

Conservez votre disque dur pour client

Introduction

Dell est heureuse d'offrir le Service Conservez votre disque dur pour client (« CVDD pour client », le « Service » ou les « Services ») conformément à la présente description de service (« Description de service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « Bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour obtenir de l'aide ou une copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec le soutien technique de Dell ou votre représentant commercial.

Champ d'application de votre contrat d'entretien

Le Service permet aux clients de conserver leurs composants défectueux pendant la durée de la Garantie matérielle limitée de Dell correspondante ou celle indiquée à l'adresse <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> et mentionnée sur votre Bon de commande (les « Composants à garder ») lorsqu'ils reçoivent des pièces de rechange dans le cadre d'une Réparation admissible. Une « Réparation admissible » est une réparation ou un remplacement de pièces faisant l'objet de défauts de fabrication durant la période de garantie matérielle applicable aux Produits pris en charge du client (voir définition ci-dessous). 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 pour client (« CVDD pour client ») est offert sur certains systèmes informatiques OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Adamo™, Studio™ et Inspiron™. Le Service CVDD pour client est offert parallèlement à la garantie matérielle limitée et est disponible au moment de l'achat ou à n'importe quel moment avant que ne survienne un Incident admissible pendant que le système est toujours sous garantie limitée. Le Service est offert sur les systèmes qui contiennent des composants à garder remplaçables sur le terrain ou des unités remplaçables par le client (URC) dans des configurations standard. Le Service Conservez votre disque dur pour client permet aux clients de conserver leurs disques durs défectueux (standard, SSD et lecteurs de disque dur Serial ATA [SATA], y compris PCIe et NVMe) lorsqu'ils reçoivent des disques durs de rechange dans le cadre d'une Réparation admissible.

Un contrat CVDD pour client distinct doit être acheté pour chaque système ou « boîte ». Un contrat unique couvre tous les Composants à garder contenus dans un serveur individuel ou un dispositif de stockage. Dell remplacera uniquement le ou les composants défectueux qui ont été achetés auprès de Dell et installés dans un système Dell. Si un composant subit une défaillance, le client ne sera pas admissible à un échange de l'unité entière sauf si Dell juge cela nécessaire, à son entière discrétion. Les articles achetés par le biais du groupe de périphériques et logiciels de Dell, au moment de l'achat du système ou comme trousse client et qui sont toujours sous garantie, ne sont pas couverts par ce service.

Le client doit payer à Dell au moment de l'achat des frais pour le Service CVDD pour client pour chaque Produit pris en charge pour lequel il désire conserver le composant remplacé. Le Service CVDD pour client ne sera offert au client que lorsqu'un produit sera jugé admissible à un Remplacement admissible.

Procédures de soutien

Conditions d'assistance :

Les clients doivent appeler le soutien technique de Dell conformément à la garantie matérielle limitée ou à leur contrat d'entretien applicable en cas de problème ou de possible défaillance d'un Composant à garder. Le soutien technique sera offert au client conformément à sa garantie matérielle limitée ou à son contrat d'entretien applicable. Si le technicien détermine que le composant exige une Réparation admissible, Dell expédiera le composant de rechange au client conformément à la garantie matérielle limitée ou à son contrat d'entretien applicable. Le présent Service CVDD pour client permet au client de conserver le Composant à garder défectueux.

Advenant qu'un client ait acheté le Service, et qu'il inclut ou envoie séparément le Composant à garder du Produit pris en charge admissible au présent Service à Dell dans le cadre d'une Réparation admissible, le client convient que le retour dudit composant (« Composant admissible retourné ») constitue une renonciation à son droit de recevoir le Service de Dell. Après la réception par Dell d'un Composant admissible retourné, Dell n'aura plus aucune obligation envers le client relativement au Composant admissible retourné. Dell ne sera en aucun cas tenue de retourner au client le Composant admissible retourné, et ne sera pas tenue de supprimer les données ou d'effectuer d'autres actions relativement au Composant admissible retourné par le client ou aux données stockées sur ce dernier. Advenant que Dell reçoive un Composant admissible retourné, Dell peut le traiter conformément aux politiques standard de Dell en tant que composant retourné à Dell conformément aux modalités de la garantie sous-jacente et du contrat de service applicable au Produit pris en charge du client.

Les taux de défaillance des composants sont constamment surveillés et Dell se réserve le droit de refuser d'offrir le service si elle juge raisonnablement que le client surutilise le Service CVDD pour client (notamment lorsque les demandes de remplacement des composants défectueux par le client excèdent les taux de défaillance standard du composant et du système impliqués). 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 pour client 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 composants faisant l'objet d'un rappel de produit en raison de risques pour la santé et la sécurité.
- Les composants non standard demandés dans le cadre du service d'intégration personnalisée en usine de Dell.
- Le soutien pour les composants défectueux ou conservés. (Le soutien se poursuit uniquement sur le composant de rechange 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

- **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 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. En outre, le client a la responsabilité de supprimer toutes les données confidentielles, exclusives ou personnelles du produit et de retirer les supports amovibles qu'il reçoive ou non l'aide d'un technicien sur place.
- **DELL NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :**
 - DE VOS DONNÉES CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES.
 - DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS.
 - DES MÉDIAS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS.
 - DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU.
 - DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.
- Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du retour de l'ensemble ou d'une partie d'un Produit pris en charge, le client n'inclura que le produit ou la partie du Produit pris en charge demandée par le technicien au téléphone.

- **Autorité pour accorder l'accès.** Le client garantit qu'il a obtenu, à la fois pour lui-même et pour Dell, la permission d'accéder au Produit pris en charge, aux données stockées et à tous les composants matériels et logiciels qu'il contient, ainsi que la permission de les utiliser, afin de fournir les présents Services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell pour demander la prestation des présents Services.
- **Collaboration téléphonique avec l'analyste et le technicien sur place.** Le client s'engage à collaborer et à suivre les instructions téléphoniques de l'analyste de Dell et les directives données sur place par les techniciens de Dell. L'expérience démontre que la plupart des problèmes et erreurs du système peuvent être rectifiés par téléphone grâce à une étroite collaboration entre l'utilisateur et l'analyste ou le technicien.
- **Signalement des défaillances de composants.** Signalez chaque défaillance de composant 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 composant visée par un contrat s'est produite.
- **Service sur place.** Informez le technicien qu'un Service CVDD pour client a été acheté pour le système.
- **Contrôle physique.** Conservez le contrôle physique des composants provenant des systèmes couverts par le Service CVDD pour client. Dell n'est pas responsable des données contenues sur les composants retournés à Dell.
- **Élimination.** Le client est responsable d'éliminer ou de détruire les composants conservés dans le respect de toutes lois et de tous les règlements environnementaux applicables et d'assurer la destruction ou la sécurité des données confidentielles, secrètes ou exclusives.
- **Versions prises en charge.** Le client doit maintenir les logiciels et les Produits pris en charge aux niveaux minimaux de mise à jour ou de configuration spécifiés par Dell, selon les spécifications indiquées à l'adresse www.support.dell.com pour les Produits pris en charge. Le client doit également s'assurer de l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour du logiciel ou des versions subséquentes selon les directives de Dell afin de maintenir l'admissibilité des systèmes de soutien à ce Service.
- **Garanties de tiers.** Ces Services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectue des modifications sur le matériel ou les logiciels. Il incombe au client de s'assurer que les travaux de Services fournis par Dell n'auront pas d'incidence sur la validité de ces garanties ou, le cas échéant, que leurs effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. **DELL NE PEUT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DES GARANTIES DE TIERS OU DE TOUT EFFET QUE LES SERVICES DE DELL POURRAIENT AVOIR SUR CES GARANTIES.**
- **Obligations sur place.** Lorsque les Services exigent une prestation sur place, le client doit fournir un accès gratuit, sécuritaire et suffisant à ses installations et aux Produits pris en charge. L'accès suffisant inclut une aire de travail spacieuse, dotée de l'électricité et d'une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir 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.
- **REMARQUE :** Si le client ne respecte pas les responsabilités et les modalités définies dans la présente Description de service, Dell n'est pas tenue d'assurer la prestation du présent Service.

Conditions générales des Services de Dell

La présente Description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou le « client ») et l'entité Dell indiquée sur votre facture pour l'achat du présent Service. Le Service est fourni dans le cadre du contrat-cadre d'entretien distinct, intervenu entre le client et Dell, qui autorise explicitement la vente de ce Service. En l'absence d'un tel contrat, selon l'emplacement du client, le présent Service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de Dell, lesquelles sont fournies sur demande ou sur le site Web local de Dell et indiquées en référence dans le tableau ci-dessous (les Modalités de vente, de service et de soutien applicables de Dell, et avec la présente Description de service, le « Contrat »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre région où vous pourrez trouver votre Contrat. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

| Emplacement géographique du client | Conditions générales applicables à votre achat de Services de Dell | |
|--|--|--|
| | Clients achetant des Services de Dell directement auprès de Dell | Clients achetant des services de Dell auprès d'un revendeur Dell autorisé |
| États-Unis | www.dell.com/terms | www.dell.com/terms |
| Canada | www.dell.ca/terms (Anglais) www.dell.ca/conditions (Français canadien) | www.dell.ca/terms (Anglais) www.dell.ca/conditions (Français canadien) |
| Amérique latine et Caraïbes | Site Web local www.dell.com propre au pays ou www.dell.com/service-descriptions/global , ou si vous êtes un client consommateur, Contrats de service Consommateur Dell *. | Site Web local www.dell.com propre au pays ou www.dell.com/service-descriptions/global , ou si vous êtes un client consommateur, Contrats de service Consommateur Dell *. |
| Asie-Pacifique-Japon | Site Web local www.dell.com propre au pays ou www.dell.com/service-descriptions/global , ou si vous êtes un client consommateur, Contrats de service Consommateur Dell *. | Les Descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des Services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du Service et les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente Description du service et dans tout document de service de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme fournisseur de Services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les Services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur. |
| Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMOA) | Site Web local www.dell.com propre au pays ou www.dell.com/service-descriptions/global , ou si vous êtes un client consommateur, Contrats de service Consommateur Dell *. De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL applicable suivante : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms | Les Descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des Services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire du Service et les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente Description du service et dans tout document de service de Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme fournisseur de Services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les Services décrits dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur. |

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local www.dell.com simplement en allant à l'adresse www.dell.com sur un ordinateur connecté à Internet ou en choisissant l'option qui les concerne sur le site de choix régional de Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le client accepte qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le service soit assujéti à la description de service applicable à ce moment, que vous pouvez consulter à l'adresse www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Dans la mesure où certaines modalités de la présente Description de service entrent en conflit avec certaines modalités du Contrat, les modalités de ladite Description de service prévalent, mais uniquement dans les limites du conflit spécifique, et ne seront pas considérées ou jugées comme remplaçant toutes les autres modalités du Contrat qui ne sont pas spécifiquement contredites par la présente Description de service.

En passant votre commande pour les Services, en recevant les Services, en utilisant les Services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte », sur le site Web Dell.com, en lien avec votre achat ou sur une interface Internet 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 un Bon de commande.

Autres informations importantes

Cession. Dell peut attribuer le présent Service ou la présente Description de service à des fournisseurs de services tiers.

Annulation. Sous réserve de la politique de retour des produits et services applicable dans la zone géographique du client, le client peut résilier ce Service pendant un nombre déterminé de jours suivant la réception du Produit pris en charge par le client en faisant parvenir à Dell un avis d'annulation écrit. En cas d'annulation du présent Service par le client dans le délai imparti, Dell s'engage à rembourser entièrement les frais d'abonnement du client, en déduisant cependant le montant des frais associés aux éventuelles demandes de réclamation effectuées dans le cadre de la présente Description du service. Toutefois, si le délai d'annulation a expiré depuis la réception du Produit pris en charge par le client, ce dernier ne peut pas annuler le Service, sauf dans la mesure autorisée par une loi d'État, nationale ou provinciale applicable qui ne peut être modifiée par ce Contrat.

Dell peut annuler ce Service à tout moment pendant la durée du Service pour l'un des motifs suivants :

- le client omet de payer le prix total de ce Service conformément aux modalités de la facture;
- le client refuse de collaborer avec l'analyste de soutien ou le technicien sur place;
- le client ne respecte pas toutes les modalités générales stipulées dans la présente Description de service.

Si Dell annule le présent Service, elle en informera le client par un avis d'annulation écrit à l'adresse figurant sur la facture du client. L'avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date de prise d'effet, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell au client, sauf dispositions contraires prévues par la loi locale ne pouvant être modifiées par le Contrat. **SI DELL ANNULE LE PRÉSENT SERVICE CONFORMÉMENT À CE PARAGRAPHE, LE CLIENT N'A PAS DROIT AU REMBOURSEMENT DES MONTANTS ACQUITTÉS OU DUS À DELL.**

Report de la prestation de service. Une fois qu'une prestation de service est planifiée, tout changement à l'horaire doit être signalé au moins huit (8) jours avant la date prévue. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce Service dans les sept (7) jours qui précèdent la date prévue, il devra assumer des frais ne dépassant pas 25 % du prix des Services. Le client accepte que tout changement de calendrier de la prestation de service soit confirmé au moins huit (8) jours avant le début de la prestation.

Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service. Dell peut refuser de fournir le Service si, à son avis, la prestation du Service constitue un risque déraisonnable pour Dell ou les fournisseurs de services de Dell, ou encore si les services demandés dépassent la portée des Services offerts. 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. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit pris en charge a été conçu.

Limites géographiques et déménagement. Ce Service sera assuré aux adresses indiquées sur la facture du client. Ce Service n'est pas offert dans toutes les régions. 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 certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation de Dell de fournir les Services pour transférer les Produits pris en charge est assujettie à divers facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale du Service, des frais supplémentaires ainsi que l'inspection et la recertification des Produits pris en charge transférés selon les tarifs du service de Dell alors en vigueur. Pour les clients de la région EMOA, sauf indication contraire dans la présente Description de service ou le Contrat, l'intervention sur place est offerte sur une distance maximale de 150 kilomètres de l'emplacement Dell Logistique le plus proche (emplacement de ramassage ou de dépôt). Veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples renseignements sur la disponibilité du service sur place dans la région EMOA.

Pièces en stock. Dell stocke actuellement des pièces dans diverses régions du monde. Les pièces requises peuvent ne pas être entreposées à l'emplacement le plus proche du site du client. Si une pièce nécessaire à la réparation du système 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 sera expédiée par un service de livraison le lendemain. Les emplacements d'envoi de pièces dans un délai de 2 heures et de 4 heures stockent des composants essentiels du système, comme définis par les Groupes de produits Dell. Un composant essentiel est un composant qui, s'il est défectueux, peut empêcher le système d'exécuter ses fonctions de base. Les pièces non considérées comme essentielles comprennent notamment les logiciels, les lecteurs de disquette et les lecteurs multimédias. Afin de recevoir les pièces dans un délai de 2 heures ou de 4 heures, le client doit disposer d'un contrat de service qui fournit la livraison de pièces essentielles, et le Produit pris en charge doit être situé à l'intérieur de la zone de couverture déterminée par Dell.

Durée et renouvellement. Le client bénéficiera du Service durant la période indiquée sur la facture Dell du client. Avant l'expiration de la période de service, le client peut être en droit de prolonger la durée du Service, selon les options disponibles alors en vigueur et conformément aux procédures de Dell alors applicables.

De plus, Dell peut, à sa discrétion, proposer de renouveler le Service en faisant parvenir au client une facture pour le renouvellement du Service. Le client peut, à sa discrétion (lorsqu'autorisé par la loi), accepter le renouvellement du Service en payant la facture avant la date d'échéance. Le paiement de la facture de renouvellement indique que le client a accepté de prolonger la durée du plan de service. En renouvelant le présent Service, le client convient que les modalités alors en vigueur s'appliqueront à la période de renouvellement. Si le client choisit de ne pas payer la facture de renouvellement, le Service prendra fin à la date d'expiration indiquée sur la facture d'origine ou sur la dernière facture payée du client.

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 pris en charge du client avant l'expiration du Service 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. Des frais de transfert peuvent s'appliquer.

Veillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas offert, ou est offert à un prix différent du prix payé par le client pour ledit Service, le 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 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.

La disponibilité peut varier d'un pays à l'autre.

Les modalités commerciales de vente de Dell s'appliquent et peuvent être consultées sur le site <http://www.dell.com>. Des versions imprimées des modalités commerciales de vente de Dell peuvent également être fournies sur demande.