

Description du service

Soutien logiciel Dell pour les entreprises

Introduction

Dell a le plaisir de proposer le service Soutien logiciel Dell pour les entreprises (le « **service** ») conformément à la description de ce service (« **description du service** »). Votre facture, votre reçu de caisse, votre accusé de réception de la commande, votre bon de commande Dell ou la page d'information (selon le cas, la « **documentation de la commande** ») devront inclure le nom du ou des services ainsi que les options de service offertes que vous avez achetées.

Le service Soutien logiciel Dell pour les entreprises fournit un soutien logiciel complet pour les « **produits logiciels pris en charge** » et une assistance à distance pour la résolution de problèmes pour certains logiciels couramment disponibles et installés par le client, comme décrit ci-dessous. Le service est offert après la fin de la vie utile d'un appareil, jusqu'à 8 ans. Veuillez communiquer avec votre représentant Dell pour obtenir plus d'informations. **La résolution des problèmes matériels ne fait pas partie du service Soutien logiciel Dell pour les entreprises. Le remplacement de pièces n'est pas couvert par le service.**

Champ d'application de ce service

Les caractéristiques de votre service sont les suivantes :

- **Soutien logiciel complet** (décrit de façon détaillée dans la section Soutien logiciel complet ci-dessous) qui couvre :
 - **Assistance à distance au dépannage et à la résolution des problèmes logiciels par des spécialistes Dell formés.** Le soutien en ligne et par téléphone est offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine (y compris les jours fériés)¹ pour les applications destinées aux utilisateurs finaux et les systèmes d'exploitation préinstallés par Dell sur votre produit pris en charge de marque Dell jusqu'à 8 ans de service. Dans les pays où le service est susceptible d'être fourni dans la langue locale, celui-ci ne sera fourni qu'en anglais après les heures ouvrables locales.
- **Assistance à distance pour la résolution des problèmes logiciels sur certains logiciels couramment disponibles, installés par l'utilisateur** sur le produit pris en charge grâce à des efforts commercialement raisonnables destinés à fournir une assistance personnalisée et détaillée pour l'installation et la configuration du logiciel, l'exécution des mises à jour logicielles nécessaires, la désinstallation ou la mise à niveau du logiciel ou la réinstallation des paramètres d'usine.
- **Questions d'utilisation générale, paramètres, mise en place et configuration des appareils couramment connectés (p. ex., imprimantes, claviers, casques d'écoute).**
- **Assistance informatique à distance qui comprend la suppression des virus et des logiciels malveillants :** assistance pour le dépannage informatique et pour la suppression de la plupart des virus et des logiciels malveillants.
- **Maintenance et optimisation des performances :** assistance à distance grâce à SupportAssist en vue d'améliorer les performances des systèmes à fonctionnement lent.

Soutien logiciel complet

Soutien logiciel Dell pour les entreprises 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 la suite de logiciels Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Veuillez communiquer avec un ingénieur de maintenance de Dell pour obtenir une liste à jour des produits logiciels couverts.

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

Limites 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 particulier. Les situations entraînant des questions de la part du client doivent être reproductibles sur un système unique (p. ex., 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 une assistance au client sera considérée comme entièrement satisfaite sans autre action.

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.

Aide à la résolution à distance des incidents logiciels pour certains logiciels couramment disponibles :

Les spécialistes Dell formés proposent la résolution des incidents et l'orientation à distance en matière d'incidents pour les logiciels couramment utilisés et légalement acquis par le biais d'une aide personnalisée et détaillée pour l'installation et la désinstallation de logiciels, l'utilisation générale, l'aide à la mise à niveau ou par le biais de la réinstallation des paramètres d'usine. Veuillez noter que certains logiciels peuvent avoir des exigences relatives au matériel qui dépassent celles du système d'un client. Dell déploiera des efforts commercialement raisonnables pour venir en aide aux clients dans les limites de leurs systèmes.

Les exemples suivants sont uniquement à titre indicatif :

- Programmes de courrier électronique couramment disponibles, comme Outlook® ou Outlook Express®
- Programmes de navigateur Internet couramment disponibles, comme Firefox®, Google Chrome™, Opera™ ou Windows® Internet Explorer®, Windows® Edge®
- Logiciels de productivité couramment disponibles, comme Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Logiciels financiers couramment disponibles, comme Quicken®
- Logiciels d'édition de film et d'image couramment disponibles, comme Adobe® Photoshop®

Les spécialistes Dell formés fourniront une aide à distance pour la configuration de votre appareil réseau sans fil/câblé, ainsi que pour la configuration de votre imprimante sur votre produit soutenu par Dell :

- Aide relative à la connexion à votre réseau câblé/sans-fil;
- Aide relative à la configuration de votre imprimante;
- Aide à la configuration ou au dépannage des problèmes avec les appareils connectés (p. ex., moniteurs, casques d'écoute, claviers et stations d'accueil);
- Dépannage relatif à des problèmes courants en matière de réseaux câblés, de réseaux sans fil et de configuration d'imprimante rattachés au processus de connexion.

Les spécialistes Dell formés fourniront des conseils détaillés d'utilisation sur ce qui suit :

- Exécution d'une sauvegarde des données;
- Connexion à Internet;
- Transfert de fichiers vers un nouvel ordinateur;
- Installation de correctifs;
- Personnalisation de votre bureau;
- Installation de périphériques;
- Configuration de logiciels antivirus; et
- Ajustement des réglages et des commandes.

Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer en tout temps sans que les clients en soient avisés.

Soutien logiciel Dell pour les entreprises ne comprend pas :

- 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.
- Soutien technique pour problèmes de matériel
- Réparation ou remplacement du matériel
- Assistance pour les systèmes autres que Dell
- Prise en charge des systèmes d'exploitation non préinstallés par Dell
- Le soutien direct pour un produit provenant d'un tiers ou une assistance collaborative pour des versions qui ne sont actuellement pas prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- L'assistance technique pour les applications logicielles que Dell juge peu communes, non prises en charge par le fabricant d'origine, ni inscrites sur la liste des produits logiciels pris en charge ou compris parmi les principaux jeux selon les critères exclusifs de Dell.
- Soutien pour les versions antérieures des systèmes d'exploitation Windows avant la version 10.
- Assistance concernant les performances ou l'administration.
- 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.
- Réception de mises à jour ou de mises à niveau pour des logiciels de Dell.
- Aucune suppression de virus et de logiciels espions au-delà des capacités de SupportAssist explicitement décrites dans la présente description de service.
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications.

- Services de sauvegarde des données.
- Services qui, de l'avis de Dell, sont nécessaires en raison d'un mauvais traitement ou de l'utilisation abusive des produits ou de l'équipement.
- Services qui, de l'avis de Dell, sont nécessaires en raison des tentatives non autorisées du personnel tiers pour installer, réparer, entretenir ou modifier le matériel, le micrologiciel ou les logiciels.

Dell SupportAssist :

SupportAssist est notre technologie de connectivité intelligente qui surveille votre système en cas de mises à jour et de problèmes critiques. Le soutien logiciel Dell avec SupportAssist offre ce qui suit :

- Optimisation automatisée du PC
- Suppression des virus et des logiciels malveillants

SupportAssist est installée en usine sur la plupart des PC Dell. La technologie SupportAssist est proposée pour tous les forfaits d'assistance technique Dell, pour les produits et les systèmes d'exploitation couverts; cependant, les fonctionnalités varient en fonction du niveau de votre forfait de service. Veuillez consulter la page Dell.com/SupportAssist pour des informations complémentaires sur les produits, les systèmes d'exploitation, les problèmes, et les composants couverts. Vous pouvez également communiquer avec l'assistance technique de Dell pour obtenir plus d'informations ou utiliser l'option d'assistant virtuel dans SupportAssist. Pour localiser SupportAssist, recherchez simplement « SupportAssist » dans votre menu de démarrage Windows. Veuillez consulter nos ressources pour des vidéos, des guides de démarrage et plus encore. Pour connaître les systèmes pris en charge et la configuration requise, veuillez consulter notre guide de l'utilisateur ou notre guide de l'administrateur à l'adresse Dell.com/SupportAssist

Quelles sont les données collectées par SupportAssist?

- Renseignements relatifs à l'utilisateur, tels que le nom de l'ordinateur, le domaine du réseau, l'adresse IP et le numéro de service Dell.
- Informations sur la configuration matérielle, telles que les services installés, le ou les processeurs, la mémoire, les appareils réseau et l'utilisation.
- Informations sur la configuration des logiciels, telles que celles sur le système d'exploitation.

SupportAssist ne vise pas à collecter des informations personnelles autres que celles énoncées ci-dessus afin de permettre à Dell de fournir le service, à l'exemple des dossiers personnels, de l'historique de la navigation Internet, ou des témoins de connexion. Néanmoins, en acceptant cette description de service et en installant ou en autorisant l'installation de SupportAssist, vous acceptez ce traitement afin que Dell puisse vous fournir le service. Dans la mesure où des données personnelles sont recueillies ou consultées durant le processus de dépannage, elles seront traitées conformément à la Politique de confidentialité de Dell. Veuillez visiter le site www.Dell.com/Privacy pour consulter la Politique de confidentialité complète de Dell.

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.

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

Autorité pour accorder l'accès. Le client atteste et garantit qu'il a obtenu l'autorisation d'accès et d'utilisation, à distance ou en personne, par le client et par Dell, aux logiciels, aux systèmes, aux données qui s'y trouvent et à tous les composants logiciels qui y sont inclus, possédés par le client ou faisant l'objet d'une licence, aux fins de la prestation de ces services. Si le client ne dispose pas de ces 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 convient de ne 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 constituent pas 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 collaborera 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.

Mises à jour des logiciels et des versions des produits pris en charge. Le client doit assurer la maintenance des logiciels et des produits pris en charge aux niveaux minimaux de mise à jour ou de configuration définis par Dell, comme indiqué sur le site www.dell.com/support. Le client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange correctives, des correctifs logiciels, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les produits pris en charge demeurent admissibles au présent service.

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 ou d'un fournisseur de services tiers.

Il incombe au client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles tels que les cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non.

Configuration d'un antivirus. Le client doit avoir souscrit un abonnement à un service d'antivirus actif pour obtenir de l'aide concernant la configuration du logiciel antivirus.

Suppression de virus/logiciels malveillants. La suppression automatisée des virus grâce à la technologie SupportAssist peut également requérir l'aide du client, le soutien à distance de Dell, ou les deux. Le client reconnaît que la modification ou la suppression de certains logiciels malveillants et virus peut avoir une incidence sur les performances de certains programmes. De plus, la modification ou la suppression de tels programmes peut être restreinte par certaines licences logicielles. Le client est responsable d'examiner ces licences et de veiller à ce que les procédures effectuées dans le cadre de ces services n'influencent pas ces licences, ou, le cas échéant, à ce que l'effet sur ces licences ou les performances du système soient acceptables pour le client. En outre, le client reconnaît que de tels services ne peuvent pas garantir que des logiciels malveillants ou des virus ne reviendront pas ou ne s'afficheront pas sur son système une fois la prestation de services effectuée. Compte tenu de la complexité croissante des activités de suppression de virus et de logiciels malveillants, et de la diversité des problèmes pouvant survenir à la suite de l'introduction d'un programme malveillant, le client reconnaît que la prestation de ce service par Dell ne fournit aucune garantie quant à la suppression complète des logiciels malveillants à la suite de la prestation du service. Dell s'attend à ce que ses clients utilisent un logiciel de protection, tel qu'un antivirus/programme contre les logiciels malveillants et des pare-feux, afin de protéger le réseau et les systèmes d'un client contre tout accès non autorisé et la propagation automatisée de logiciels malveillants.

Garanties de tierces parties. Ces services peuvent exiger que Dell accède 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 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.

Modalités des services

La présente description du service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et la personne morale indiquée sur votre facture pour l'achat du présent service (« la personne morale Dell »). Ce service est fourni sous réserve de l'accord du client et régi par celui-ci (« accord ») avec l'entité juridique de Dell qui autorise explicitement la vente de ce service.

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

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

Modalités applicables aux achats de services

	Achats de services effectués directement	Achats de services effectués auprès d'un détaillant autorisé
États-Unis	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us	Les descriptions du service et autres documents de service de la personne morale Dell que vous pourriez 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 du 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	Visitez https://www.dell.com/latamtermsofsale Sélectionnez le pays de l'utilisateur final pour trouver les modalités de vente particulières, accédez à la section des modalités et sélectionnez les conditions de vente applicables	
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou contrats de service commerciaux Dell*	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou contrats de service commerciaux Dell.* France : Contrats de service Dell France 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 qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service soit assujéti à la description du service applicable à ce moment, que vous pouvez consulter dans les [contrats de service commerciaux | Dell](https://www.dell.com/learn/fr/fr/corp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us)

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

Importantes modalités 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 par le client de 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 le territoire applicable. Ces déclarations sont toutes consultables à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

Services facultatifs. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon le site du client (soutien 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 facultatifs 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 modalités 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 loi 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 payés ou dus à Dell.

Politique d'utilisation acceptable. L'utilisation de ces services est assujettie à la politique d'utilisation acceptable de Dell. En vertu de la politique d'utilisation acceptable de Dell, si, à un moment quelconque, un utilisateur abuse des services en excédant le niveau d'utilisation raisonnablement attendu, Dell se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les services. En outre, dans la mesure permise par la loi locale, Dell se réserve le droit de suspendre ou d'annuler les services si Dell, à son entière discrétion, soupçonne que ceux-ci sont utilisés (a) frauduleusement, (b) par toute personne autre que le client admissible ou le cessionnaire du client aux termes des présentes ou (c) pour tout système informatique autre qu'un produit Dell pris en charge.

Déménagement. Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Si votre produit pris en charge n'est pas situé dans l'emplacement géographique correspondant à l'emplacement figurant dans les dossiers de service de Dell pour votre produit pris en charge, ou si les détails de la configuration ont été changés et n'ont pas été signalés à Dell, alors Dell doit d'abord requalifier votre produit pris en charge pour l'admissibilité 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 et les heures de soutien technique, varieront selon l'emplacement géographique et la configuration, et certaines options pourraient ne pas pouvoir être achetées dans la région du client. Ainsi, veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation de Dell à fournir les présents services pour des produits pris en charge délocalisés est assujettie à différents facteurs, notamment, mais 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.

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

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

Durée du service. Cette description de service débute à la date affichée sur votre facture et reste en vigueur pour la période (la « période ») indiquée sur la facture. Le cas échéant, le nombre de produits pris en charge, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le client a acheté un ou plusieurs services, le tarif ou le prix ainsi que la durée de validité de chaque service figurent sur la facture du client. Sauf accord contraire intervenu entre Dell et le client, les achats de services, 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. Ce service est offert pour les produits pris en charge incluant certains produits de marque Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™ achetés en configuration standard (les « produits pris en charge »). Des produits pris en charge sont régulièrement ajoutés. Communiquez avec votre représentant commercial pour obtenir une liste à jour des services offerts pour vos produits Dell ou d'une autre marque. Chaque produit pris en charge comporte un numéro de série (un « numéro d'étiquette de service »). Le client est tenu de souscrire un contrat de service 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.

Transfert de service. Sous réserve des limites prévues dans la présente description de service, le client peut transférer ce service à un tiers faisant l'acquisition de la totalité du produit Dell pris en charge du client avant l'expiration de la période de service alors en vigueur, à condition que le client soit le premier acquéreur du produit Dell pris en charge et de ce service ou que le client ait acheté le produit Dell pris en charge et ce service auprès de leur premier propriétaire (ou d'un cessionnaire précédent) et pourvu qu'il respecte toutes les procédures de transfert indiquées à la page <http://www.dell.com/support> (pour les États-Unis et le Canada), [Commercial Service Contracts](#) (pour l'assistance internationale); des frais de transfert peuvent s'appliquer. Veuillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le produit Dell pris en charge vers une zone géographique où ce service n'est pas proposé ou est proposé à un prix différent du prix payé par le client pour ce service, le client pourrait ne pas bénéficier de la protection ou devoir payer des frais supplémentaires pour conserver la même catégorie de protection dans la nouvelle zone géographique. Si le client décide de ne pas payer ces frais supplémentaires, le service du client pourra être automatiquement modifié pour une catégorie de protection offerte au même prix ou à un prix inférieur dans la nouvelle zone géographique, et ce, sans remboursement. Le service ne peut pas être transféré à un autre appareil ou à un autre numéro d'étiquette de service.