

## Soutien multi-fournisseurs

---

### Introduction

Dell Technologies (1) a le plaisir de fournir le service de soutien multi-fournisseurs (le « service ») conformément à la présente description du service (la « **description du service** »). Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas le « **bon de commande** ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de services que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, communiquez avec le soutien technique de Dell Technologies ou votre représentant commercial.

## 1 Champ d'application de ce service

---

### 1.1 Aperçu du service

Dell Technologies a le plaisir de fournir les services pour certains serveurs, dispositifs et systèmes de stockage et de réseau (i) non Dell Technologies sous garantie et hors garantie et (ii) Dell Technologies hors garantie de fin de vie (« **EOL** ») ([i] et [ii] ensemble sont les « **produits pris en charge** ») conformément à cette description de service. Pour tout autre type de systèmes ou dispositifs, veuillez communiquer avec votre représentant commercial local. Les services fournissent des solutions de soutien technique (téléphone, etc.), des pièces de rechange et des services de main-d'œuvre comme indiqué dans votre devis client pour maintenir les systèmes dans un état de fonctionnement normal pendant la durée du contrat de service. La période de couverture de chaque appareil (« **période de couverture** ») est incluse dans votre devis client.

#### 1.1.1 Options de niveau de service disponibles

Les services pour les produits pris en charge avec ou sans garantie des fabricants d'équipement d'origine (« **FEO** ») pendant la période de couverture sont indiqués dans la durée de service achetée pour chaque appareil indiqué dans votre devis client.

- Soutien par téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Options de service sur place (soutien sur place le jour ouvrable suivant l'appel ou soutien sur place 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans un délai de 4 heures). « **Jour ouvrable** » signifie tout jour qui n'est pas un samedi, un dimanche, un jour férié, une fête nationale reconnue ou bien un jour non ouvrable.
- Accès téléphonique direct disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre chaque jour de l'année, soit sept (7) jours sur 7 (y compris les jours fériés) à des analystes qui vous aideront à dépanner les problèmes de matériel, tel que décrit dans la présente description de service.
- Envoi d'un technicien ou de pièces de rechange à l'emplacement commercial du client (selon les besoins et le type de service souscrit comme indiqué dans votre devis client) pour les réparations et la résolution nécessaires pour remettre un produit pris en charge en état de fonctionnement normal.
- Assistance de dépannage à distance pour des problèmes courants, si disponible, et avec le consentement du client.

---

<sup>1</sup> Le terme « Dell Technologies », comme utilisé dans ce document, désigne l'entité commerciale Dell applicable (« Dell ») mentionnée sur votre bon de commande Dell et l'entité commerciale EMC applicable (« EMC ») mentionnée sur votre bon de commande EMC. L'utilisation de « Dell Technologies » dans ce document n'indique pas une modification au nom légal des entités Dell ou EMC avec lesquelles vous avez négocié.

**Produits pris en charge** : Ce service est disponible sur certains systèmes EOL appartenant ou non à Dell Technologies et présentant une configuration standard. Les produits pris en charge dans une configuration standard qui sont concernés par cette description de service sont indiqués dans votre devis client; toutefois, les logiciels, les accessoires, les fournitures, le remplacement des supports, les produits et les pièces périphériques des fournitures d'exploitation (batteries, cadres, couvertures, etc.) ne sont **pas** couverts par ce service.

Un contrat de service distinct devra être acheté par le client pour chaque produit pris en charge (par exemple, l'imprimante reliée à un système admissible n'est PAS couverte, sauf si l'imprimante comporte un contrat de soutien distinct). Chaque produit pris en charge est désigné par son numéro de série FEO ou un autre numéro de série précisé (le « **numéro de série** »). Tout produit supplémentaire peut être couvert par cette description de service ou ajouté à la liste des produits pris en charge selon la région, le lieu ou la langue et conformément au Processus de contrôle des modifications, le cas échéant. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial Dell Technologies pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits pris en charge pour ce service.

## 1.2 Procédures de soutien

### Première étape : demande de soutien par téléphone

Pour les demandes de soutien par téléphone, communiquez avec le Centre de soutien technique régional Dell Technologies pour vous entretenir avec un analyste du soutien technique. Les numéros de téléphone régionaux se trouvent à l'adresse <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- L'appelant doit préciser l'emplacement du produit pris en charge.
- Fournissez le numéro de série (le « **numéro de série** ») et toute autre information demandée par l'analyste. L'analyste vérifiera le produit pris en charge du client, la description de service et les niveaux de réponse applicables et confirmera toute expiration des services.

### Deuxième étape : aide au dépannage par téléphone

- Lorsque l'on vous le demande, indiquez les messages d'erreur reçus et le moment où ils s'affichent, les activités qui ont précédé le message d'erreur et les étapes déjà entreprises pour tenter de résoudre le problème. Le client peut avoir besoin d'être physiquement présent près du produit pris en charge.
- L'analyste entamera une série d'étapes de dépannage conçues pour faciliter le diagnostic du problème.
- Si l'envoi d'un technicien sur place s'avère nécessaire, l'analyste fournira au client des instructions supplémentaires.

## 1.3 Options de service sur place

Une fois que l'analyste Dell a déterminé s'il est nécessaire de remplacer une pièce, le client est informé des étapes suivantes à suivre.

Les options d'intervention sur place varient en fonction du type de service acheté. Si le service a été acheté avec un niveau de réponse au service de soutien sur place, votre commande indique le niveau de réponse de service sur place applicable, qui est décrit plus en détail dans le tableau ci-joint à l'**Annexe A**. Dès lors que toutes les conditions générales applicables stipulées dans la présente description de service sont remplies, Dell Technologies dépêchera un technicien à l'emplacement du client en vue de la correction/réparation de l'incident admissible.

## 2 Exemptions

---

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente description du service :

- A. Les activités telles que l'installation, la désinstallation et la réinstallation, la maintenance préventive, l'assistance à la formation, l'administration à distance, la gestion des correctifs logiciels ou les mises à niveau du micrologiciel.
-

- B. Les accessoires, les fournitures de consommation, le remplacement du support, les fournitures d'exploitation, les périphériques ou les pièces telles que les piles, les châssis et les carters ou le soutien s'y rattachant.
- C. Le soutien direct de produits tiers ou toute forme d'assistance collaborative, de coordination avec tout fabricant, fournisseur, éditeur ou partenaire d'origine pour des versions de produits tiers non pris en charge actuellement par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire, selon le cas.
- D. Le soutien requis, car le client n'a pas réussi à assurer la maintenance logicielle ni à maintenir les produits pris en charge au niveau des versions ou des configurations minimales spécifiées.
- E. Soutien pour un ou des produits pris en charge endommagés en raison d'événements de force majeure (telle que, mais sans s'y limiter, la foudre, les inondations, les tornades, les tremblements de terre et les ouragans), d'une mauvaise utilisation, d'un accident ou d'un usage abusif du produit pris en charge et de ses composants (telle que, mais sans s'y limiter, l'utilisation d'une tension sectorielle incorrecte, l'utilisation de fusibles incorrects, l'utilisation de dispositifs et d'accessoires incompatibles, une ventilation inadéquate ou insuffisante ou le non-respect des directives de fonctionnement), d'une modification, d'un environnement physique ou de fonctionnement inapproprié, d'une maintenance inadéquate par le client (ou l'agent du client), le déplacement du produit pris en charge d'une façon contraire à sa conception, le retrait ou la modification des étiquettes d'identification des produits pris en charge ou des pièces ou une défaillance causée par un produit pour lequel Dell Technologies n'est pas responsable.
- F. Dell Technologies n'est pas responsable du défaut de fournir les services dans la mesure où cela est dû aux motifs suivants : (1) les omissions, les oublis, les erreurs ou le défaut du client de s'acquitter de ses responsabilités en vertu de cette description de service; (2) les problèmes causés par des logiciels ou des données clients; (3) un défaut ou une déficience en ce qui concerne le réseau, les systèmes ou tout autre équipement du client; (4) les défaillances du matériel non géré par Dell Technologies; ou (5) les modifications apportées au matériel par une partie autre que Dell Technologies ou ses représentants. Dell Technologies informera le client et prendra des mesures commerciales raisonnables pour assurer le soutien, malgré la survenance d'un ou de plusieurs des événements précédemment cités (le client remboursant Dell Technologies pour ses dépenses directes supplémentaires correspondant à ces mesures).
- G. L'élimination de virus ou de logiciels espions ou les services de sauvegarde de données.
- H. Connectivité sans fil évoluée, réseautage ou installation à distance, installation, optimisation et configuration d'applications autres que celles décrites dans la présente description de service.
- I. La réalisation de script, de programmation, de conception ou d'implémentation de base de données, de développement de site Web ou de noyaux recompilés.
- J. Les services ou activités qui ne sont pas spécifiquement indiqués dans cette description de service.

La présente description de service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies aux termes de son contrat-cadre de services ou de son contrat, selon le cas.

### 3 Responsabilités du client spécifiques à l'offre

- 
- A. **Licences logicielles** : le client est seul responsable du maintien de sa licence de droit d'utilisation. Dell Technologies n'est pas responsable des dépenses du client pour les articles, y compris, mais sans s'y limiter, les droits de licence d'utilisation, les licences de transfert ou les frais de support logiciel.
  - B. **Configuration et emplacement du produit** : Le client est responsable de l'exactitude de la configuration et de l'emplacement du produit fournis à Dell Technologies.
  - C. **État de fonctionnement actuel** : le client est responsable de s'assurer que les produits pris en charge sont en état de fonctionnement normal dès le début de la période de couverture attestée sur leur bon de commande ou avec Dell Technologies. Le client accepte de permettre à Dell Technologies d'effectuer une inspection sur place des produits pris en charge pour confirmer que ces derniers sont en état de fonctionnement normal et pour
-

inventorier les configurations et obtenir les numéros de série de composants. Tout service nécessaire pour retourner les produits pris en charge à l'état de fonctionnement normal au début de la période de couverture incombe au client.

- D. **Délégation de mandat** : pour tous les produits non Dell Technologies pris en charge, le client désigne Dell Technologies comme son mandataire afin d'obtenir une garantie et une assistance technique au nom du client pour les produits pris en charge ci-dessous. La déclaration de mandat ci-dessus n'autorise PAS Dell Technologies à lier contractuellement ou financièrement le client sans le consentement écrit préalable de ce dernier.
- E. **Personne-ressource** : le client fournira à Dell Technologies un point unique pour servir de liaison à Dell Technologies pour faciliter l'exécution du service.

## 4 Responsabilités générales du client

---

- A. **Autorité d'autorisation d'accès** : le client garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que Dell Technologies et lui-même puissent accéder aux produits pris en charge et les utiliser, 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 Technologies pour demander la prestation de ces services.
  - B. **Coopérer avec les analystes par téléphone et les techniciens sur place** : le client s'engage à collaborer avec les analystes et techniciens de Dell Technologies par téléphone ou sur place et à suivre les instructions de ces derniers. 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.
  - C. **Obligations sur place** : lorsque les services nécessitent une intervention sur place, le client fournira (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Un moniteur ou un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis (sans coût supplémentaire pour Dell Technologies) si le système ne dispose pas de ces éléments.
  - D. **Maintien des versions logicielles et préconisées** : le client doit maintenir les logiciels et les produits pris en charge aux niveaux des versions ou des configurations minimales spécifiées par le fabricant selon les spécifications indiquées sur les sites Web des FEO.  
Le client doit également veiller à l'installation de pièces de rechange, de correctifs, de mises à jour logicielles ou de versions ultérieures comme indiqué par le FEO pour que le ou les produits pris en charge soient admissibles à ce service.
  - E. **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. Il incombe en outre au client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les médias amovibles comme les cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur place fournisse son assistance ou non.  
**LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA EN AUCUN CAS 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 DE DONNÉES 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.
    - 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 Technologies ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien.

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

## 5 Conditions générales de Dell Technologies Services

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et l'entité Dell Technologies indiquée sur votre facture pour l'achat du présent service. Le service est fourni dans le cadre du contrat-cadre de services distinct, intervenu entre le client et Dell Technologies, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel contrat, selon les locaux du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell Technologies ou du contrat-cadre référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « contrat »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à des locaux de votre client, où vous pourrez trouver votre contrat. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de Dell Technologies Services	
	Clients achetant Dell Technologies Services directement auprès de Dell Technologies	Clients achetant une prestation de Dell Technologies Services auprès d'un détaillant Dell Technologies autorisé
États-Unis	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell Technologies, 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 autre document de service de Dell Technologies doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies doit être comprise comme une référence à Dell Technologies comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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.

<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> spécifique au pays</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Allemagne : <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>R.-U. : <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Les descriptions de services et autres documents de service de Dell Technologies que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell Technologies, 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 autre document de service de Dell Technologies doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell Technologies doit être comprise comme une référence à Dell Technologies comme fournisseur de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell Technologies 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.</p>
--	--	--

\* Les clients peuvent accéder à leur site Web local [Dell.com](http://Dell.com) simplement en accédant à [Dell.com](http://Dell.com) depuis un ordinateur connecté à Internet de leur localité ou en choisissant parmi les options offertes sur le site Web de Dell Technologies « Choisir une région ou un pays » à l'adresse [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen).

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du 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](http://Dell.com), en lien avec votre achat ou sur un logiciel ou une interface Internet de Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les contrats intégrés 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.

## 6 Autres restrictions de service

- 
- A. La responsabilité de Dell Technologies envers le client résultant de la prestation du service est limitée à la restauration du ou des produits pris en charge à un bon état de fonctionnement. Si Dell Technologies ne restaure pas le ou les produits pris en charge tel qu'il est prévu aux présentes, Dell Technologies doit remplacer les produits pris en charge qui peuvent inclure le remplacement de pièces par des pièces de rechange Dell Technologies. Dell Technologies décline toute garantie, y compris toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adaptation à un usage particulier, ainsi que toute garantie découlant d'une transaction ou d'une utilisation commerciale. Dell Technologies ne garantit pas que le fonctionnement du ou des produits pris en charge ci-dessous sera ininterrompu ou exempt d'erreur ou que Dell Technologies corrigera tous les dysfonctionnements. La seule obligation de Dell Technologies en vertu de toute garantie est limitée à la maintenance ou au remplacement tel qu'il est stipulé dans les présentes.
  - B. Dell Technologies décline toute responsabilité pour toute dépense ou tout dommage encouru par le client, qu'il soit interne au client ou payé par le client à un tiers, en raison d'une défaillance ou à un dysfonctionnement du ou des produits pris en charge, quelle que soit la cause d'action sur laquelle la revendication est fondée. Dell Technologies ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le client pour des dommages accidentels, consécutifs ou spéciaux de quelque nature que ce soit ou pour tout dommage résultant de la performance des produits pris en charge, d'une perte de profits temporaire ou permanente résultant de la présente description de service ou en lien avec cette dernière, que ce soit dans le cadre d'une action en responsabilité contractuelle, délictuelle (y compris la négligence) ou toute autre action. Les recours prévus ou référencés dans cette description de service sont exclusifs; le client et Dell Technologies renoncent à tous les autres recours légaux et équitables. Les limitations de cet article survivront à l'échec de tout recours exclusif.
-

- C. Le client convient que Dell Technologies ne stocke, ne traite, n'héberge ou ne maintient pas de données ou de données personnelles du client.

## 7 Conditions générales supplémentaires applicables au soutien et aux services couverts par la garantie

---

- A. **Couverture matérielle** : des limites de couverture matérielle peuvent s'appliquer et des offres de service payantes destinées à prolonger ces limites peuvent être proposées. Veuillez communiquer avec un analyste du soutien technique de Dell Technologies pour obtenir de plus amples renseignements.
  - B. **Échec du retour** :  
L'obligation de Dell Technologies d'effectuer les services sera satisfaite lorsque l'entreprise aura tenté d'appliquer les techniques de réparation de service applicables qu'elle juge efficaces pour résoudre le problème que le client aura présenté à Dell Technologies après avoir communiqué avec cette dernière pour obtenir de l'aide, conformément à cette description de service, même si Dell Technologies détermine que le problème présenté par le client ne peut pas être résolu. Si Dell Technologies fournit une unité de remplacement au client, ce dernier doit remettre le système ou le composant défectueux à Dell Technologies, à moins que le client n'ait fait l'achat du service « Conservez votre lecteur de disque dur » pour le système en question; dans un tel cas, le client pourra conserver le ou les lecteurs de disques durs. Si le client ne remet pas le système ou le composant défectueux à Dell Technologies, comme indiqué ci-dessus, ou si l'appareil défectueux n'est pas retourné dans les dix (10) jours, conformément aux instructions écrites fournies avec l'unité de remplacement (si l'unité de remplacement n'a pas été livrée en personne par un technicien Dell Technologies), le client consent à payer l'unité de remplacement à la réception de la facture de Dell Technologies. Si le client omet de payer une telle facture dans un délai de dix (10) jours suivant sa réception, outre tous les droits et recours judiciaires dont Dell Technologies dispose, Dell Technologies peut mettre fin à la présente description de service, sur simple avis.
  - C. **Pièces entreposées** : Dell Technologies entrepasse actuellement des pièces dans différents endroits 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 produit pris en charge n'est pas disponible sur une installation de Dell Technologies située à proximité des locaux du client et doit être transférée depuis une autre installation, elle sera expédiée par un service de livraison de 24 heures. Les centres d'envoi de pièces dans un délai de quatre (4) heures entreposent des composants essentiels du système, selon les recommandations de Dell Technologies. Un composant essentiel est un composant qui, s'il est défectueux, peut empêcher le système d'exécuter ses fonctions de base. Les pièces considérées non essentielles comprennent, sans toutefois s'y limiter, les logiciels, les lecteurs de disquettes, les lecteurs de supports, les modems, les haut-parleurs, les cartes son, les lecteurs zip, les écrans, les claviers et les souris. Afin de recevoir les pièces dans un délai de quatre (4) heures, le client doit être situé à l'intérieur de la zone de couverture prédéterminée par Dell Technologies. Dell Technologies n'entrepasse les pièces qu'en fonction des configurations standard. L'entreposage des pièces de service nécessite trente (30) jours de délai.
  - D. **Mise en service** : le délai de mise en service est le nombre de jours requis pour être prêt à fournir le service après la date d'acceptation de votre bon de commande et est indiqué sur votre devis client. Dell Technologies commencera à fournir le service en vigueur à la date indiquée sur votre devis client. L'entreposage des pièces nécessite un délai supplémentaire. Le service est fourni dans la mesure du possible entre la date d'acceptation de votre bon de commande et l'expiration de l'intervalle « Prêt à expédier ».
  - E. **Propriété des pièces de rechange** : toutes les pièces de rechange Dell Technologies enlevées du produit pris en charge et retournées à Dell Technologies deviennent la propriété de Dell Technologies. Le client doit payer à Dell Technologies le prix de détail alors en vigueur pour toute pièce enlevée du produit pris en charge et conservée par le client (à l'exception d'un lecteur de disque dur retiré d'un produit couvert bénéficiant du service « Conservez votre lecteur de disque dur ») si le client a reçu une pièce de rechange de la part de Dell Technologies. Le client autorise expressément Dell Technologies à utiliser des pièces nouvelles ou remises à neuf fabriquées par différents fournisseurs lorsqu'elle effectue des réparations couvertes par une garantie.
-

## 8 Durée du service

---

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

## 9 Renseignements supplémentaires importants

---

- A. **Changement d'horaire** : une fois qu'une prestation de service est planifiée, tout changement à l'horaire doit être signalé au moins 8 jours avant la date prévue. Si le client veut changer l'heure ou la date de ce service dans les 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 d'horaire de la prestation de service soit confirmé au moins 8 jours avant le début de la prestation.
- B. **Limites commerciales raisonnables au champ d'application du service** : Dell Technologies peut refuser de fournir le service si, à son avis, la prestation du service constitue un risque déraisonnable pour Dell Technologies ou les fournisseurs de services de Dell Technologies, ou encore si les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell Technologies 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.
- C. **Services facultatifs** : des services facultatifs (y compris des services de soutien ponctuel, d'installation, de rapport, de consultation, d'experts-conseils, de soutien professionnel géré, de tenue de compte technique ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell Technologies et varieront selon les locaux du client. Les services facultatifs peuvent exiger un contrat distinct avec Dell Technologies. En l'absence d'un tel accord, les services facultatifs sont offerts conformément à la présente description de service.
- D. **Attribution** : Dell Technologies peut attribuer ce service et cette description de service à des fournisseurs de services tiers.
- E. **Annulation** : Dell Technologies peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de 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 est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place.
  - Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell Technologies annule ce 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 d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell Technologies au client, à moins que la loi locale prévoie d'autres conditions d'annulation non modifiables par contrat. Si Dell Technologies annule ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell Technologies.

---

- F. **Restrictions géographiques et changements d'adresse** : ce service sera exécuté aux emplacements indiqués sur la facture du client. 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 Technologies pour votre produit pris en charge, ou si les détails de la configuration ont été changés et n'ont pas été signalés à Dell Technologies, alors Dell Technologies doit d'abord requalifier votre produit pris en charge pour l'admissibilité à l'assistance achetée avant que les délais d'intervention applicables pour le produit pris en charge puissent être restaurés. Les prix applicables aux services peuvent différer dans un emplacement autre que l'emplacement géographique indiqué dans les dossiers de service de Dell Technologies pour votre produit pris en charge, et vous devrez vous acquitter du prix supplémentaire pour les services effectués dans le nouvel emplacement, le cas échéant. Vous n'aurez droit à aucun remboursement du montant que vous avez initialement payé pour le service si le prix est plus bas au nouvel emplacement. 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, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet. L'obligation faite à Dell Technologies de fournir les présents services pour des produits pris en charge relocalisés est soumise à différents facteurs, notamment et sans s'y limiter, à la disponibilité locale des services, à des frais supplémentaires, à une inspection et à une nouvelle homologation des produits pris en charge relocalisés aux tarifs en vigueur de Dell Technologies.
- G. Dell Technologies n'assume pas les provisions pour garanties d'un fabricant pour le produit pris en charge.
- H. Dell Technologies n'assume pas les provisions pour garanties de logiciel d'un fabricant ni n'assume d'une façon quelconque la maintenance logicielle en vertu de cette description de service.
- I. **Exceptions de service et coûts supplémentaires** : les services dus aux causes suivantes sont assujettis à des coûts supplémentaires : (i) la négligence du client ou de toute tierce partie; (ii) la mauvaise utilisation ou l'utilisation abusive, y compris le non-fonctionnement du ou des produits pris en charge conformément aux spécifications du FEO; (iii) le déplacement, le transport ou la reconfiguration du ou des produits pris en charge non conforme aux spécifications du FEO; (iv) l'entretien ou la réparation des produits pris en charge par toute partie autre que Dell Technologies; (v) la défaillance du matériel non entretenu par Dell Technologies; (vi) les causes externes au ou aux produits pris en charge, y compris le feu, l'eau, la panne ou la défektivité de l'alimentation électrique, le refroidissement inadéquat, les événements de force majeure et les dommages habituellement couverts par l'assurance. Dell Technologies, à sa discrétion, peut facturer des interventions pour le ou les produits pris en charge dans des conditions normales de fonctionnement, y compris, mais sans s'y limiter, les défaillances et les appels de service des produits non pris en charge qui ont été mis en place lorsqu'aucune défaillance n'a été détectée.
- J. **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 de la durée 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 auprès de leur premier propriétaire (ou d'un cessionnaire précédent) et que le cessionnaire effectue les étapes d'intégration requises par Dell Technologies pour acheter ce service. Un droit de transfert peut s'appliquer et le prix d'un cessionnaire subséquent peut différer de celui du client à l'origine du transfert. Veuillez noter que si le client ou le cessionnaire du client déplace le produit pris en charge vers une zone géographique où ce service n'est pas proposé (ou est proposé à un prix différent), le client ou le cessionnaire du client pourrait ne pas bénéficier de la protection ou devoir payer des frais supplémentaires pour maintenir la même catégorie de protection dans la nouvelle zone géographique. Si le client ou le cessionnaire du client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le plan de service pourra être automatiquement changé pour une catégorie de protection offerte au même prix ou à un prix inférieur dans la nouvelle zone géographique, sans remboursement.

## 10 Critères de paiement

---

- A. **Frais fixes** (fondés sur les systèmes énumérés dans votre devis du client) : le paiement des services est effectué pour la durée totale de la période de contact. Veuillez consulter votre devis du client pour obtenir la liste des produits pris en charge et des prix détaillés.
- B. **Hypothèses de tarification** : si les détails du produit répertoriés dans votre devis client ne sont pas exacts ou complets concernant les systèmes réels, les prix de Dell Technologies peuvent changer.
- C. **Configuration(s) du système** : la tarification repose sur la configuration du ou des systèmes au début du service. Toute modification de la ou des configurations peut entraîner une modification de la tarification.
- D. **Conditions de facturation/paiement** : la facture relative aux services sera établie à l'avance, dès réception du bon de commande du client faisant référence à cette description de service. Le paiement sera effectué dans la devise indiquée dans votre devis du client ou dans la monnaie locale du pays ou de la région appropriés. Le paiement est exigible trente (30) jours à compter de la date de la facture, sauf indication contraire dans votre contrat.
- E. **Conversion monétaire** : les taux de conversion des devises de Dell Technologies reposent sur des contrats de couverture à terme ou facultatifs en vigueur avec des parties contractantes de la banque universelle. Ces taux sont généralement fixés au début de chaque trimestre, mais en raison de la nature volatile des marchés de change, Dell Technologies peut à tout moment changer les instruments, les devises ou le processus liés à son programme de couverture.
- F. **Dépenses** : les dépenses sont incluses dans le prix fixe. À moins d'une modification du champ d'application, Dell Technologies ne facturera pas au client toute dépense supplémentaire liée à la prestation des services sans le consentement écrit explicite du client. Les dépenses supplémentaires comprennent les dépenses liées aux services comme des frais de déplacement et de subsistance réels, raisonnables et nécessaires.
- G. **Taxes** : les prix de Dell Technologies ne comprennent ni la TVA ni les taxes locales en vigueur.
- H. **Modifications du champ d'application** : des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si le client change ou élargit le champ d'application des services. Tout travail supplémentaire qui est nécessaire en dehors du champ d'application de cette description de service doit être convenu conformément au processus de contrôle des modifications.
- I. **Planification des services** : Les services ne peuvent pas être planifiés ou commencés tant que Dell Technologies n'a pas reçu le bon de commande (le cas échéant) faisant référence à cette description de service. Dès réception d'un bon de commande faisant référence à cette description de service, un représentant Dell Technologies communiquera généralement avec le client dans un délai de sept (7) jours ouvrables pour commencer la planification des services. La planification des services reposera sur les préférences/exigences du client et sur la disponibilité des ressources nécessaires.
- J. **Tarification** : les conditions proposées par Dell Technologies en vertu de cette description de service (y compris, mais sans s'y limiter, le prix) sont valides pour une période de trente (30) jours suivant la livraison initiale de cette description de service au client. Au cas où cette description de service est approuvée par le client après cette période de trente (30) jours, Dell Technologies peut, à sa seule discrétion, (i) accepter la description de service sans en changer les conditions ou (ii) rejeter la description de service et soumettre au client une version révisée de la description de service comprenant toute mise à jour nécessaire des conditions de la description de service précédente.

## Annexe A

### INTERVENTION SUR PLACE

#### Niveaux d'intervention sur place disponibles à l'achat

Les délais d'intervention suivants s'appliquent à un incident admissible lorsque les documents de commande applicables sont expressément convenus avec le client. La disponibilité peut varier selon la région ou l'emplacement géographique. Veuillez communiquer avec votre représentant commercial ou de soutien Dell Technologies pour obtenir de plus amples renseignements.

Dell s'efforcera, dans la mesure du possible, d'intervenir après les incidents admissibles dans les délais suivants :

Type d'intervention sur place	Délai d'intervention sur place	Restrictions et conditions spéciales
Service d'intervention sur place en tout temps dans un délai de 4 heures	Le technicien doit se présenter sur place dans un délai de 4 heures après le dépannage téléphonique.	Offert sept (7) jours par semaine, vingt-quatre (24) heures par jour, y compris les jours fériés.
Service d'intervention sur place le jour ouvrable suivant*	Après le dépannage et le diagnostic par téléphone, un technicien peut être dépêché sur place le jour ouvrable suivant.	Disponible cinq (5) jours par semaine, dix (10) heures par jour, à l'exception des jours fériés.  Dans le cas d'appels reçus par le Centre d'experts Dell Technologies après 17 h* heure locale du client (du lundi au vendredi) ou de demandes d'envoi d'un technicien enregistrées par Dell Technologies après cette heure, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvrable supplémentaire pour se rendre aux locaux du client.  Si des pièces ou des ressources supplémentaires sont nécessaires après l'arrivée du technicien à l'emplacement du client, le travail peut être suspendu temporairement jusqu'à ce que les pièces ou les ressources supplémentaires arrivent.
Le service 6-Hour Call to Repair 7x24 (demande de réparation par téléphone dans un délai de 6 heures en tout temps) : intervention sur place en 2 heures avec un service de réparation en 6 heures	Le technicien se présente habituellement sur place dans un délai de 2 heures après le dépannage au téléphone et répare habituellement l'équipement dans un délai de 6 heures après l'envoi.	Offert sept (7) jours par semaine, vingt-quatre (24) heures par jour, y compris les jours fériés.  Intervention en 2 heures et réparation en 6 heures après l'envoi.  Disponible sur certains modèles de produits pris en charge.

\* Pour qu'un technicien soit dépêché le jour ouvrable suivant, les interventions doivent être reçues au centre de compétence Dell Technologies avant les heures limites locales pour l'envoi d'un technicien. Les heures limites pour l'envoi d'un technicien peuvent varier selon le pays et varient entre 15 h 30 et 17 h (heure locale du client), du lundi au vendredi. Les envois faits après l'heure limite locale peuvent exiger un jour ouvrable supplémentaire pour que le technicien de service ou les pièces arrivent aux locaux du client.

S'applique uniquement aux anomalies ou aux réparations du produit pris en charge. Le soutien logiciel est exclu.

© 2016 Dell Technologies 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. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell Technologies est également fournie sur demande.