



# Description de service Dell

Services de soutien basés sur les incidents – Incident unique, incidents multiples ou soutien annuel

---

## Aperçu du service

Dell est heureuse d'offrir le soutien basé sur les incidents (le « service ») conformément à la présente description de service (ou « entente ») à nos clients consommateurs (usage personnel). Le Soutien de la garantie matérielle expirée de Dell couvre le diagnostic à distance des problèmes avec votre système Dell, y compris les accessoires internes installés en usine. Le service est offert moyennant des frais sur la base d'un incident aux clients qui n'ont plus de garantie matérielle ou de couverture de service ou qui ont un problème matériel ou logiciel qui dépasse le champ d'application de la garantie matérielle limitée de Dell ou le contrat de service. En achetant ce service de Dell, le client (« client » ou « vous ») convient d'être lié par toutes les conditions énoncées dans le présent document (la « description de service »). **CETTE ENTENTE REQUIERT L'UTILISATION DE L'ARBITRAGE SUR UNE BASE INDIVIDUELLE POUR RÉSOUDRE LES CONFLITS, PLUTÔT QUE D'AVOIR RECOURS À DES PROCÈS DEVANT JURY OU À DES RECOURS COLLECTIFS.**

Cette description de service est un contrat entre vous et Dell. Veuillez prendre le temps de lire les conditions générales suivantes en vertu desquelles Dell (« Dell ») accepte de fournir les services.

## Admissibilité au service pour des incidents requérant un diagnostic ou une réparation logicielle

Les types de systèmes admissibles à ce service sont les suivants : ordinateurs de bureau Dell, ordinateurs portables Dell, tablettes Dell ainsi que les tout-en-un (TEU). Dell peut actualiser la liste des produits pris en charge par moments.

Pour recevoir le service, le client doit confirmer qu'il a entièrement accès au matériel à l'origine du problème, et a effectué une sauvegarde des logiciels ou données pouvant être affectés par le service, puisque Dell n'est pas responsable de la perte de données ou d'applications. Voir Responsabilités du client pour plus d'information.

Le soutien pour les incidents peut être offert sur une base : a) d'incident unique, b) d'incidents multiples ou c) annuelle; des frais supplémentaires afin d'aider à résoudre des problèmes logiciels isolés et spécifiques. Lorsqu'il est acheté sur la base d'un incident unique, le soutien se limite à un seul produit Dell. Lorsqu'il est acheté dans le cadre d'une entente en tant que service de soutien par incidents multiples ou par année, la couverture s'étend alors à n'importe quel produit Dell pris en charge appartenant au client.

Ce service comprend :

- Dépannage à distance pour un problème relié au logiciel durant les heures d'ouverture locales (excluant les congés régionaux et nationaux).
- Un seul diagnostic de l'aide au dépannage à distance pour les problèmes de soutien courants conformément au tableau ci-dessous présentant les services offerts et la description du soutien, lorsqu'offert et avec le consentement du client, durant lequel les techniciens Dell peuvent se connecter directement à votre système au moyen d'une connexion Internet sécurisée pour un dépannage rapide.

Le soutien basé sur les incidents fournit de l'aide avec l'un des éléments suivants :



Services offerts pour un service de soutien logiciel basé sur les incidents	Description du soutien
<b>Logiciel</b> (soutien pour les applications ou le SE)	Aide à l'installation et à la configuration du système d'exploitation (SE) et soutien pour les questions ou problèmes avec des applications courantes y compris un logiciel comptable, des suites de productivité, des navigateurs et des utilitaires. Installation de base de la plupart des logiciels tiers. Consultez la liste complète actuelle du soutien logiciel disponible pour le service soutien Premium afin d'obtenir plus détails sur les logiciels pris en charge à <a href="http://www.dell.com/comprehensive">www.dell.com/comprehensive</a> .
<b>Réseau</b> (soutien pour les imprimantes, le réseau et le sans-fil)	Aide à la configuration et/ou au diagnostic poste à poste des réseaux sans fil et Ethernet. Aide à la configuration de l'imprimante et à la connexion à un réseau sans fil existant.
<b>Suppression de virus</b> (soutien pour les virus/logiciels espions)	Aide au dépannage et à la suppression de la plupart des virus et logiciels espions
<b>Données</b> (soutien pour la migration des données, la sauvegarde et le transfert de fichier)	Aide à la copie des données d'un lecteur de disque dur vers un autre et à la migration des données d'un système à un autre. Formatage et préparation du lecteur recevant le transfert de données à exécuter au sein du système hôte. Aide à la sauvegarde des données du client d'un ordinateur Dell vers un support externe appartenant au client. Aide à l'utilisation des utilitaires logiciels pour récupérer les fichiers manquants ou endommagés dans la mesure du possible. (Certains fichiers peuvent ne pas être récupérables.)
<b>Sécurité</b> (soutien pour un ordinateur protégé)	Aide à la configuration et à l'installation de base d'un logiciel de sécurité clé (acheté séparément par le client), et aide à la configuration d'antivirus et de pare-feu personnels.

**Suppression de virus/logiciels espions.** Le client reconnaît que la modification ou la suppression de certains logiciels espions et virus peut avoir une incidence sur la performance 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'affectent pas ces licences, ou, le cas échéant, à ce que l'effet sur ces licences ou la performance du système soit acceptable pour le client. En outre, le client reconnaît que de tels services ne peuvent pas garantir que des logiciels espions ou des virus ne reviendront pas ou n'apparaîtront 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 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 espions 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/antilogiciels malveillants et des pare-feu afin de protéger leur réseau et systèmes contre tout accès non autorisé et la propagation automatisée de logiciels malveillants. De plus, le client doit avoir souscrit un abonnement à un service d'antivirus actif pour obtenir de l'aide concernant la configuration du logiciel antivirus.

**Copie de fichiers.** Des lois interdisent la reproduction non autorisée de matériel protégé par des droits d'auteur. Le client reconnaît qu'il/elle possède les droits d'auteur ou une licence pour réaliser des copies de tous les fichiers sur le système et qu'il/elle n'a aucun fichier installé sur son système qui pourrait rendre Dell coupable de violation de droits d'auteur si ces fichiers ont été copiés par Dell dans le cadre des services, notamment des fichiers de musique, de films ou de photos assujettis à des restrictions relatives aux droits d'auteur. Le client accepte la responsabilité, et accepte d'indemniser et de ne pas tenir responsable Dell des obligations, dommages, réclamations ou poursuites consécutifs au manquement par le client de supprimer de tels fichiers de son système avant d'appeler Dell pour des services.



---

**Exclusions supplémentaires pour les incidents requérant une réparation logicielle.** Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application des incidents requérant une réparation logicielle :

- Réparation du matériel ou de pièces et service de main-d'œuvre
- Soutien technique relatif aux partageables
- Soutien technique relatif aux applications logicielles que Dell juge peu courantes ou qui ne sont pas prises en charge par le fabricant d'équipement d'origine (FEO)
- Jeux et modules d'extension à partir de la date d'achat (ex. : modules éducatifs).
- Soutien relatif à une configuration avancée d'un réseau câblé ou sans-fil, ou à l'optimisation de réseau
- Soutien relatif au développement Web, à la programmation de bases de données ou à la création de scripts
- Lorsque Dell détermine qu'il n'y a aucun problème (l'erreur ne peut pas être recréée)
- Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.

## **Admissibilité au service pour des incidents requérant un diagnostic ou une réparation du matériel**

Les types de systèmes admissibles au service comprennent certains des produits suivants : ordinateurs de bureau Dell, ordinateurs portatifs Dell, tablettes Dell et ordinateurs tout-en-un (TEU), de moins de cinq ans (à partir de la date de facturation initiale) (« produits pris en charge »). Dell peut actualiser la liste des produits pris en charge par moments. Certains anciens modèles de produits de moins de 5 ans peuvent tout de même ne pas être pris en charge si, par exemple, des pièces ne sont pas disponibles.

Le service ne comprend que le diagnostic de problèmes liés au matériel. Des frais supplémentaires peuvent être engagés si des pièces et de la main-d'œuvre sont requises pour effectuer la réparation, avec votre autorisation, après avoir établi un devis distinct pour les pièces et/ou pour les services d'installation.

Le service n'inclut pas le dépannage des médias logiciels, des logiciels et des applications, les pièces d'une autre marque que Dell ou la mise à niveau des pièces. Un agent du soutien technique de Dell peut vous aider à déterminer la pièce appropriée à mettre à niveau, à un coût supplémentaire, si vous demandez ce service.

Les pièces périphériques ne sont pas couvertes par ce service. Les « pièces périphériques » sont les pièces qui peuvent être débranchées de l'ordinateur, notamment les claviers, les souris, les lecteurs de disques durs externes et les écrans.

Pour recevoir le service, le client doit confirmer qu'il a entièrement accès au matériel à l'origine du problème, et a effectué une sauvegarde des logiciels ou données pouvant être affectés par le service, puisque Dell n'est pas responsable de la perte de données ou d'applications. Voir Responsabilités du client pour plus d'information.

**Exclusions supplémentaires pour les incidents concernant le matériel.** Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application des incidents requérant une réparation matérielle :

- Questions « techniques » et d'ordre général concernant le matériel ou les logiciels.
- Configuration et diagnostic du système d'exploitation de Dell ou d'applications installés en usine pour une utilisation avec les applications et le matériel installés par le client.
- Configuration, installation et validation des systèmes d'exploitation, logiciels, applications ou lecteurs/corrections (non fournis par le fabricant de l'équipement).
- Mises à niveau commerciales achetées d'un revendeur autorisé Dell ou non, notamment les produits Microsoft®.
- Configuration de tous les logiciels de communication, à moins qu'elle soit nécessaire pour le dépannage.
- Tout le matériel et tous les périphériques fournis par d'autres fabricants, leur installation et leur compatibilité avec le matériel de marque Dell. Le fabricant d'origine du produit peut fournir le soutien.
- Logiciels et périphériques fournis par d'autres fabricants, sauf indication contraire.
- Mises à niveau du BIOS/micrologiciel pour des systèmes d'une marque autre que Dell, sauf si elle fait partie de la résolution du problème.



- 
- Configurations de logiciels et de matériel invalides.
  - Sauvegarde et restauration des données du client.
  - Applications et données du client.
  - Pièces consommables, notamment les adaptateurs CA, vis, plateaux, matières plastiques, câbles, loquets et portes, et usure normale des articles comme les matières plastiques et disquettes.
  - Défaillances non critiques faisant partie des tolérances spécifiées par l'industrie (ex. : bruit, pixels ACL individuels).
  - Jeux et modules d'extension à partir de la date d'achat (ex. : modules éducatifs).
  - Maintenance préventive.
  - Réparation du système à la suite d'une infection par un virus autre que l'installation du système d'exploitation aux paramètres d'usine par défaut de Dell.
  - Services, activités ou tâches autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service.

## **Service d'achat et communiquer avec Dell pour obtenir le service**

Les clients peuvent acheter ou recevoir le service en appelant le soutien technique de Dell, en clavardant avec le soutien technique de Dell ou, dans certains cas, par le biais du site Web de services en ligne de Dell ([www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)). Pour les achats effectués par téléphone, communiquez avec un de nos agents de soutien technique en composant le 1 (800) 288-4410 et en appuyant sur le 1 pour consommateur (usage personnel).

Lorsque vous communiquez avec Dell pour du service, un technicien Dell vous demandera le numéro de commande du client, les marques matérielles et logicielles pertinentes, ainsi que les numéros de modèle et de version. Pour obtenir des services, le client doit confirmer que le client (a) a pleinement accès au matériel et/ou au logiciel concerné par le problème, et (b) qu'il a effectué une sauvegarde des logiciels ou données pouvant être affectés par le produit pris en charge.

## **Diagnostic à distance**

Le diagnostic ou le dépannage à distance en ligne ou par téléphone est un élément clé de ce service. Le diagnostic à distance peut nécessiter plus d'une interaction ou plus d'un appel avec Dell, ou une session prolongée; il pourra vous être demandé d'accéder à l'intérieur de votre produit lorsqu'il est prudent de le faire.

Après le diagnostic à distance, l'agent peut vous offrir des options de soutien pour la correction du problème matériel moyennant des frais supplémentaires. Comme autre solution, lorsque vous communiquez avec Dell ou lors d'un diagnostic à distance, Dell peut vous offrir l'option d'envoyer votre produit à Dell ou à l'un de ses agents de service pour un diagnostic plus approfondi et, à la suite de ce diagnostic, Dell vous offrira des options de soutien pour la réparation, moyennant des frais supplémentaires.

Vous pouvez visiter le site [www.dell.ca/support](http://www.dell.ca/support) pour effectuer le test diagnostique sur votre matériel. L'outil de diagnostic en ligne de Dell est offert gratuitement sans l'assistance d'un agent Dell. Si, après avoir effectué le test, vous avez toujours des questions, vous pouvez communiquer avec Dell pour du soutien moyennant des frais.

## **Options de soutien**

Dell peut vous offrir l'une des options de soutien suivantes ou d'autres options pour corriger votre problème; toutefois, ces options peuvent ne pas être offertes dans tous les cas et elles sont assujetties à des frais supplémentaires. Le diagnostic fait partie de chaque option de soutien, mais des frais supplémentaires seront facturés si d'autres problèmes sont trouvés; toutefois, vous serez contacté avant la mise en œuvre de toute correction pour vous expliquer les frais et obtenir le paiement si vous désirez que Dell exécute la réparation. Le paiement doit être reçu avant que Dell puisse offrir du soutien.

### **Pièces seulement**

L'agent du soutien va diagnostiquer le problème par téléphone, puis vous pouvez acheter la pièce concernée pour réparer votre produit vous-même sans aide supplémentaire de la part du soutien technique de Dell, du centre de réparation Dell ou de tout service sur place.



---

## Service de traitement des demandes reçues par la poste (Dell fournit la boîte d'expédition et paye les frais d'expédition)

Une fois le paiement reçu, Dell va vous envoyer une boîte et une étiquette d'expédition prépayée pour emballer et envoyer votre produit à Dell à des fins de réparation. En plus du diagnostic, les frais applicables du service de traitement des demandes reçues par la poste couvrent la main-d'œuvre, l'expédition et les pièces pour résoudre le problème. Les pièces peuvent inclure notamment ce qui suit :

Disques durs (SATA)	Processeurs	Lecteurs DVD et Blue Ray
Disques à circuits intégrés (SSD)	Mémoire	Claviers et matières plastiques
Cartes mères	Batteries	
Écrans ACL	Cartes réseau et graphiques	

Le service de traitement des demandes reçues par la poste est uniquement offert sur les tablettes Dell, les blocs-notes Dell et les appareils tout-en-un Dell. Les ordinateurs de bureau Dell ne peuvent pas être envoyés par la poste à des fins de réparation. Pour le service de réparation de matériel sur les ordinateurs de bureau Dell, veuillez consulter l'option Sur place ci-dessous.

S'il est déterminé durant la réparation que d'autres pièces sont nécessaires ou si le problème était indétectable durant le diagnostic, Dell va vous contacter. Dell va alors demander votre consentement avant d'effectuer tout travail supplémentaire ou de vous facturer ce travail. Le paiement doit être reçu du client par Dell avant que Dell n'exécute le travail supplémentaire. Si le nouveau diagnostic donne suite à une réparation moins dispendieuse, Dell vous créditera la différence.

**Information importante concernant le retour des produits à Dell à des fins de réparation ou de remplacement :** dès la réception des fournitures d'expédition, vous devez emballer le produit dans le matériel fourni et appeler le transporteur désigné dans vos instructions d'expédition pour planifier le moment du ramassage. Si vous suivez nos instructions d'expédition à la lettre, nous allons payer les frais standards pour que vous nous expédiiez le produit pour le réparer et les frais de retour si vous utilisez une adresse aux États-Unis (à l'exception de Porto Rico et des possessions et territoires américains) ou au Canada (dans le cas des systèmes enregistrés au Canada). Sinon, nous allons vous retourner le produit par fret payable à destination.

**REMARQUE :** Avant de nous expédier le ou les produits, assurez-vous de faire une copie de sauvegarde des données enregistrées sur le ou les disques durs et sur tout autre support de stockage du ou des produits. Vous êtes responsable de retirer toute information confidentielle, exclusive ou personnelle et tout support amovible comme les cartes SIM, les DVD/CD ou les cartes PC, peu importe si un technicien fournit également un soutien à domicile ou sur place. Vous pourriez aussi devoir retirer tous les périphériques comme les claviers, écrans, souris et imprimantes. Tout autre périphérique que vous avez installé sur votre ordinateur doit aussi être retiré avant que le technicien exécute le service. Il peut s'agir notamment d'une mémoire supplémentaire. Dell n'est pas responsable de l'information confidentielle, exclusive ou personnelle; des données perdues ou altérées; des frais de données ou de messagerie vocale facturés à défaut d'avoir retiré toutes les cartes SIM; ou des supports amovibles endommagés ou perdus. Veuillez à n'inclure que les composants du produit demandés par le technicien au téléphone. Voir la section Responsabilités du client ci-dessous.

### Service sur place :

Une fois le diagnostic à distance établi, un agent du soutien technique de Dell peut venir à votre emplacement pour réparer le problème de votre matériel. Le prix de ce service comprend le diagnostic à distance, la main-d'œuvre pour la réparation, l'expédition des pièces et les pièces de rechange pour résoudre le problème. Les pièces peuvent inclure notamment ce qui suit :

Disques durs (SATA)	Processeurs	Lecteurs DVD et Blue Ray
Disques à circuits intégrés (SSD)	Mémoire	Claviers et matières plastiques
Cartes mères	Batteries	
Écrans ACL	Cartes réseau et graphiques	

Le service sur place est uniquement offert sur les blocs-notes Dell, les ordinateurs de bureau Dell et les appareils tout-en-



---

un Dell. Les tablettes Dell ne sont pas admissibles au service sur place. Pour le service de réparation de matériel sur les tablettes Dell, veuillez consulter l'option Service de traitement des demandes reçues par la poste ci-dessous.

S'il est déterminé durant la réparation que d'autres pièces sont nécessaires ou si le problème était indétectable durant le diagnostic, Dell va vous contacter. Dell va alors demander votre consentement avant d'effectuer tout travail supplémentaire ou de vous facturer ce travail. Le paiement doit être reçu du client par Dell avant que Dell n'exécute le travail supplémentaire. Si le nouveau diagnostic donne suite à une réparation moins dispendieuse, Dell vous créditera la différence.

Dans certains cas, la pièce sera expédiée séparément. Dès que vous avez reçu la pièce, vous devez appeler Dell pour planifier le rendez-vous pour la réparation. Vous pouvez uniquement prendre un rendez-vous pour le service sur place du lundi au vendredi entre 8 h et 17 h, heure locale.

### **Information importante concernant le service sur place après le diagnostic à distance :**

Une fois que vous avez planifié une visite de service sur place, Dell enverra un technicien de service à votre emplacement à l'intérieur des États-Unis (incluant Porto Rico, mais excluant les autres territoires et possessions des É.-U.). Veuillez indiquer au technicien l'adresse complète où le système se trouve. La tenue du service et les délais d'intervention du service dépendent de l'heure à laquelle votre appel téléphonique a été reçu par Dell, de l'alternative de service que vous avez achetée, de la disponibilité des pièces, des restrictions géographiques et des conditions météorologiques. Un adulte doit être présent en tout temps pendant la visite du technicien en entretien et en réparation. Vous devez accorder un accès complet, gratuit et sécuritaire au système au technicien de service et lui fournir un espace de travail, de l'électricité et une ligne téléphonique locale (sans frais pour Dell). Il fournira également un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne disposait pas de ces éléments. En cas de manquement à ces exigences, Dell n'a pas l'obligation de fournir le service. De plus, Dell n'a pas l'obligation de fournir le service si vous omettez de fournir un environnement propice à la réparation de l'ordinateur, notamment, si vous insistez pour que le service soit fourni à divers emplacements, si vous omettez de restreindre adéquatement un animal, si vous menacez notre technicien verbalement ou physiquement, ou si votre emplacement ou l'endroit général où se trouve le système est dangereux ou infesté d'insectes, de rongeurs, d'animaux, de biorisques, d'excréments d'humains ou d'animaux et/ou de produits chimiques, et dans de tels cas raisonnablement jugé comme non sécuritaire pour notre technicien. Si vous ou votre représentant autorisé n'êtes pas à l'emplacement lorsque le technicien en entretien et en service arrive, ce dernier ne pourra pas fournir le service pour votre système et des frais supplémentaires pourraient vous être facturés pour une visite de service de suivi.

### **Pièces; Exigences de service – Retour de pièces et d'unités remplaçables par le client**

Les pièces utilisées pour la réparation, dans le cadre de toute option de service présentée ci-dessus, peuvent être neuves ou remises à neuf. Toutes les pièces de rechange sont accompagnées d'une garantie limitée de 90 jours. Si la pièce de rechange est défectueuse ou fait en sorte que l'ordinateur tombe en panne, nous réparerons votre ordinateur sans frais supplémentaires. Pour des informations supplémentaires concernant la garantie couvrant les pièces, visitez [Dell Limited Hardware Warranty \(www.dell.com/warranty\)](http://Dell Limited Hardware Warranty (www.dell.com/warranty)).

**Retours de pièces.** Vous devez retourner les pièces ou les produits défectueux à Dell. Si le produit original a été envoyé par la poste à Dell à des fins de réparation, Dell va conserver les pièces ou produits défectueux. Si vous choisissez le service sur place, votre technicien à domicile/sur place va envoyer les pièces ou produits à retourner à Dell. Si vous ne remettez pas les articles défectueux au technicien ou ne retournez pas ces derniers à Dell dans un délai de 10 jours à partir de la réception de la pièce ou du produit de rechange, des frais supplémentaires vous seront facturés. Si votre système est couvert par une garantie ou un contrat de service avec Dell, et que vous avez acheté ce service pour recevoir du soutien au-delà du champ d'application de la garantie ou du contrat de service applicable à votre produit pris en charge, l'omission de remettre ou de retourner la pièce ou le produit à remplacer dans un délai de 10 jours peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre garantie et/ou du contrat de service.



---

**Unités remplaçables par le client.** Si le technicien de Dell détermine que l'unité défectueuse peut être facilement déconnectée et reconnectée, comme dans le cas d'un clavier, d'un moniteur, d'un disque dur d'ordinateur portable ou de toute autre composante pouvant être remplacée par le client de temps à autre, vous recevrez la composante en question sans qu'un technicien de service Dell ne soit dépêché sur place.

## Disponibilité du service

Le diagnostic par téléphone est offert 7 jours sur 7, de 7 h à minuit heure normale du Centre, 365 jours par année. Dell peut ne pas être en mesure de corriger tous les problèmes de votre produit. S'il nous est impossible de réparer votre produit ou si la pièce de rechange n'est pas disponible, nous vous renverrons votre produit non réparé, et vous serez admissible au remboursement des frais (incluant tous les frais de diagnostic) que vous avez payés pour le service. Le traitement des remboursements peut prendre jusqu'à 21 jours.

## Numéro de commande

Le droit de réception du soutien par incident du client n'est pas transférable, et le client doit préserver la confidentialité du numéro de commande fourni par Dell relié à ces services. **Dell n'est pas responsable de l'usage non autorisé d'un numéro de contrat ou de commande d'un client.**

## Responsabilités générales du client

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

**Coopération avec l'agent du diagnostic à distance, l'agent du soutien technique par téléphone et le technicien en entretien et en réparation sur place.** Le client va coopérer avec Dell ou ses agents et suivre leurs instructions, y compris pendant le diagnostic à distance ou le soutien sur place. L'expérience montre que la plupart des problèmes et des erreurs concernant un produit peuvent être résolus à distance au moyen d'une collaboration étroite entre l'utilisateur et le technicien.

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

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

DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.

DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.

DES SUPPORTS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS.

DES FRAIS DE MESSAGERIE VOCALE OU DE DONNÉES FACTURÉS FAUTE D'AVOIR RETIRÉ TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RETOURNÉS À DELL.

LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU.

DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.



---

Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du retour de l'ensemble ou d'une partie d'un produit pris en charge, le client n'inclura que le produit ou la partie du produit pris en charge demandée par le technicien au téléphone.

Le client comprend et convient qu'en aucun cas Dell ne sera tenue responsable de la perte de logiciels, de programmes ou de données, même si les techniciens ont tenté d'aider le client avec la sauvegarde, la récupération ou des services semblables. Une telle aide dépasse la portée de toute garantie de Dell et de la présente description de service. L'aide est fournie à l'unique discrétion de Dell et sans aucune garantie. Dell n'offre également aucune garantie pour les produits tiers qu'un technicien peut utiliser pour aider le client.

## **Autres informations importantes**

**Durée.** Le service est fourni uniquement lorsqu'un incident se produit au moyen d'un diagnostic du problème applicable. Quand le service est acheté pour des problèmes de logiciels en tant qu'ensemble d'incidents multiples pour une durée contractuelle spécifique (par exemple, quatre incidents par année), les incidents non utilisés expireront à la fin de la durée du contrat. Le client peut mettre fin à ce service pour un remboursement en tout temps avant le diagnostic du problème applicable pour un tel incident. Dell, à sa discrétion, peut mettre fin à ce service sans préavis au client.

**Réclamations quant à la confidentialité ou aux droits de propriété.** Le client convient que tout renseignement ou toute donnée divulgué(e) ou transmis(e) à Dell, par téléphone, par voie électronique ou autre, n'est pas confidentiel(le) et ne lui appartient pas exclusivement.

**Non transférable.** Le service n'est pas transférable et n'est valide que pour un seul utilisateur. Le client ne peut pas utiliser le service en rapport avec une société de services ou tout autre arrangement de distribution ou de partage, au nom d'un quelconque tiers ou concernant tout matériel ou logiciel dont le client n'est pas personnellement le propriétaire. Dell se réserve le droit de suspendre ou de résilier le service si, à sa seule discrétion, elle détermine que le service est utilisé de manière inappropriée, qu'il est utilisé par une autre personne que le client ou qu'il est utilisé en violation du présent contrat.

**Paiement.** Les clients doivent payer avant de recevoir le service.

**Hors du champ d'application.** Le service ne couvre pas et Dell n'est pas obligée de fournir tout service non expressément décrit dans la présente description de service. De plus, durant la prestation du service, Dell peut déterminer que le problème dépasse le champ d'application du service. Dell peut déployer les efforts commercialement raisonnables pour orienter le client vers une autre ressource; toutefois, Dell ne transférera pas le client directement à une autre ressource. Le client accepte que Dell puisse ne pas être en mesure de diagnostiquer ou de résoudre son problème particulier.

**Aucune garantie.** LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QU'EN RAISON DE LA NATURE DU SERVICE, CES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET DELL N'ÉMET AUCUNE GARANTIE OU CONDITION CONCERNANT LE SERVICE OU LES RÉSULTATS DU SERVICE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS NOTAMMENT LES GARANTIES OU CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. DELL DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTES GARANTIES QUANT AUX SERVICES FOURNIS EN VERTU DES PRÉSENTES.

**Loi applicable.** LES PARTIES CONVIENNENT QUE LA PRÉSENTE CONVENTION, TOUTE VENTE POUVANT EN DÉCOULER, OU TOUTE RÉCLAMATION, TOUT LITIGE OU TOUTE CONTROVERSE (DE NATURE CONTRACTUELLE, DÉLICTUELLE OU AUTRE, DÉJÀ EXISTANT, ACTUEL OU FUTUR, Y COMPRIS LES RÉCLAMATIONS PRÉVUES PAR LA LOI OU LA COMMON LAW AINSI QUE LES RÉCLAMATIONS ÉQUITABLES) ENTRE LE CLIENT ET DELL, AYANT TRAIT OU DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE DESCRIPTION DE SERVICE, DE SON INTERPRÉTATION, DE SA VIOLATION, DE SON EXPIRATION OU DE SA VALIDITÉ, DES LIENS DÉCOULANT DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE, DE LA PUBLICITÉ DE DELL OU D'UN ACHAT CONNEXE, SERONT, DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LES LOIS APPLICABLES, RÉGIS PAR LES LOIS DE LA PROVINCE DE L'ONTARIO, SANS ÉGARD AUX CONFLITS DE LOIS OU DE RÉGLEMENTATION.

**Arbitrage exécutoire.** CET ENTENTE REQUIERT L'UTILISATION DE L'ARBITRAGE SUR UNE BASE INDIVIDUELLE POUR RÉSOUDRE LES CONFLITS OU CONTROVERSES SURVENANT ENTRE LE CLIENT ET DELL, PLUTÔT QUE



---

**D'AVOIR RECOURS À DES PROCÈS DEVANT JURY OU À DES RECOURS COLLECTIFS, CONFORMÉMENT AUX MODALITÉS DE DELL ÉTATS-UNIS. CONDITIONS DE VENTE DU CONSOMMATEUR (voir [www.dell.com/terms](http://www.dell.com/terms)).**

**Responsabilité limitée. LE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF DU CLIENT ET LA RESPONSABILITÉ ENTIÈRE ET COLLECTIVE DE DELL, EN MATIÈRE CONTRACTUELLE, DÉLICTEUSE OU AUTRE, EN VERTU DE CETTE DESCRIPTION DE SERVICE, CONSISTENT EN UN REMBOURSEMENT DES MONTANTS PAYÉS POUR LE SERVICE QUI EST À L'ORIGINE DE LA RÉCLAMATION.**

**Conditions générales : Dell est heureuse d'offrir ces services aux clients consommateurs (usage personnel) conformément à la présente description de service et aux « modalités de vente du consommateur américain » disponibles au <http://www.dell.com/terms/>.**

© 2017 Dell Inc. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits.