de service qui ont au moins 90 jours restants et de services ProSupport Plus for Infrastructure qui ont au moins 90 jours restants. Si au moment de l'achat de ces services, le client n'atteint pas le seuil minimum de 500 systèmes, Dell surveillera les achats subséquents du client, et si le client satisfait ou dépasse le seuil des 500 systèmes, alors le client deviendra admissible au service du SAM et Dell tentera de communiquer de façon proactive avec le client pour planifier l'inscription aux services du SAM.

Si les tentatives de Dell pour communiquer avec le client au moyen de ses coordonnées disponibles dans les registres de services et de vente Dell datant de l'achat de ces services ou à une date ultérieure lorsque le client atteint voire dépasse le seuil des 500 systèmes et que le client ne répond pas ou refuse de fournir l'information exigée par Dell pour son inscription afin de recevoir les services du SAM, alors Dell considère qu'elle a rempli ses obligations de livrer des services du SAM en vertu de la présente description du service. Si le client souhaite s'inscrire et recevoir les services du SAM après l'échec de la tentative dynamique de Dell d'inscrire le client, celui-ci doit communiquer avec Dell et demander d'être inscrit et fournir les renseignements exigés par Dell. Un client qui atteint le seuil de 500 systèmes, mais qui tombe en dessous de ce seuil par la suite, perdra son droit aux services du SAM 90 jours après la date à laquelle le client tombe en dessous du seuil de 500 systèmes.

Inclus avec les services du SAM ProSupport Plus dédié

- Assistance d'intégration garantissant que le client est pleinement capable de bénéficier des services ProSupport Plus.
- Planification du soutien couvrant les systèmes admissibles, anticipation des besoins actuels et futurs du client en matière de services.
- Rapports mensuels et recommandations sur les systèmes autorisés, y compris :
 - le résumé des demandes de service ouvertes et fermées par mois;
 - la vérification des versions des logiciels du système actuellement installées par rapport aux recommandations de code cible;
 - l'état du contrat, y compris les dates de début et de fin et les autres détails de base du contrat.
- Collaboration, au nom du client, entre tous les services et les organisations commerciales Dell lorsque jugé nécessaire pour résoudre un problème technique ou commercial.
- Gestion des remontées d'incidents lorsque les problèmes ne sont pas résolus au moyen des processus standard. Agir comme agent de liaison des services pour coordonner toutes les ressources nécessaires afin de résoudre les problèmes de service ou systémiques au besoin.
- Gestion de crise. Fournir un point de contact unique pour la communication et la collaboration entre le client et Dell lorsque surviennent des interruptions critiques de service de TI non prévues comme une catastrophe naturelle ou une panne imprévue.
- Examens des services. L'horaire, le délai et les sujets à couvrir seront déterminés entre le client et le SAM lors de l'inscription.

Non inclus avec le service de SAM ProSupport Plus dédié

- L'engagement du SAM lorsque le client n'atteint pas le seuil minimum des 500 systèmes admissibles à ProSupport Plus ou si l'intervention doit porter sur des produits pris en charge non admissibles à un contrat de soutien ProSupport Plus.
- Soutien technique, dépannage ou activités diagnostiques. (fournis par le soutien technique ProSupport Plus)
- Création de devis ou vente de produits et de services.
- Remplacement de pièces en cas de défaut du produit pris en charge.
- Installation et configuration de logiciel ou matériel.
- Tout autre service non énuméré compris dans cette section des services du SAM.

Renseignements importants supplémentaires concernant le service du SAM ProSupport Plus désigné

- 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.
- En dehors des heures ouvrables, un soutien peut être fourni par d'autres ressources au sein du service de soutien et déploiement internationaux Dell, à la 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.
- Le soutien linguistique sera offert dans la langue locale du SAM. Certaines langues pourraient ne pas être offertes en raison de la disponibilité du personnel.
- Tout détaillant autorisé par Dell peut recevoir les services du SAM, y compris les rapports. Les rapports ne peuvent pas être classés par utilisateur final spécifique.
- Les détaillants autorisés par Dell doivent déterminer les produits pris en charge qui sont revendus, effectuer le processus de transfert de l'étiquette Dell pour changer la propriété au nouvel utilisateur final et fournir au SAM les coordonnées du nouveau client afin de valider l'admissibilité et l'inscription du client séparément.

Accidental Damage

REMARQUE : ces conditions générales relatives à Accidental Damage ne s'appliquent PAS aux clients situés en Australie, en Autriche, en Belgique, en République tchèque, au Danemark, en Finlande, en France, en Allemagne, en Grèce, en Hollande, en Irlande, en Italie, au Luxembourg, en Norvège, en Pologne, au Portugal, en Afrique du Sud, en Corée du Sud, en Slovaquie, en Espagne, en Suède, en Suisse, en Nouvelle-Zélande, en Bulgarie, en Croatie, en Estonie, en Russie, en Hongrie, en Islande, en Lettonie, en Turquie, en Lituanie, en Roumanie, en Slovénie et au Royaume-Uni.

Les clients de l'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique (EMOA) peuvent consulter les modalités de leur garantie Accidental Damage applicables à la modalité Accidental Damage d'achat du service ProSupport Plus par le client à l'adresse suivante : www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Les clients d'Australie et de Nouvelle-Zélande peuvent consulter la description du service Dell Accidental Damage Protection Insurance qui décrit les modalités et conditions applicables à la modalité Accidental Damage d'achat du service ProSupport Plus par le client à l'adresse suivante : www.Dell.com/ServiceContracts/global. Les clients de ces pays peuvent aussi demander les modalités et conditions à leur représentant commercial Dell.

Pendant la durée de cet accord et sous réserve des restrictions énoncées aux présentes, nous engageons à réparer le produit pris en charge au besoin pour corriger tout dommage subi par le produit pris en charge survenu lors d'une utilisation normale et habituelle du produit pris en charge et causé par un dommage accidentel à la suite d'une manipulation (notamment les chutes et les déversements) ou une surtension (la « garantie Accidental Damage »).

Seules les pièces intégrées à ou sur l'unité de base du produit pris en charge, notamment les pièces ou accessoires exigés pour l'utilisation normale de l'unité de base et expédiés au point de vente, comme la mémoire interne, les moniteurs ACL intégrés, les composants ou commutateurs internes, les boutons intégrés, les tiroirs, les couvercles ou panneaux, les télécommandes ou les câbles sont couverts par la garantie Accidental Damage.

Lorsque la garantie Accidental Damage est achetée avec un ordinateur de bureau, ce dernier et le moniteur achetés seront couverts en vertu de l'accord. La garantie Accidental Damage ne couvre pas les ordinateurs et les périphériques externes, y compris, mais sans s'y limiter, les imprimantes ou les autres appareils fonctionnant avec le produit pris en charge. La présente garantie Accidental Damage ne couvre pas les composants, les boîtiers, les télévisions ou les moniteurs montés sur un mur, le câblage ou les éléments classés comme « accessoires » ou « consommables », qui ne sont pas intégrés à l'unité de base du produit pris en charge, notamment les batteries hors garantie, lampes, cartouches d'impression ou d'encre jetables ou remplaçables, papier d'impression ou photo, disques mémoire, cartes mémoire, cartes SIM, appareils de mémoire jetables, connexions filaires, sacs de transport, stylets, stations d'accueil, modems externes, haut-parleurs externes, appareils de jeu, disques de jeu, moniteurs secondaires, souris externe pour bloc-notes, clavier externe pour bloc-notes ou autres appareils d'entrée ou de sortie, tout autre composant non interne au produit pris en charge pour lequel le service a été acheté ou toute autre pièce ou tout autre composant nécessitant une maintenance régulière par l'utilisateur.

Si Dell répare votre produit pris en charge, vous comprenez et acceptez que nous pourrions remplacer la pièce d'origine par une pièce neuve ou usagée provenant du fabricant d'origine, ou une pièce équivalente provenant d'un autre fabricant dans la mesure permise par la loi locale en vigueur (et votre consentement pour utiliser de telles pièces pourrait être demandé au moment du signalement à Dell d'un incident admissible à la garantie Accidental Damage). Les pièces de rechange présenteront des fonctionnalités équivalentes aux pièces d'origine. À notre discrétion, nous pourrions désigner une entreprise affiliée ou conclure un accord avec une tierce partie pour réparer le produit pris en charge.

Si Dell détermine qu'il est nécessaire de remplacer le produit pris en charge plutôt que de le réparer, vous recevrez un produit pris en charge équivalent ou supérieur au produit pris en charge que vous avez acheté auprès de nous à l'origine, comme nous l'aurons déterminé à notre entière et raisonnable discrétion.

Pour tout incident que Dell détermine comme étant admissible à la garantie Accidental Damage en vertu de cet accord (un « incident admissible à la garantie Accidental Damage »), la couverture du service se limite à un incident admissible à la garantie Accidental Damage par produit pris en charge par période de douze (12) mois commençant à la date de début de la période des services. La capacité de soumettre un incident ne s'accumule pas ni ne se transmet à aucune période de douze mois subséquente, de manière à ce que seul un incident admissible à la garantie Accidental Damage puisse être signalé par le client à Dell afin d'obtenir la garantie Accidental Damage. Toutefois, chaque incident admissible à la garantie Accidental Damage sera appliqué à la période de 12 mois au cours de laquelle il est signalé, même si cet incident est résolu au cours d'une période subséquente. Une fois que le nombre d'incidents admissibles à la garantie Accidental Damage est atteint, le client peut demander la réparation du produit pris en charge moyennant des frais supplémentaires.

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

Niveau de prestation de service. Lorsque vous demandez un service, vous devez permettre à Dell d'évaluer le produit pris en charge pour déterminer si le produit pris en charge est admissible au service. Un agent du soutien technique de Dell vous informera des options offertes pour expédier votre produit pris en charge à Dell à des fins d'évaluation et de réparation. Tant que vous suivrez nos instructions, comme l'indique la section « Collaboration du client » ci-dessous, Dell paiera tous les frais d'expédition pour le retour du produit pris en charge au centre de services de Dell. Dans certains cas, Dell peut vous proposer d'autres méthodes d'évaluation et de réparation dans le cadre du service. Cette garantie Accidental Damage ne couvre pas les logiciels. Cette exclusion des logiciels comprend notamment : 1) toute défectuosité ou tout dommage (notamment les dommages infligés par un virus) associé aux logiciels préinstallés, achetés avec le produit pris en charge ou autrement chargés sur ce dernier et 2) tout logiciel chargé au moyen du service d'intégration personnalisée en usine. En outre, ce service ne couvre aucun autre article ajouté au moyen du service d'intégration personnalisée en usine. Bien que nous ferons tous les efforts raisonnables, cet accord ne garantit pas que nous réparerons ou remplacerons les articles bénéficiant d'une intégration personnalisée en usine de type non-logiciel pouvant autrement être des composants exclus.

Limites du service Accidental Damage. Cet accord ne couvre pas et nous ne sommes aucunement dans l'obligation de réparer ou de remplacer :

- Tout dommage ou défaut dans le produit pris en charge qui est d'ordre esthétique. Dans le cadre de cet accord, nous ne sommes pas dans l'obligation de réparer l'usure normale du produit pris en charge et autres dommages superficiels, comme des égratignures et des bosses ne nuisant pas de manière appréciable à l'utilisation du produit pris en charge.
- Tout produit pris en charge ayant fait l'objet de réparations par toute autre personne que Dell ou la personne que nous avons désignée. Nous ne fournirons pas le service dans le cas d'un défaut de produit pris en charge résultant de réparations ou de tentatives de réparation du produit pris en charge effectuées par vous ou par toute autre personne non autorisée par Dell.

- Tout produit pris en charge ayant subi des dommages en lien avec ou par le fait d'une installation incorrecte ou inadéquate par le client. Une « installation par le client » doit inclure l'une ou l'autre des actions suivantes effectuées par le client ou par toute tierce partie au nom du client : (1) déballage ou déplacement du produit pris en charge, (2) installation ou montage du produit pris en charge au mur ou à une autre structure (ou du retrait dudit appareil suivant l'installation) et (3) installation de supports ou d'autres appareils porteurs conçus pour l'installation ou le montage à un mur ou à une autre structure (ou du retrait dudit support ou dispositif). L'installation réalisée par le client ne comprend pas les services d'installation achetés de Dell.
- Tout produit pris en charge perdu ou volé. Afin de bénéficier de la réparation ou du remplacement d'un produit pris en charge, vous devez nous retourner le produit pris en charge endommagé en entier.
- Tout produit pris en charge endommagé par un incendie d'une source externe, endommagé de manière intentionnelle, endommagé par un mauvais usage, un usage abusif, le non-respect des instructions fournies avec le produit pris en charge ou l'utilisation du produit pris en charge dans un environnement incorrect. Si nous constatons un dommage intentionnel, un mauvais usage, un usage abusif, le non-respect des instructions fournies avec le produit pris en charge, ou l'utilisation du produit pris en charge dans un environnement incorrect, nous ne sommes pas dans l'obligation de réparer ou de remplacer le produit pris en charge.
- Sauf dans les cas prévus spécifiquement aux présentes, tout autre dommage ne résultant pas d'un défaut de matériau ou d'un vice de fabrication ou d'une utilisation normale et habituelle du produit pris en charge.

Limites supplémentaires pour le service Accidental Damage acquis après l'achat du produit pris en charge. Dans la mesure autorisée par la loi, ce service peut également être acheté après la date à laquelle le client a acheté un produit pris en charge. Dans ces cas, les conditions et limites suivantes s'appliquent :

- Les demandes de service pour le produit pris en charge ne peuvent être présentées qu'au moins 30 jours après la date d'achat du service indiquée sur la facture du client, la page d'information ou toute autre confirmation de la commande; toutefois, la période d'attente de 30 jours ne s'applique pas aux clients qui prolongent leur période de service avant l'expiration de la durée de service précédente.
- Le client est responsable de s'assurer que le produit pris en charge est en état de fonctionnement normal au moment où les services (y compris le service Accidental Damage) sont achetés. En aucun cas, Dell ne sera responsable d'assurer la réparation pour tout dommage ou défaut qui existait avant l'achat du service par le client.
- Dell se réserve le droit d'inspecter le produit pris en charge afin de confirmer qu'il est en état de fonctionnement normal. Dell peut, moyennant des frais supplémentaires, offrir au client des options de réparation afin de rapporter le produit pris en charge en question dans un état de fonctionnement normal.
- Si, après inspection, Dell détermine à sa seule discrétion que le dommage ou le défaut du produit pris en charge préexistait à l'achat du service, la demande de service sera rejetée.

Conservez votre disque dur

Le service Conservez votre disque dur permet aux clients de conserver leurs lecteurs de disques durs défectueux (standard, à circuits intégrés [SSD], unités de disques durs [HDD] Serial ATA [SATA]) lors de la réception de disques durs de rechange dans le cadre d'un remplacement admissible du service Conservez votre disque dur. Un « remplacement admissible au service Conservez votre disque dur » est une réparation ou un remplacement découlant de défauts de fabrication durant la période de garantie matérielle applicable aux produits pris en charge du client. Toutes les Réparations admissibles sont effectuées conformément aux conditions de la garantie matérielle limitée ou du contrat d'entretien du client.

Produits pris en charge : le service Conservez votre disque dur est offert avec les systèmes OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ et Inspiron™, en configuration standard. Le service Conservez votre disque dur est offert conjointement avec la garantie matérielle limitée et sur les systèmes contenant des lecteurs de disques durs remplaçables sur place. Dell remplacera uniquement les lecteurs de disques durs achetés auprès d'elle et installés dans un système Dell, à l'exception des articles achetés par l'intermédiaire du groupe de périphériques et logiciels de Dell, au moment de l'achat du système ou comme trousse client encore sous garantie. Le service Conservez votre disque dur ne sera offert au client que lorsqu'un produit pris en charge sera jugé admissible à un remplacement dans le cadre du service Conservez votre disque dur. Le service Conservez votre disque dur n'est pas offert sur les modèles dotés d'un disque dur soudé. Veuillez consulter votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements.

Procédures de soutien Conservez votre disque dur

Obtenir du soutien : les clients doivent appeler le soutien technique de Dell conformément à la section « Communiquer avec Dell » lorsqu'ils éprouvent un problème ou soupçonnent une défaillance du lecteur de disque dur. Les clients recevront du soutien conformément à leur admissibilité au niveau de service applicable en vertu de cet accord. Si le technicien détermine que le lecteur de disque dur nécessite un remplacement admissible au service Conservez votre disque dur, Dell expédiera le lecteur de disque dur de remplacement au client conformément à l'admissibilité au niveau de service du client en vertu de cet accord. Le service Conservez votre disque dur permet au client de conserver le lecteur défectueux.

Advenant qu'un client ait acheté le service Conservez votre disque dur, et qu'il inclut ou envoie séparément le lecteur de disque dur du produit pris en charge admissible à ce service à Dell dans le cadre d'un remplacement Conservez votre disque dur admissible, le client convient que le retour d'un lecteur de disque dur admissible à ce service (« lecteur admissible retourné ») constitue une renonciation à son droit de recevoir le service de Dell. Après la réception par Dell d'un lecteur admissible retourné, Dell n'aura plus aucune obligation envers le client relativement au lecteur admissible retourné. Dell ne sera en aucun cas tenue de retourner au client le lecteur admissible retourné, et ne sera pas tenue de supprimer les données ou d'effectuer d'autres actions relativement au lecteur admissible retourné par le client ou aux données stockées sur ce dernier. Advenant que Dell reçoive un disque dur admissible retourné, Dell peut traiter le disque dur admissible retourné

conformément aux politiques standard de Dell en tant que disque dur retourné à Dell en vertu des modalités de la garantie sous-jacente ou du contrat de service applicable au produit pris en charge du client.

Les taux de défaillance des disques durs sont constamment surveillés et Dell se réserve le droit de refuser d'offrir le service si elle juge raisonnablement que le client surexploite le service Conservez votre disque dur (notamment lorsque les demandes de remplacement des lecteurs de disques durs défectueux par le client excèdent les taux de défaillance standard du lecteur et du système concernés). Si Dell détermine (à sa seule discrétion) qu'un client surutilise le service, elle se réserve le droit d'annuler le service conformément aux conditions d'annulation ci-dessous.

Le contrat Conservez votre disque dur ne comprend pas :

- La réparation ou le remplacement. Tout soutien pour la réparation ou le remplacement est offert conformément à la garantie matérielle limitée ou au contrat d'entretien du client.
- La destruction ou la suppression des données.
- Les services de récupération, d'élimination ou de recyclage d'actifs.
- La conservation des disques durs faisant l'objet d'un rappel de produit pris en charge en raison de risques pour la santé et la sécurité. Les disques durs non standard demandés dans le cadre du service d'intégration personnalisée en usine de Dell.
- Le soutien pour les disques durs défectueux ou conservés. (Le soutien se poursuit uniquement sur le lecteur de disque dur de remplacement conformément à la garantie matérielle limitée ou au contrat d'entretien applicable.)
- Toute activité non décrite expressément dans la présente Description de service.

Responsabilités du client pour le service Conservez votre disque dur

- **Signalement des défaillances de disque dur.** Signalez chaque défaillance du disque dur au service de soutien Dell pour la garantie matérielle conformément au contrat d'entretien applicable du client.
- **Fourniture des renseignements sur les pièces.** Sur demande, communiquez à Dell le numéro d'identification de la pièce (« numéro PPID ») ou les renseignements nécessaires pour confirmer qu'une défaillance du disque dur visé par un contrat s'est produite.

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.

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 Plus, la 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 ²	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 ouvrable	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. Les appels reçus par le centre de compétence Dell après 17 h², 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 »)	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.

Services exclus

- Assistance concernant les performances ou l'administration.
- 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.
- 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 du fabricant 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.
- Soutien pour tout équipement endommagé à la suite d'une catastrophe naturelle (liste non limitative : foudre, inondation, tornade, tremblement de terre et ouragan), d'une utilisation inappropriée ou d'une utilisation abusive du Produit pris en charge ou de ses composants (liste non limitative : utilisation de tensions incorrectes, de fusibles inadaptés, d'appareils ou d'accessoires incompatibles, ventilation incorrecte ou insuffisante, ou non-respect des instructions d'utilisation), d'une modification, d'un environnement physique ou d'exploitation inadapté, d'une mauvaise maintenance de la part du client (ou de son agent), du déplacement inapproprié du produit pris en charge, du retrait ou de l'altération des étiquettes d'identification de l'équipement ou des pièces, ou encore d'une panne occasionnée par un produit pris en charge dont Dell n'est pas responsable.

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.

- 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 pris en charge 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 prestataire 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 avec Dell

Autorité pour accorder l'accès. Le client atteste qu'il a obtenu pour lui et pour Dell les autorisations nécessaires afin d'accéder aux logiciels, au matériel et aux systèmes, ainsi qu'aux données de ces logiciels, matériels et systèmes et afin de les utiliser, à distance ou sur place, aux fins de l'exécution des services. Si le client ne dispose pas de ces permissions, 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 et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité 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 produit pris en charge ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce service. Le client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles pannes, modifications ou pertes de données. Dell Technologies ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. À moins que les lois locales applicables le stipulent autrement, Dell Technologies ne sera pas 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 Technologies ou d'un fournisseur de services tiers.

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.

Conditions générales des services

La présente description du service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et la personne morale indiquée sur la 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 services obtenus auprès de n'importe quel détaillant Dell sont soumis aux modalités de l'entente conclue 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. 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	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 Dell.com/service-descriptions *.	
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou Dell.com/service-descriptions *.	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou Dell.com/service-descriptions *. France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	

* Les clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web local [Dell.com](https://www.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 en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le service au-delà de la durée initiale, ce dernier est soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/service-descriptions/global.

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 un bon de commande.

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](https://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, de soutien technique ou de formation). Les services en option peuvent faire l'objet d'un accord distinct avec Dell. En l'absence d'une telle entente, 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.

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.

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 cette entente, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) cette description de service; (ii) l'entente. 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 la facture et reste en vigueur pour la durée (« période ») indiquée sur la facture. Le cas échéant, le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lequel le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figure 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 offert sur les produits pris en charge qui comprennent une sélection de systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™ et Chromebook™ qui sont achetés dans une 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 pris en charge. 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.

Programme de services internationaux Dell. Ce programme fournit différentes options de soutien et de service pour certains produits Dell pris en charge 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.

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 (Unités non réparables sur place), 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 diagnostic à distance, le technicien Dell établira si une défaillance du matériel constitue le problème. Si c'est le cas, le technicien demandera au client d'apporter le produit pris en charge à un centre de réparation ou un endroit d'expédition désigné par Dell (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 cueillette et livraison	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 un incident admissible dans le produit pris en charge est diagnostiqué et ne peut être résolu par le biais du diagnostic à distance avec le technicien de Dell, un représentant Dell ira chercher votre produit pris en charge 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 systèmes applicables, Dell peut envoyer un produit de remplacement 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 système défectueux à Dell en l'apportant à l'emplacement du transporteur de retour désigné dans un délai de 3 jours ouvrables. Si Dell détermine que le système applicable du client ne peut pas être retourné à un emplacement du transporteur et que le client doit retourner le système par la poste, l'emballage, les consignes d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront normalement envoyés au site du client avec le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le client devra immédiatement emballer le système applicable 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.

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.

© Dell Inc. ou ses filiales, 2024. Tous droits réservés. Dell Technologies, Dell et d'autres marques sont des marques de Dell Inc. ou de ses filiales. Les autres marques de commerce peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs.

Publié aux États-Unis.

Dell Technologies considère les informations contenues dans le présent document comme étant exactes au moment de sa publication.
v9.0 – révisée le 1er mai 2024