

Description du service

Dell Logistics Services

Introduction

Les services Dell Logistics Services désignés, individuellement, par les expressions « Service » et, collectivement, par les expressions les « Services » ou « Logistics Services », sont une gamme étendue de services standard ou personnalisés axés sur la manutention et la livraison physiques de votre commande, qui soutiennent, améliorent et complètent souvent l'expérience d'achat du Client de Dell. La flexibilité et la gamme des services proposés reflètent la dynamique des besoins clients, et permettent de choisir parmi toute une série de services de traitement en amont, en fonction de vos besoins en warehousing, en emballage et en transport.

Champ d'application du Service

Les services Dell Logistics Services sont offerts par Dell pour les produits pris en charge périodiquement (« **Produits pris en charge** ») et incluent les services suivants (liste non limitative) :

1. **Services de warehousing** : solution de stockage pour un déploiement rapide et un planning échelonné de livraisons (voir description détaillée dans l'Annexe [1]).
2. **Regroupement d'articles** : ajout de matériel supplémentaire, de documents d'installation personnalisés et/ou d'autres accessoires dans le carton d'expédition. (Voir description détaillée dans l'Annexe [2]).
3. **Retrait d'articles** : retrait d'articles Dell standard ou inclus par défaut du carton d'expédition (voir description détaillée dans l'Annexe [3]).
4. **Multi-emballage** : fournit des systèmes clients et la documentation spécifiée dans des conteneurs d'emballages multiples approuvés (voir description détaillée dans l'Annexe [4]).
5. **Suremballage** : suremballage de plusieurs systèmes et/ou accessoires dans un grand carton pour réduire le nombre de boîtes distinctes à recevoir (voir description détaillée dans l'Annexe [5]).
6. **Palettes et caisses** : conception, configuration ou « palettisation » de palettes ou de caisses prédéfinies non standard ou spécifiées par le Client (voir description détaillée dans l'Annexe [6]).
7. **Emballage personnalisé** : emballage conçu en fonction des caractéristiques du Client. (Voir description détaillée dans l'Annexe [7]).
8. **Étiquette de carton d'expédition** : application sur le carton d'expédition d'étiquettes prédéfinies/standard et/ou personnalisées susceptibles d'inclure des données définies et/ou fournies par le Client (voir description détaillée dans l'Annexe [8]).
9. **Regroupement des commandes** : gère la réception et la consolidation de plusieurs éléments (matériel, logiciels et périphériques Dell ou de tierces parties, ou pièces expédiées par le Client) et organise leur livraison dans la même expédition (voir description détaillée dans l'Annexe [9]).
10. **Livraison personnalisée** : livraison planifiée à une heure ou un jour précis, ou sur le site du Client avec des services additionnels qui ne sont pas inclus dans les services standard de votre transporteur. Ce service peut inclure : livraison à heure spécifique, en dehors des heures de travail, à une date spécifique, un jour de la semaine, du weekend, ou pendant les vacances ; dépalettisation dans un lieu spécifique, distribution directement aux bureaux (destinations multiples à une adresse), déballage, hayon, élimination de l'emballage (mise au rebut) (voir description détaillée dans l'Annexe [10]).
11. **Transporteur personnalisé** : gère le transport en recourant à des opérateurs logistiques standard Dell et non-Dell pour le transport des produits. (Voir description détaillée dans l'Annexe [13]).
12. **Expédition à l'international** : prépare une expédition internationale avec tous les documents requis. Expédition directe aux utilisateurs finaux dans des pays directs ou indirects avec les documents précis de conformité des taxes et d'exportation. (Voir description détaillée dans l'Annexe [12]).



13. **Création de rapports et notification** : prépare la documentation d'expédition standard et personnalisée, les listes de colisage ou les étiquettes d'emballage, les rapports de logistique et de transports et la notification par avance des livraisons et des rapports. (Voir description détaillée dans l'Annexe [13]).
14. **Stockage à court terme (clients EMEA et APJC)** : Dell gère/stocke le volume de commandes fluctuant du Client pendant une période prédéfinie. (Voir description détaillée dans l'Annexe [14]).

Remarque importante : Les Annexes (« **Annexes** ») de la présente Description du service susmentionnées comprennent les caractéristiques de chacun des services Logistics Services proposés par Dell. Seules les Annexes relatives aux services Logistics Services identifiés sur la facture, la confirmation de commande ou le bon de commande du Client s'appliquent aux services souscrits par le Client.

Le Client peut acheter à Dell un ou plusieurs services Logistics Services décrits plus haut moyennant un tarif par système à déterminer entre les parties concernées. Le ou les service(s) Logistics Services qu'achète le Client et leur tarif seront indiqués sur la facture du Client, sur l'accusé de réception de sa commande ou sur son bon de commande. En souscrivant aux présents « Services » auprès de Dell, le Client accepte d'être lié aux obligations découlant de l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service, y compris l'Annexe ou les Annexe(s) applicables et le contrat principal de services (« CMSA ») applicable, ou aux conditions de vente proposées par Dell applicables aux clients professionnels, disponibles sur www.Dell.com/terms (selon le cas).

Services en option

Chacun des services Logistics Services actuellement utilisable est détaillé dans les Annexes de la présente Description du service. Il est possible d'acheter à Dell des services supplémentaires (services de configuration ou connexes : services de conseil, de gestion, professionnels, assistance ou formation). Les services supplémentaires nécessiteront la signature d'un contrat distinct avec Dell.

Période de validité

Le(s) Service(s) logistique(s) décrit(s) dans la présente Description du service entre(nt) en vigueur à la date à laquelle vous avez passé votre commande et se poursuivi(ven)t tout au long de la Période de validité. La « Période de validité » commence à la date d'achat des Services et se prolonge jusqu'à la date indiquée sur le Bon de commande (défini ci-dessous). 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 Période de validité applicable pour chacun d'eux figurent sur le bon de commande du Client, ou sur tout autre document faisant l'objet d'un accord mutuel sous forme de facture, de confirmation de commande ou de bon de commande (collectivement, le « **Bon de commande** »). Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'un bureau de services.

Responsabilités générales du Client

Pour chacun des services Logistics Services ci-dessous commandés par le Client, ce dernier devra :

- fournir à Dell l'accès à du personnel approprié pour permettre la mise à disposition et la livraison desdits Services ;
- lorsque les services Logistics Services nécessitent une intervention sur site, le Client devra fournir 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 ;
- répondre aux critères de qualification définis dans les Annexes pour le service Logistics Services commandé (c'est-à-dire, quantités minimales commandées, fréquence des commandes, applicabilité aux systèmes, autres conditions) ;



- acquérir toutes les licences, tous les droits et toutes les certifications réglementaires, ainsi que les autres autorisations requises par rapport aux réglementations commerciales internationales, indispensables pour permettre à Dell d'assurer la prestation des services Logistics Services ;
- accepter les conditions générales stipulées dans chaque Annexe.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client sauvegardera 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 défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de supprimer toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, et de retirer tous les supports amovibles (cartes SIM, CD ou cartes PC), indépendamment du fait qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE :

- DE VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- DES DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS PERDUS OU CORROMPUS ;
- DE LA PERTE OU DE L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- DE LA CONSOMMATION DE DONNÉES OU DES APPELS VOCAUX FACTURÉS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES SUPPORTS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;
- ET/OU DES ACTES OU OMISSIONS, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ni de réinstaller tout programme ou donnée. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la partie du Produit pris en charge demandé par le technicien Dell au téléphone.

Éléments exclus

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du service :

- Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du Service. Les éléments exclus spécifiques aux services Logistics Services sont détaillés dans les Annexes correspondantes.

La présente Description du service ne confère au Client aucune autre garantie que celles prévues par les dispositions de son contrat-cadre de services ou de son Contrat (tel que défini ensuite dans la présente Description du service), selon le cas.

Conditions générales

Produits pris en charge. Ce Service est proposé sur une sélection de systèmes Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, sur une sélection d'imprimantes Dell, et sur une sélection d'accessoires Dell et tiers. Des Produits pris en charge sont ajoutés régulièrement ; veuillez contacter votre agent commercial Dell afin de connaître la liste la plus récente des Services proposés sur vos produits Dell ou tiers.

Projet de Services de configuration. La prestation par Dell des services Logistics Services peut être assurée par le développement et la gestion d'un Projet de Services de configuration (« **Projet SC** »). Chaque commande de services Logistics Services passée par le Client conjointement à l'achat d'un nouveau Système Dell pris en charge et/ou



d'autres Services de configuration peut être gérée par Dell comme un seul et même Projet SC. Si le Client passe commande de plusieurs services Logistics Services et de Services de configuration personnalisée en usine avec l'achat d'un nouveau Système Dell pris en charge, ces Services pourront être combinés en un seul et même Projet SC. Lorsque des types de systèmes spécifiques s'opposent à la combinaison de services Logistics Services et de Services de configuration (SC) en un même Projet SC, ces types seront traités en autant de Projets SC distincts. Les modifications apportées par le Client à un Projet SC existant peuvent être traitées comme un Projet SC distinct.

Partenaires Dell. Dell peut faire appel à des sociétés affiliées et à des sous-traitants pour ses prestations de services Logistics Services. Occasionnellement, Dell peut modifier le lieu de prestation des services Logistics Services et/ou les parties exécutant les services Logistics Services, sous réserve toutefois que Dell demeure responsable de la prestation des services Logistics Services vis-à-vis du Client.

Partenaires du Client. Le Client peut recourir à des tierces parties (sous-traitants, agents, intégrateurs de systèmes et/ou partenaires de distribution, etc.) pour le représenter auprès de la société Dell et collaborer avec cette dernière à la prestation des services Logistics Services. Le Client est le seul responsable des actes ou des omissions de ses Partenaires. Le Client accepte d'indemniser la société Dell et de la préserver de toute demande de dédommagements, coûts et dépenses (y compris honoraires d'avocats et frais de justice) découlant de tout acte ou omission d'un Partenaire du Client en tant que représentant de ce dernier, quelle que soit la forme prise par cette action.

Annulation. Sauf indication contraire dans la présente Description du service et les Annexes aux présentes, et sous réserve de la politique applicable de retour et d'annulation des services pour la zone géographique du Client (qu'elle soit spécifiée dans une Description du service ou imposée par la législation locale), le Client peut uniquement annuler les services Logistics Services conjointement avec l'annulation, également par le Client, de l'achat des Produits pris en charge. Un avis d'annulation écrit est requis et des frais d'annulation du Service peuvent s'appliquer.

Pour l'une des raisons suivantes, pendant la durée de validité de la présente Description du service, Dell peut à tout moment annuler les services Logistics Services, y compris ceux en cours de traitement :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour les services Logistics Services conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
- Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

En cas d'annulation d'un service Logistics Services par Dell, le Client en sera tenu informé par notification écrite envoyée à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation, ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. **SI DELL ANNULE LE PRÉSENT SERVICE CONFORMÉMENT À CE PARAGRAPHE, LE CLIENT NE POURRA BÉNÉFICIER D'AUCUN REMBOURSEMENT DES MONTANTS ACQUITTÉS, NI D'AUCUNE ANNULATION DES MONTANTS DUS À DELL.**

Produits tiers. « Produits tiers » fait référence à tout matériel, logiciel ou autres supports tangibles ou intangibles (fournis par le Client à Dell ou fournis par Dell sur directives du Client) qui sont utilisés par Dell en conjonction avec les services Logistics Services. Le Client garantit à Dell qu'il a obtenu toutes les licences, autorisations, certifications réglementaires ou validations requises pour pouvoir accorder à Dell et à ses partenaires, décrits ci-dessus (y compris leurs sous-traitants et collaborateurs respectifs), le droit et la licence nécessaires pour accéder aux produits tiers et copier, distribuer, utiliser et/ou modifier (y compris créer des œuvres dérivées) et/ou installer lesdits Produits tiers sans violation des droits de propriété ou de licence (y compris les brevets et copyrights) des fournisseurs ou des propriétaires de ces Produits tiers. **SAUF STIPULATION ÉCRITE MUTUELLEMENT CONVENUE ENTRE LE**



CLIENT ET DELL, DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE GARANTIE, EXPLICITE OU IMPLICITE, CONCERNANT LES PRODUITS TIERS. Les Produits tiers seront exclusivement soumis aux conditions générales prévalant entre le tiers et le Client. DELL DÉCLINE PAR LA PRÉSENTE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES EFFETS QUE SES SERVICES LOGISTICS SERVICES POURRAIENT AVOIR SUR LES GARANTIES DES PRODUITS TIERS. Dans toute la mesure permise par la législation locale applicable, la société Dell ne sera pas tenue responsable des Produits tiers et le Client devra se tourner exclusivement vers le fournisseur de ces produits pour tout dommage ou toute responsabilité en rapport avec la fourniture de ces Produits tiers. Dell peut être amenée à acheter des pièces uniques et des composants à l'avance en tant que Produits tiers pour la fabrication de configurations personnalisées destinées au Client. Si (i) ce matériel n'est pas utilisé dans les quatre-vingt-dix (90) jours suite à un changement des prévisions du Client, à une modification du planning, à l'annulation d'une commande, ou pour toute autre raison, et que (ii) Dell n'est pas en mesure de revendre ce matériel à un prix raisonnable ou d'annuler sa commande de ce matériel, Dell, à sa seule discrétion, pourra facturer et expédier ce matériel au Client. Le Client dédommagera Dell pour ce matériel et les frais de stockage encourus par Dell pour la détention de ce matériel au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours.

Exportation. Le Client garantit et déclare que les Produits tiers, y compris (liste non limitative) les logiciels inclus sur une image adressés à Dell dans le cadre des services Logistics Services, ne contiennent pas de technologie protégée (un chiffrement, par exemple) ou, s'ils contiennent ce type de technologie, que ces éléments ont le droit d'être exportés par Dell, dans tous les pays (en dehors de ceux soumis à un embargo selon les lois applicables en matière d'exportation), sans nécessiter de licence d'exportation. Dell n'a pas à s'assurer de la véracité des déclarations faites par le Client relativement à l'existence d'une licence d'exportation ou à l'éligibilité des Produits tiers à l'exportation sans licence. Les autorisations d'exportation du Client doivent être conformes aux lois nationales et locales ainsi qu'aux réglementations et aux conditions applicables (par exemple, signature manuscrite ou électronique). Outre les garanties mentionnées ci-dessus, une certification d'exportation signée séparément peut être requise pour tous les Services d'images CFI (la « Certification de conformité d'exportation d'image »). Dans certains pays, les certifications d'exportation peuvent être requises avec d'autres Services (par exemple, Services de protection des ressources SC, Services d'intégration matérielle SC, Services de personnalisation du BIOS SC ou Services Regroupement d'articles SC). Toute certification d'exportation requise doit être remplie, signée et renvoyée à Dell avant l'implémentation par Dell du service Logistics Services concerné. Si Dell doit obtenir une licence d'exportation pour les produits tiers afin d'assurer sa prestation de service, le Client accepte de lui apporter, sans frais, toute assistance, dans la limite du raisonnable, requise pour obtenir ladite licence.

Indemnisation par le Client. Le Client protégera, indemnifiera et préservera Dell de toute demande ou action présentée par une tierce partie (a) causée par la défaillance du Client à se procurer la licence appropriée, les droits de propriété intellectuelle ou toute autre autorisation, certification réglementaire, ou approbation associés aux Produits tiers, ainsi qu'aux logiciels ou éléments demandés par le Client comme devant faire partie intégrante des Services ou (b) causée par des déclarations inexacts concernant l'existence d'une licence d'exportation ou par des allégations portées contre Dell en raison de violations ou de violations présumées par le Client des lois, réglementations et ordres concernant l'exportation.

Notification et clause de non-responsabilité concernant les caractéristiques techniques. Il incombe au Client de déterminer ses caractéristiques pour les services Logistics Services et de s'assurer que ces caractéristiques sont correctement documentées vis-à-vis de Dell. Le Client reconnaît que les services Logistics Services relèvent de son choix. La société Dell sera habilitée à se reposer sur la documentation fournie par le Client (le « Formulaire de caractéristiques client »). Dell ne saurait encourir aucune responsabilité pour des dommages provoqués par la prestation des services Logistics Services assurée conformément au Formulaire de caractéristiques client. S'il est d'avis de manière raisonnable que les services Logistics Services proposés ne sont pas réalisables techniquement, Dell se réserve le droit de refuser de fournir ces services Logistics Services. Dell ne garantit nullement que les services Logistics Services fournis au Client répondront à toutes les exigences de ce dernier, car Dell dépend des Produits tiers et de l'assistance fournie par le Client ou par les tierces parties.



Autres informations importantes

Contrôle des modifications. Dans le cas d'un travail supplémentaire non spécifié dans un service Logistics Services et qui résulte : (i) d'une modification demandée dans le champ d'application du Service ; (ii) d'un acte ou d'une omission du Client ; (iii) d'une modification de la législation ou des réglementations applicables ; ou (iv) d'un événement de force majeure, Dell évaluera le travail supplémentaire et indiquera les modifications qu'il entraîne sur les délais et sur les coûts. Si le Client accepte les délais et/ou les coûts supplémentaires, il confirmera son accord par écrit avant que Dell ne commence ou (si Dell a déjà commencé) ne continue à fournir les services supplémentaires.

Le service expire un an après la date d'achat. SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR, VOUS POUVEZ UTILISER CE SERVICE UNE SEULE FOIS PENDANT L'ANNÉE QUI SUIT SA DATE D'ACHAT INITIALE (« DATE D'EXPIRATION »). LA DATE D'ACHAT INITIALE DU SERVICE CORRESPOND À CELLE FIGURANT SUR LA FACTURE DU SERVICE OU SUR LA CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR DELL. PASSÉ LA DATE D'EXPIRATION, LA PRESTATION DUDIT SERVICE PAR DELL EST CONSIDÉRÉE COMME AYANT ÉTÉ EFFECTUÉE, MÊME SI VOUS N'AVEZ PAS UTILISÉ LE SERVICE.

Transfert du Service. Le Client n'a pas le droit de transférer à un tiers le service Logistics Services, ni tout droit qui lui est conféré dans le cadre de ce contrat.

Disponibilité des services Logistics Services. Les services Logistics Services ne sont pas forcément proposés dans tous les secteurs géographiques ni pour tous les produits.

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service. La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et Dell, qui autorise expressément la vente du présent Service. En l'absence de ce contrat, selon le secteur géographique du Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions générales de vente de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients qui achètent les Services Dell directement auprès de Dell	Clients qui achètent les Services Dell auprès d'un revendeur agréé Dell
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (en anglais) www.dell.ca/conditions (en français-canadien)	www.dell.ca/terms (en anglais) www.dell.ca/conditions (en français-canadien)
Amérique latine et Caraïbes Pays	Site Web local spécifique au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *.	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *.
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local spécifique au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global *.	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les Limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant



		que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	<p>Site Web local spécifique au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global*.</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 : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : www.dell.de/Geschaftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.</p>

* Les Clients peuvent accéder à leur site Web www.dell.com local en accédant simplement à www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Web Dell, à l'adresse : <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Nonobstant ces contrats principaux de services, dans le cas d'un conflit inconciliable entre les dispositions énoncées dans la présente Description du service et le contrat principal CMSA applicable, le Client accepte que soient appliquées les dispositions prévues dans la présente Description du service, convenues subséquentement à celles du contrat principal applicable. 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.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur www.dell.com/servicedescriptions/global.

Le Fournisseur traitera toutes les informations personnelles recueillies par le Collecteur conformément à la Déclaration de confidentialité du Fournisseur pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.



En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Web Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Pour plus d'informations sur nos offres de services, contactez votre agent commercial Dell ou consultez le site www.dell.com/services

La disponibilité varie selon les pays. Les clients et partenaires de distribution Dell sont invités à contacter leur agent commercial pour plus d'informations.

© 2022 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Les conditions générales de vente de Dell s'appliquent à la présente offre. Elles sont disponibles sur www.Dell.com et sur demande.



Annexe 1

Warehousing ; Ready Stock*

Présentation du Service

Le Service Ready Stock Dell (le « Service » ou les « Services ») aide le Client à gérer les volumes fluctuants des commandes passées par ses acheteurs et réduit les délais d'exécution en conservant un stock de systèmes préconfigurés et préintégrés dans des sites de stockage et en gérant ces stocks pour répondre aux demandes. Ce Service est disponible sur une sélection de modèles, configurations, logiciels, périphériques, composants tiers et produits clients expédiés (« Produits admissibles »). Les sites de Service sont à la seule discrétion et approbation de Dell, qui peuvent faire l'objet de modification. Pour plus d'informations sur les systèmes et les configurations admissibles, contactez votre agent commercial Dell.

Pendant des périodes prédéterminées, Dell constituera des stocks de Produits admissibles en fonction des commandes de ces produits passées par le Client. Le Client peut sélectionner des périodes initiales de 90, 120, 150 ou 180 jours, selon la disponibilité régionale, à un tarif défini pour chaque niveau.

Les Produits admissibles seront entreposés chez Dell (ou chez un sous-traitant de Dell) (le « Centre de logistique ») jusqu'à ce que le Client présente un avis d'expédition, demandant l'expédition des Produits admissibles. Ce service a été conçu pour offrir un niveau maximal de flexibilité d'expédition au Client. À tout moment durant la période de stockage, le Client peut communiquer les instructions d'expédition indiquant le Produit admissible spécifique à expédier, la quantité, ainsi que la ou les destinations de la livraison. Une fois que Dell reçoit et accepte la notification d'expédition du Client, les Produits admissibles commandés par le Client seront expédiés depuis le Centre de logistique. D'autres services (déploiement, configuration, support, etc.) peuvent être commandés par le Client dans le cadre du contrat de service applicable. D'autres services commandés par le Client dans le cadre du contrat de service seront appliqués comme demandé par le Client ou comme approprié pour le service commandé, soit avant l'inventaire, soit après avis d'expédition soumis par le Client.

Procédures du Service

- Les Produits admissibles peuvent être entreposés pendant une période initiale de 90, 120, 150 ou 180 jours en fonction du Produit admissible et de sa disponibilité régionale.
- À tout moment durant la période de stockage, le Client peut soumettre un avis d'expédition pour les Produits admissibles, entiers ou en partie. Le Client spécifiera le type et la quantité de Produits admissibles à expédier, de même que l'adresse ou les adresses de destination.
- Dès réception de l'avis d'expédition, Dell se chargera d'exécuter tout service commandé restant, dans le cadre du contrat de niveau de service applicable à cette date.
- Dell fournira au Client un inventaire et un rapport d'activité réguliers sur les Produits admissibles inclus dans ce Service.
- La période de stockage initialement achetée peut être prolongée par incréments de 30 jours (individuellement la « Période de prolongation »), jusqu'à une période maximale de warehousing cumulée ne dépassant pas 180 jours (collectivement la « Période d'achat »). Des frais de gestion s'appliquent pour chaque Période de prolongation.
- Tous les Produits admissibles restant dans l'entrepôt au-delà de la Période d'achat seront expédiés et facturés au Client, et le Client devra payer ces produits conformément aux conditions de paiement définies dans le Contrat (telles que définies dans la section Conditions générales de la présente Description du service). Les Produits tiers associés qui se trouvent dans le Centre de logistique seront expédiés avec ces Produits admissibles.
- Le Client n'est pas en droit d'annuler les Services sauf si la législation en vigueur dans son État/ pays/ province qui ne peut être modifiée par contrat le permet. Lorsqu'une telle législation en vigueur dans un État/pays/province interdit la non-annulation des Services, toute annulation par le Client entraînera



des frais d'annulation de Service allant jusqu'à 25 % du prix convenu pour chaque Produit admissible restant dans l'entrepôt, en plus des frais de warehousing qui auraient pu être engagés jusqu'à la date d'annulation.

- La politique de retour Dell ne s'appliquera pas. Tous les Produits admissibles ne peuvent être retournés.
- Dell prendra en charge tous les types de paiement actuellement disponibles et approuvés pour le présent Service ou pour les Produits admissibles commandés auprès de Dell. Contactez votre agent commercial pour plus d'informations au sujet des types de paiement.
- La facturation pour les Produits admissibles Dell (à l'exclusion de matériel acheté à des tiers ou expédié), les services de warehousing et autres services qui peuvent être mentionnés dans le contrat de service seront effectués dès l'expédition depuis les locaux d'exécution de Dell.
- Dès leur expédition par le fournisseur de Dell à destination du Centre de logistique, les Produits tiers achetés à Dell par le Client seront facturés à ce dernier. Le Client comprend et accepte que toute garantie pour ces Produits tiers est fournie par le fabricant d'origine du Produit tiers et que cette garantie commencera à courir dès l'expédition du Produit tiers par le fournisseur de Dell à destination du Centre de logistique.
- Les conditions générales de la garantie en cours des Produits pris en charge, y compris des Produits admissibles et à l'exclusion des Produits tiers, s'appliquent conformément au contrat de service des Produits pris en charge qui sont commandés dès expédition, avec des droits correspondant à ce Service conformément aux Conditions applicables de ce dernier.

Responsabilités du Client

- Le Client devra remplir et signer les caractéristiques du Client pour les Services fournis dans le cadre de cette offre.
- Le Client devra fournir à Dell un Bon de commande couvrant les Produits admissibles et les Services inclus dans ce contrat de service.
- Le Client rencontrera régulièrement son équipe de compte Dell pour discuter des prévisions de produits, du stock existant, de l'ajout ou de la suppression de configurations de Produits admissibles et d'autres sujets ou problèmes en rapport avec le Service.
- Le Client fournira une assistance et une coopération raisonnables, prendra des décisions dans les délais impartis et apportera son soutien à la prestation des Services par Dell.
- Examen de la conformité. Dell et le Client examineront régulièrement la conformité du Client à la présente Description du service. En cas d'échec du Client à se conformer à quelque disposition de la présente Description du service, Dell se réserve le droit de résilier le Service ou de le modifier.
- À l'issue de la période de stockage, le Client doit réceptionner et payer tous les articles restant dans l'inventaire, de même que les Frais de gestion (y compris les Frais de prolongation), accumulés mais non réglés par le Client à la date d'expédition de ces Produits admissibles.

Non inclus dans ce Service

- Démontage du matériel : la déconstruction des systèmes configurés ou leur retrait du stock protégé à des fins de revente.
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.

* Cette Annexe s'applique aux versions précédentes des services de warehousing, de livraison sur demande et ReadyShip.



Annexe 2

Regroupement d'articles

Présentation du Service

Le Service Regroupement d'articles (« Regroupement d'articles ») dans le cadre des services Logistics Services permet d'emballer les Produits Dell et/ou tiers (p. ex. : documentation, logiciels et/ou articles périphériques) offerts par Dell et choisis par le Client avec le nouveau produit pris en charge, et de les expédier en même temps que ce dernier.

Procédures du Service

Le Service Regroupement d'articles peut être commandé en tant que configuration personnalisée ou configuration standard préconfigurée créée par Dell comme suit :

- Le chef de projet ou le commercial Dell contacte le Client afin de documenter et inscrire les exigences techniques de ce dernier dans le Formulaire de caractéristiques techniques.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Le service des achats de Dell se procure les Produits tiers ou le Client peut fournir lui-même à Dell les articles à rajouter à l'expédition.
- Le chef de projet travaille avec le service des achats de Dell ou le Client crée un processus d'inventaire pour les articles à rajouter à l'expédition.
- Dell effectue un essai de fabrication pour (i) confirmer que tous les articles sont correctement configurés dans le système d'inventaire et (ii) déterminer si tous les articles peuvent être inclus dans le carton des Produits pris en charge ou si un autre carton sera requis.

Responsabilités du Client

- Fournir à Dell une quantité suffisante d'articles appartenant au Client à rajouter à l'expédition pour démarrer le Projet.
- Certifier que les articles à rajouter à l'expédition ne contiennent pas d'Informations personnellement identifiables.
- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir les licences d'exportation qui lui sont nécessaires pour assurer les Services pour les Produits tiers appartenant au Client.
- Tout au long du cycle de vie du projet, fournir à Dell les volumes appropriés de produits consignés à rajouter à l'expédition (appartenant au Client) pour satisfaire les commandes des Produits pris en charge. Respecter les instructions de livraison du site d'exécution responsable.
- Pour les Produits tiers fournis par Dell, collaborer avec le service des achats de Dell tout au long du cycle de vie du projet en fournissant des prévisions trimestrielles et annuelles sur les unités en appui des commandes de systèmes de projet de service de Regroupement d'articles.

Exigences du Service

- La quantité et la taille des articles à inclure dans ce Service peuvent être limitées en fonction du type d'articles commandés et de la capacité des cartons. Vérifiez les restrictions potentielles auprès du chef de projet ou de l'agent commercial Dell.
- L'ajout d'articles ne peut pas compromettre la sécurité et l'intégrité de l'emballage des systèmes.
- Tous les composants ou articles ajoutés seront identifiés et inclus dans les documents de formalités douanières, d'échange ou d'exportation selon les exigences des entités dirigeantes locales.



Non inclus dans ce Service

- Personnalisation ou configuration des articles à rajouter à l'expédition.
- Vérification de la compatibilité des Produits tiers avec la configuration du Client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 3

Retrait d'articles

Présentation du Service

Le Service de retrait d'articles (« Service », « Retrait d'articles ») dans le cadre des services Logistics Services permet au Client d'identifier et de faire retirer du Système Dell pris en charge des articles par défaut/standard généralement fournis comme composants/accessoires des systèmes Dell (p. ex. : documentation, logiciels et/ou articles périphériques). Les articles sélectionnés sont alors retirés de l'emballage des systèmes Dell avant l'expédition.

Procédures du Service

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire les exigences de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet Dell complète la commande de services.
- L'équipe des services de configuration de Dell reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi pour le Service de retrait d'articles.
- Les articles retirés seront éliminés par Dell.
- Le Client ne recevra aucun remboursement pour les articles retirés.

Responsabilités du Client

- Renoncer aux droits de propriété des articles retirés.

Exigences du Service

- Les articles retirés peuvent être soumis à des restrictions dans certaines zones géographiques ou certains pays selon le Client et les réglementations locales et régionales. Vérifiez les restrictions potentielles auprès du chef de projet.
- Le retrait d'articles ne peut pas compromettre la sécurité ou l'intégrité de l'emballage du conteneur d'expédition.

Non inclus dans ce Service

- La personnalisation ou la configuration des articles restants dans le carton.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 4

Multi-emballage

Présentation du Service

Le Service Multi-emballage (« Service », « Multi-emballage ») dans le cadre des services Logistics Services permet au Client de recevoir des systèmes matériels dans des colis de type emballage en gros. Plusieurs systèmes semblables emballés dans un seul conteneur d'expédition. Avantages du service de multi-emballage :

- simplification du déploiement (un seul carton plutôt que plusieurs) ;
- réduction des déchets sur site et des coûts de recyclage ;
- haute transportabilité (~ 37 kg) ;
- optimisation des capacités de stockage de l'entrepôt ;
- réduction de l'utilisation de matières premières (bois, papier, plastique) ;
- diminution des déchets dans les sites d'enfouissement.

Configurations de base offertes :

- Serveurs
 - Multi-emballage de 10 boîtes
 - Multi-emballage de 20 boîtes
 - Multi-emballage de 4 boîtes
- Ordinateurs portables
 - 6 par multi-emballage – plateformes multiples
- Ordinateurs de bureau
 - 6 PC de bureau par multi-emballage – plateformes multiples
 - 4 MT par multi-emballage – plateformes multiples
 - 10 SFF par multi-emballage – plateformes multiples
 - 5 USFF par multi-emballage – plateformes multiples

Procédures du Service

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire les exigences de ce dernier et confirmer que le Service répond à ses besoins.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet Dell complète la commande de services.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi pour le service de multi-emballages.

Responsabilités du Client

- Commander la quantité suffisante nécessaire à la prise en charge de multi-emballages.
- Être en mesure de recevoir des multi-emballages.

Exigences du Service

Les multi-emballages créés doivent suivre les directives standard pour « éviter d'endommager ou de perdre un emballage » :

- Utiliser un carton suffisamment résistant pour supporter le poids du contenu.
- Expédier les caisses dans des conteneurs d'expédition en carton ondulé.



- Bien sceller le contenu pouvant présenter une fuite.
- Utiliser au moins deux pouces (5,08 cm) d'un matériau de rembourrage adéquat pour protéger les articles les uns des autres et les coins, les côtés, le dessus et le dessous du carton.
- Renforcer les bords de l'emballage pour éviter toute déformation.
- Bien sceller les fermetures et les joints avec du ruban renforcé.
- Renseignements minimum figurant sur le multi-emballage : le numéro de commande du Client, le numéro de commande Dell pour chaque paquet contenu dans l'emballage, l'adresse complète et les numéros de téléphone.
- Tous les composants ou articles combinés seront identifiés et inclus dans les documents de formalités douanières, d'échange ou d'exportation selon les exigences des entités dirigeantes locales.

Exclusions

- Les systèmes pouvant être expédiés dans des multi-emballages varient selon la région et l'emplacement d'expédition. Veuillez contacter le chef de projet des Services de configuration pour plus de détails.

Non inclus dans ce Service

- La personnalisation ou la configuration des articles restants dans le carton.

Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 5

Suremballage

Présentation du Service

Le Service Suremballage (« Service », « Suremballage ») dans le cadre des services Logistics Services permet au Client de regrouper plusieurs articles emballés séparément (c'est-à-dire systèmes, périphériques, appareils tiers) dans un emballage ou conteneur plus grand à des fins d'expédition.

Procédures du Service

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire les exigences de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- L'équipe des Services de configuration de Dell reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.
- Plusieurs boîtes et articles sont assignés à un carton de suremballage qui est fermé, scellé et étiqueté avec les étiquettes et la documentation appropriées.

Responsabilités du Client

- Le type de commande doit correspondre aux limites du carton de suremballage.

Exigences du Service

- Les boîtes de suremballage créées doivent suivre les directives standard pour « éviter d'endommager ou de perdre un emballage ».
 - Utiliser un carton suffisamment résistant pour supporter le poids du contenu.
 - Expédier les caisses dans des conteneurs d'expédition en carton ondulé.
 - Bien sceller le contenu pouvant présenter une fuite.
 - Utiliser au moins deux pouces (5,08 cm) d'un matériau de rembourrage adéquat pour protéger les articles les uns des autres et les coins, les côtés, le dessus et le dessous du carton.
 - Renforcer les bords de l'emballage pour éviter toute déformation.
 - Bien sceller les fermetures et les joints avec du ruban renforcé.
 - Inclure l'adresse complète et les numéros de téléphone sur l'étiquette.
- Certains formats de suremballages standard sont définis selon les critères régionaux, mais entrent généralement dans les catégories « moyen » et « grand ».
- Renseignements minimum figurant sur le suremballage : le numéro de bon de commande du Client, le numéro de commande Dell pour chaque paquet contenu dans le suremballage.
- Tous les composants ou articles combinés seront identifiés et inclus dans les documents de formalités douanières, d'échange ou d'exportation selon les exigences des entités dirigeantes locales.

Non inclus dans ce Service

- Format personnalisé de suremballage ou de conteneur.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 6

Palettes et caisses

Présentation du Service

Le Service Palettes et caisses (« Service », « Palettes et caisses ») permet au Client d'utiliser des formats de palettes et de caisses standard tiers qui répondent mieux à leurs besoins. Les palettes et caisses personnalisées permettent souvent d'optimiser l'empilage, l'orientation des cartons et l'apposition d'étiquettes spéciales. Plusieurs produits peuvent être placés sur les palettes avec les nouveaux documents et les étiquettes personnalisées au besoin.

Exemples de formats non standard :

- conteneurs Gaylord ;
- palettes surdimensionnées ;
- formats personnalisés de palettes (demandés par le Client) ;
- palettes antichoc ;
- caisses en bois ;
- conteneur roulant.

Procédures du Service

La prestation du Service Palettes et caisses est une offre personnalisée et elle nécessite la constitution d'un Projet SC. Si un Client a besoin de plusieurs services Logistics Services, tous les services applicables peuvent être combinés en un seul Projet SC. Si un Client dispose d'un Projet SC actif, le chef de projet décidera s'il y a lieu d'utiliser le projet actuel ou d'en créer un nouveau. La procédure pour chaque Projet SC incluant un service Palettes et caisses est la suivante :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client afin de documenter et inscrire les exigences de ce dernier et les détails pertinents dans le Formulaire de caractéristiques techniques.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Dell effectue un test logistique pour confirmer que le service est correctement configuré pour la ou les régions de livraison.
- Le chef de projet informera l'équipe du Compte Dell et le Client de la réalisation du Projet SC.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- Dell acquiert la palette ou la caisse conçue/choisie.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Assumer la responsabilité de tout dommage subi ou de tout autre type de perte de colis (complet ou partiel) lorsque des palettes et caisses personnalisées sont utilisées.
- Collaborer avec Dell tout au long du cycle de vie du projet pour la prestation réussie du service.

Exigences du Service

- Dell va tenter dans la mesure du possible d'acquérir la palette ou la caisse demandée dans un délai acceptable.
- Toutes les palettes et les caisses doivent protéger de façon adéquate le produit à transporter.



Non inclus dans ce Service

- Le Service n'est pas forcément proposé dans tous les pays ou toutes les zones géographiques.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 7

Emballage personnalisé

Présentation du Service

Le Service Emballage personnalisé (« Service », « Emballage personnalisé ») dans le cadre de Dell Logistics Services permet de créer un emballage standard tiers, conçu ou demandé par le Client. Cet emballage personnalisé peut être conçu ou élaboré en fonction du format, du contenu, de la couleur, des éléments graphiques ou d'autres critères demandés ou requis par le Client.

Procédures du Service

La fourniture du Service Emballage personnalisé est une offre personnalisée et elle nécessite la constitution d'un Projet SC. Si un Client a besoin de plusieurs services Logistics Services, tous les services applicables peuvent être combinés en un seul Projet SC. Si un Client dispose d'un Projet SC actif, le chef de projet décidera s'il y a lieu d'utiliser le projet actuel ou d'en créer un nouveau. La procédure pour chaque Projet SC incluant un service Emballage personnalisé est la suivante :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client afin de documenter et inscrire les exigences de ce dernier et les détails pertinents dans le Formulaire de caractéristiques techniques.
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Dell effectue un test logistique pour confirmer que le service est correctement configuré pour la ou les régions de livraison.
- Le chef de projet informera l'équipe du Compte Dell et le Client de la réalisation du Projet SC.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- Dell acquiert l'emballage conçu/choisi.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Assumer la responsabilité de tout dommage subi ou de tout autre type de perte de colis (complet ou partiel) lorsqu'un emballage personnalisé est utilisé.
- Rester propriétaire de tous les emballages acquis dans le cadre de ce Service.
- Collaborer avec Dell tout au long du cycle de vie du projet pour la prestation réussie du service.

Exigences du Service

- La création des emballages personnalisés peut prendre jusqu'à trois mois selon la quantité de rembourrage, le format, les couleurs, le texte, etc. Le délai pour compléter un service sera évalué et communiqué par le chef de projet chez le Client et accepté par le Client avant l'engagement des ressources nécessaires pour assurer le Service.
- Le prix du Service sera proposé spécifiquement et uniquement pour chaque projet.
- L'emballage personnalisé inutilisé sera éliminé conformément aux caractéristiques convenues dans le cadre de la création du projet.



Non inclus dans ce Service

- Le Service n'est pas forcément proposé dans tous les pays ou toutes les zones géographiques.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 8

Étiquette du carton d'expédition

Présentation du Service

Le Service Étiquette du carton d'expédition (« Étiquette du carton d'expédition ») dans le cadre des services Logistics Services permet au Client d'apposer sur le carton d'expédition du système une étiquette imprimée contenant des données personnalisées. Ce service permet au Client de choisir parmi divers formats préconfigurés ou de personnaliser l'étiquette standard du carton d'expédition de Dell selon ses exigences spécifiques.

Les éléments personnalisables de l'Étiquette du carton d'expédition peuvent varier mais ils peuvent inclure l'ajout du logo du Client, du contenu exclusif ou des détails concernant la commande du Client ou le système que l'on retrouve généralement sur les systèmes d'information pris en charge de Dell (c'est-à-dire, taille du disque dur, RAM, processeur, numéro de modèle, numéro de bon de commande du Client, date d'expédition, numéro d'inventaire, numéro de série).

Procédures du Service

Le processus de chaque Service d'étiquetage personnalisé des emballages comprend les étapes suivantes :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire les exigences de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell détermine si la demande du Client est standard ou personnalisée.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Fournir les données pour le contenu exclusif de toute Étiquette de carton d'expédition.
- Approuver tout format personnalisé avant soumission pour la création.

Exigences du Service

- Dell va conserver et mettre à la disposition du Client les formats préconfigurés actuels d'Étiquettes pour le carton d'expédition qui sont offerts de façon standard.
- Générer, imprimer et/ou apposer l'étiquette, l'Étiquette préimprimée ou consignée avec les informations personnalisées ou les étiquettes de marques.
- Apposer l'étiquette à l'extérieur du carton selon les caractéristiques de Dell (système, périphériques, etc.). Des mentions en plusieurs langues (jeu de caractères internationaux) peuvent être requises.
- Quelle que soit leur taille, toutes les étiquettes doivent être apposées au même endroit sur chaque emballage. Leur emplacement doit se situer en haut du côté le plus important. Cette règle s'applique dans le monde entier, sauf en cas de stipulation différente par certaines exigences régionales ou nationales.

Prestations exclues des Étiquettes du carton d'expédition

- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.

Annexe 9

Regroupement des commandes

Présentation du Service

Le Service Regroupement des commandes (« Service », « Regroupement des commandes ») dans le cadre des services Logistics Services permettent au Client de gérer la réception et le regroupement de plusieurs systèmes matériels et de pièces périphérique Dell, ainsi que du matériel, des logiciels, des périphériques tiers ou des pièces consignées par le Client, et d'organiser la livraison de toutes les pièces en un seul colis. (Vérifiez les capacités spécifiques auprès du nœud régional).

Procédures du Service

La prestation du Service Regroupement des commandes nécessite la création d'un projet SC. Si un Client a besoin de plusieurs services Logistics Services, tous les services applicables peuvent être combinés en un seul Projet SC. Si un Client a un Projet SC en cours, le Service Regroupement des commandes peut être ajouté à ce dernier. Le chef de projet du Client décidera s'y a lieu d'utiliser le projet en cours ou d'en créer un nouveau. Le processus de chaque projet SC incluant le Service Regroupement des commandes passe par les étapes suivantes :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire les exigences de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- Le Client organise la livraison du matériel tiers à l'adresse fournie par le chef de projet ou l'agent commercial Dell et fournit au chef de projet d'autres détails comme la liste complète des numéros de commandes, le nom du fournisseur, le nom du transporteur et la ou les dates de livraison prévues des commandes à regrouper.
- Dell effectue un test logistique pour confirmer que le service est correctement configuré pour la ou les régions de livraison.
- Le chef de projet informera l'équipe du Compte Dell et le Client de la réalisation du Projet SC.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Organiser la livraison du matériel tiers à l'adresse fournie par le chef de projet ou l'agent commercial Dell et fournir au chef de projet d'autres détails comme la liste complète des numéros de commandes, le nom du fournisseur, le nom du transporteur et la ou les dates de livraison prévues des commandes à regrouper.
- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir d'autres renseignements nécessaires à la prestation de ce service.
- Collaborer avec Dell tout au long du cycle de vie du projet pour la prestation réussie du service.
- Respecter l'espace fourni pour le stockage temporaire et les exigences nécessaires pour permettre la prestation du Service.



Exigences du Service

- Le Service va permettre aux clients de demander le regroupement d'éléments spécifiques (et de commandes Dell) avant l'expédition par Dell et la réception à l'emplacement du Client.
- L'offre est indifférente au matériel de marque à regrouper (Dell, IBM, Cisco, Lenovo, HP, fournisseurs S&P, etc.).
- Le Service sera simplifié en fonction de la quantité ou du poids des articles à regrouper.
- Pour chaque Service, toutes les commandes Dell seront regroupées sur une seule facture pour le Client.
- Le regroupement des commandes ne se fait pas instantanément. C'est pourquoi le regroupement des commandes peut nécessiter le stockage du matériel pendant une durée limitée. La période de stockage standard du matériel et des commandes jusqu'au regroupement final et à l'expédition est de 30 jours. Cette période permettra de remédier aux commandes en attente et aux autres retards. Puisque le service est offert pour une durée limitée, il sera déterminé si cette période de stockage peut être réduite (comme un élément clé de coût de la prestation du service). Si un Client demande une prolongation de la période de stockage de 30 jours, il devra acheter un service d'inventaire hebdomadaire ou mensuel.
- Le matériel tiers n'est pas toujours admissible au Service Regroupement des commandes.

Non inclus dans ce Service

- Personnalisation ou configuration d'articles tiers à regrouper.
- Reconfiguration des emballages sur une palette pour une commande ou plusieurs commandes regroupées.
- Vérification de la compatibilité des Produits tiers avec la configuration du Client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 10

Livraison personnalisée

Présentation du Service

Le Service Livraison personnalisée (« Service », « Livraison personnalisée ») dans le cadre des services Logistics Services permet au Client d'organiser le transport des produits et solutions selon les besoins clients à une heure ou à une date spécifiques qui ne sont généralement pas couvertes par les services de livraison standard. Ce service peut inclure :

- **Heure spécifique** : la livraison est effectuée à une date et une heure spécifiques
- **Horaires non ouverts** : la livraison a lieu après les heures de travail normales
- **Date spécifique** : la livraison est effectuée à une date spécifique
- **Jour de la semaine spécifique** : la livraison est effectuée lors d'un jour de la semaine spécifique
- **Week-end ou vacances** : la livraison est effectuée durant le week-end ou durant un jour non ouvré
- **Destination intérieure unique** : la livraison de colis à un seul endroit d'une destination unique.
- **Distribution à l'intérieur du bureau (destinations multiples à une adresse)** : la livraison de colis à plusieurs endroits d'une seule destination.
- **Dépalettisation** : retrait des colis de la palette pour les transférer ailleurs près de la palette d'origine.
- **Déballage** : retrait des articles du carton d'expédition et disposition près de la palette d'origine.
- **Élimination de l'emballage (mise au rebut)** : retrait du matériel d'expédition et d'emballage (cartons, matériel d'emballage, palettes, suremballage) du site du Client.
- **Hayon** : véhicule de livraison équipé d'un panneau articulé tenant lieu de portière arrière qui peut être levé lors du chargement ou du déchargement des colis. Principalement utilisé aux endroits non équipés de grandes portes de chargement/déchargement.
- **Format de camion spécifique** : le Client peut demander des formats de camions spécifiques. Exemples de formats de camions :
aucun semi-remorque plein ; nécessité d'un camion équipé d'une remorque ; pas plus de 8,5 mètres ; etc., d'après les capacités des sites de livraison.

Procédures du Service

La prestation du Service Livraison personnalisée peut nécessiter la création d'un Projet SC. Si un Client a besoin de plusieurs Services, tous les Services applicables peuvent être combinés en un seul Projet SC. Si un Client a un Projet SC en cours, le service Livraison personnalisée peut être ajouté à ce dernier. Le chef de projet du Client décidera s'y a lieu d'utiliser le projet en cours ou d'en créer un nouveau. Le processus de chaque Projet SC incluant le Service Livraison personnalisée passe par les étapes suivantes :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire la demande de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Donner accès à Dell au personnel et aux installations appropriés pour assurer la coordination et la prestation du Service.



Exigences du Service

- Le transporteur doit contacter le Client avant d'arriver sur place dans le cadre de ce Service. Cette pratique est communément appelée préavis de livraison. Le transporteur doit fournir les informations suivantes et le Client doit les confirmer :
 - date de la livraison ;
 - contenu de la livraison ;
 - contraintes de livraison (le cas échéant) ;
 - nom et société du chauffeur ;
 - numéro du bon de commande du Client et de commande de Dell (si nécessaire).
- Ce Service peut nécessiter une « inspection des lieux » de livraison par le Client et par le transporteur.

Non inclus dans ce Service

- Personnalisation ou configuration d'articles tiers à regrouper.
- Vérification de la compatibilité des Produits tiers avec la configuration du Client.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 11

Transporteur désigné par le client

Présentation du Service

Le Service Transporteur désigné par le client (« Services », « Compte de transporteur désigné par le client ») permet aux clients de Dell de recourir à leurs transporteurs préférés pour le transport de produits vers les sites spécifiés. Dell générera les documents nécessaires et remettra le colis au transporteur choisi par le Client.

Le Service Transporteur désigné par le client peut être commandé conjointement avec d'autres services Logistics Services comme le Suremballage, le Multi-emballage, l'Emballage personnalisé et l'Étiquetage des emballages. Contactez le chef de projet pour obtenir la liste complète des services compatibles/connexes.

Certains services Logistics Services ne peuvent pas être achetés conjointement avec le Service Transporteur désigné par le Client : livraison à une heure spécifique, livraison interne, préavis, format de camion spécial et hayon. Contactez le chef de projet pour obtenir la liste complète des services non offerts avec le Service Transporteur désigné par le client.

Procédures du Service

La prestation du Service Transporteur désigné par le client nécessite la création d'un Projet SC. Si un Client a besoin de plusieurs services Logistics Services, tous les services applicables peuvent être combinés en un seul Projet SC. Si un Client a un Projet SC en cours, le Service Transporteur désigné par le client peut être ajouté à ce dernier. Le chef de projet du Client décidera s'y a lieu d'utiliser le projet en cours ou d'en créer un nouveau. Le processus de chaque Projet SC incluant le Service Transporteur désigné par le client passe par les étapes suivantes :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire les exigences de ce dernier et les détails pertinents sur le Transporteur préféré du Client dans le Formulaire de caractéristiques techniques. les
- Le Client valide l'exactitude et vérifie les exigences en approuvant et retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Le Client organise la livraison du matériel tiers (si incluse dans la prestation) à l'adresse fournie par le chef de projet ou l'agent commercial Dell et fournit au chef de projet d'autres détails comme la liste complète des numéros de commandes, le nom du fournisseur, le nom du transporteur et la ou les dates de livraison prévues des commandes à regrouper.
- Dell effectue un test logistique pour confirmer que le service est correctement configuré pour la ou les régions de livraison.
- Le chef de projet va informer le Client et l'équipe de compte Dell de l'achèvement du projet.
- Le projet est prêt pour commandes groupées.

Responsabilités du Client

- Valider l'exactitude et vérifier les exigences en approuvant et en retournant le Formulaire de caractéristiques techniques à Dell.
- Organiser la livraison du matériel tiers à l'adresse fournie par le chef de projet ou l'agent commercial Dell et fournir au chef de projet d'autres détails comme la liste complète des numéros de commandes, le nom du fournisseur, le nom du transporteur et la ou les dates de livraison prévues des commandes à regrouper ;



- Fournir toute l'aide raisonnable requise par Dell pour obtenir d'autres renseignements nécessaires à la prestation de ce service.
- Collaborer avec Dell tout au long du cycle de vie du projet pour la prestation réussie du service.

Exigences du Service

- Dell décline toute responsabilité envers le produit/colis une fois qu'il est remis au transporteur désigné par le Client.
- Le Client est responsable de tout dommage ou de tout autre type de perte à l'égard du colis (complet ou partiel) une fois que le transporteur du Client signe et prend possession du colis.
- Le Client ne tentera pas de demander ou de revendiquer une mesure corrective ou des réparations pour toute perte ou tout dommage du colis si un tel événement se produit après le transfert du colis au transporteur du Client. Le Client demandera ou revendiquera plutôt cette mesure corrective ou ces réparations auprès du transporteur qu'il a choisi, qui est responsable du colis.

Non inclus dans ce Service

- Réparation en cas de perte ou d'endommagement d'une partie du colis une fois que le transporteur du Client a signé la prise en charge du colis.
- Documents d'exportation ou d'importation nécessaires au transport transfrontalier du produit/colis.
- Le Service n'est pas forcément proposé dans tous les pays ou toutes les zones géographiques.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 12

Expédition à l'international

Présentation du Service

Le Service Expédition à l'international (« Service », « Expédition à l'international ») dans le cadre des services Logistics Services permet au Client d'organiser le transport de produits et solutions directement ou indirectement vers des destinations internationales. Ce Service inclut la fourniture des documents d'exportation appropriés et requis et de la facture commerciale. Il peut inclure l'autorisation d'exportation et l'organisation du transport vers l'emplacement de destination désigné par le Client (port ou adresse finale) selon les Incoterms utilisés et les modalités de ventes convenues. Préparation de la livraison internationale avec tous les documents requis

Dell n'agira généralement pas comme importateur attitré dans les pays de destination, mais peut offrir la livraison à « l'endroit désigné » non dédouané pour l'importation. Il incombe au Client d'agir en tant qu'importateur attitré.

Procédures du Service

Le processus pour chaque Service d'expédition à l'international passe par les étapes suivantes :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire la demande de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Fournir à Dell les informations nécessaires pour remplir la facture commerciale et les documents d'exportation afin d'assurer la coordination et la prestation du Service.
- Agir de façon responsable et imputable afin de veiller à ce que tout contenu fourni par le Client respecte les réglementations commerciales applicables.
- En fonction des Incoterms et des modalités de vente, assurer le dédouanement à l'importation de la marchandise dans le pays de destination.
- Payer les frais et/ou taxes d'exportation, d'importation et de douanes nécessaires en fonction des modalités de vente et des Incoterms.
- Organiser le transport selon les Incoterms indiqués sur la facture commerciale.

Exigences du Service

- Veiller à ce que le matériel exporté respecte les lois régissant le commerce en vigueur et soit approuvé pour l'importation dans le pays de destination.
- Préparer la commande pour la livraison internationale avec l'emballage/la palettisation, la documentation et l'étiquetage appropriés et requis.
- Commande à soumettre pour le Service en choisissant l'une des options suivantes :



- EXW (à l'usine) : mise à la disposition de la marchandise dans les locaux de Dell. Le Client paye tous les frais de transport et supporte également les risques inhérents à la prise en charge de la marchandise jusqu'à sa destination finale. Dell ne charge pas la marchandise dans les véhicules collecteurs et ne la dédouane pas pour l'exportation. Si le vendeur charge la marchandise, il le fait aux frais et aux risques du Client. Si les parties souhaitent faire assumer au vendeur la responsabilité du chargement de la marchandise au départ ainsi que les risques et tous les frais y afférents, elles doivent le préciser clairement en insérant à cet effet une clause explicite dans le contrat de vente.
- FCA : franco transporteur (endroit désigné pour la livraison). Dell remet à l'endroit convenu et au transporteur désigné par le Client la marchandise dédouanée pour l'exportation. Dell va charger la marchandise dans les véhicules du transporteur du Client.
- FOB : franco à bord (port d'embarquement convenu). Dell chargera la marchandise, dédouanée pour l'exportation, sur le navire désigné par le Client. Les frais et risques sont partagés lorsque la marchandise est à bord du navire. Le Client doit informer Dell des détails concernant le navire et le port où la marchandise sera chargée, et il n'existe aucune référence ou disposition relative à l'utilisation de tel ou tel transporteur ou transitaire. Dell paye le transport de la marchandise vers le port d'embarquement et il règle les frais de chargement. Le Client paye les frais de transport de la marchandise, d'assurance, de chargement et de transport depuis le port d'arrivée à la destination.
- CFR : coût et fret (port de destination convenu). Dell doit payer les frais et le fret pour acheminer la marchandise au port de destination. Toutefois, le risque est transféré au Client une fois la marchandise chargée à bord du navire. L'assurance pour la marchandise N'EST PAS incluse. Ce terme était appelé naguère CNF (C & F). Transport maritime uniquement.
- DAP : livré sur place (endroit de destination convenu). Dell paye l'acheminement vers l'endroit convenu, à l'exception des frais liés au dédouanement à l'importation, et assume tous les risques jusqu'à ce que la marchandise soit prête à être déchargée par le Client.
- Le Service peut exiger du transporteur qu'il contacte le Client avant son arrivée à l'endroit convenu pour la livraison. Cette pratique est communément appelée préavis de livraison. Le transporteur doit fournir les informations suivantes et le Client doit les confirmer :
 - date de la livraison ;
 - contenu de la livraison ;
 - contraintes de livraison (le cas échéant) ;
 - nom et société du chauffeur ;
 - numéro du bon de commande du Client et de commande de Dell (si nécessaire).

Non inclus dans ce Service

- En général, Dell n'agira pas en tant qu'importateur attitré.
- Le service n'est pas offert dans tous les pays ou par tous les sites Dell. Veuillez consulter votre agent commercial ou votre chef de projet pour connaître les disponibilités.



Annexe 13

Rapports et avis

Présentation du Service

Les Services Rapports et avis (« Services », « Rapports ») dans le cadre des services Logistics Services permettent à Dell de fournir les documents d'expédition, listes d'articles ou étiquettes et rapports prédéfinis ou personnalisés tels que des préavis de livraisons ou des rapports. Exemples de Services offerts :

- Rapports de logistique standard : rapports sur les inventaires, les actifs, et les expéditions et avis.
- Documents d'expédition personnalisés : bill of lading, bordereaux de marchandises dans le format et avec les champs de données spécifiés par le Client.
- Étiquettes de palettes personnalisées : impression et apposition sur les palettes d'étiquettes spécifiées par le Client. Ces étiquettes comportent en général des données et/ou des instructions de manutention, de stockage ou de contenu.
- Rapports personnalisés : modification des rapports de logistique standard ou préconfigurés. Exemples de rapports personnalisés :
 - Simple modification de rapports standard avec les options personnalisées : redéfinition de champs existants, modifications statiques des contenus de champs, etc.
 - Modification moyennement complexe de rapports standard à partir des options utilisables : l'une des options de niveau inférieur plus l'ajout de graphiques, modifications dynamiques mineures comme les calculs de champs, etc.
 - Modifications très complexes des rapports standard à partir des options utilisables : l'une des options de niveau inférieur plus la modélisation des données et le changement structurel de la configuration standard.
- Préavis de livraison : rapports et communications détaillant l'activité de livraison au Client.

Procédures du Service

La prestation des Services Rapports et avis peut nécessiter la création d'un Projet SC. Si un Client a besoin de plusieurs Services, tous les Services applicables peuvent être combinés en un seul Projet SC. Le chef de projet décidera s'y a lieu d'utiliser le projet en cours ou d'en créer un nouveau. Le processus pour chaque projet SC incluant les Services de rapports et d'avis inclut les étapes suivantes :

- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell contacte le Client pour documenter et inscrire la demande de ce dernier.
- Le Client en valide l'exactitude et vérifie les exigences auprès de Dell.
- Le chef de projet ou l'agent commercial Dell complète la commande de services.
- L'équipe Dell Logistics Services reçoit la commande et l'exécute conformément au processus établi.

Responsabilités du Client

- Fournir à Dell le contenu spécifique nécessaire à la création et à la prestation du Service.
- Approuver tout format personnalisé avant soumission pour la création.
- Fournir à Dell des instructions sur la date, l'heure et l'adresse de livraison.

Exigences du Service

- Les rapports seront envoyés par voie électronique.

Non inclus dans ce Service

- Rapports personnalisables en dehors du champ d'application de ces définitions, qui peuvent être offerts à un prix ponctuel.
- Toute activité autre que celles spécifiquement indiquées dans la présente Annexe.



Annexe 14

Service de stockage à court terme (clients EMEA et APJC uniquement)

Présentation du Service

Le Service de stockage à court terme Dell (le « Service » ou les « Services ») aide les partenaires et les clients Dell à gérer la fluctuation des volumes de commandes de leurs acheteurs, et contribue à réduire le temps de réactivité en conservant un certain nombre de systèmes prédéfinis dans un site de stockage central. Ce Service est disponible sur une sélection de modèles, configurations, logiciels, périphériques, composants tiers et produits clients expédiés (« Produits admissibles »). Les sites de Service sont à la seule discrétion et approbation de Dell, qui peuvent faire l'objet de modification. Pour plus d'informations sur les systèmes et les configurations admissibles, contactez votre agent commercial Dell.

Le Client commandera ses Produits admissibles, qui seront acheminés après la fabrication vers le site de stockage Dell pour y être conservés. Le Client peut demander à ce que des unités soient expédiées depuis le site de stockage à la date de son choix. Il bénéficie de 90 jours de stockage maximum.

Les Produits admissibles seront entreposés dans les locaux de Dell (ou d'un sous-traitant Dell) (le « Centre de logistique ») jusqu'à ce que le Client présente un avis d'expédition, demandant l'expédition des Produits admissibles. Ce service a été conçu pour offrir un niveau maximal de flexibilité d'expédition au Client. À tout moment durant la période d'entreposage, le Client peut communiquer les instructions d'expédition indiquant le Produit admissible spécifique à expédier. Le Client est tenu de communiquer l'avis d'expédition à Dell au minimum 2 (deux) jours ouvrés avant la date d'expédition souhaitée afin de garantir que Dell puisse y répondre. Une fois que Dell reçoit et accepte la notification d'expédition du Client, les Produits admissibles commandés par le Client seront expédiés depuis le Centre de logistique. D'autres services (déploiement, configuration, support, etc.) peuvent être commandés par le Client dans le cadre du contrat de service applicable. D'autres services commandés par le Client dans le cadre du contrat de service seront appliqués comme demandé par le Client ou selon ce qui est approprié pour le service commandé, soit avant l'inventaire, soit après l'avis d'expédition soumis par le Client. Tous les artefacts de service associés aux unités stockées doivent être verrouillés et soumis avant le dépôt de la commande en fabrication.

La durée maximale de stockage de 90 jours ne peut être modifiée par aucun autre contrat de service, aucune autre description des services ni par les conditions générales des Produits ou Services.

Procédures du Service

- Les Produits admissibles peuvent être entreposés pendant une période maximale de 90 jours.
- À tout moment durant la période de stockage, le Client peut soumettre un avis d'expédition pour les Produits admissibles. Le Client communiquera le ou les numéros de commande des Produits admissibles spécifiques à expédier à l'adresse ou aux adresses de livraison spécifiées.
- En l'absence de date de livraison fournie par le Client, Dell lancera le processus d'expédition à l'adresse de livraison au 85e jour de stockage.
- Dell ne peut pas fractionner un numéro de commande en unités individuelles. Les commandes doivent être passées en respectant des tailles que le Client est en mesure de recevoir.
- Dès réception de l'avis d'expédition, Dell se chargera d'exécuter tout service commandé restant, dans le cadre du contrat de niveau de service applicable à cette date.
- Dell surveillera la durée de stockage de l'inventaire et fera tous les efforts raisonnables pour avertir le Client d'un stock approchant de sa fin de période de stockage.
- Tout Produit admissible restant dans l'entrepôt au-delà de la période maximale sera expédié au Client. Les Produits tiers associés se trouvant dans le Centre de logistique seront expédiés avec ces Produits admissibles.
- La politique de retour Dell ne s'appliquera pas. Tous les Produits admissibles ne peuvent être retournés.



Dell prendra en charge tous les types de paiement actuellement disponibles et approuvés pour le présent Service ou pour les Produits admissibles commandés auprès de Dell. Contactez votre agent commercial pour plus d'informations au sujet des types de paiement.

- Ceci n'est pas un service de report de facture. Tous les clients doivent respecter la période de crédit convenue, comme indiqué dans les conditions de la facture, même avant la réception des produits.
- La facturation pour les produits pris en charge par Dell (à l'exclusion du matériel acheté à des tiers ou expédié), les services de warehousing et les autres services qui peuvent être mentionnés dans le contrat de service seront effectués dès l'expédition depuis les locaux de fabrication Dell.
- Dès leur expédition par le fournisseur Dell à destination du centre de logistique, les produits tiers achetés à Dell par le Client seront facturés à ce dernier. Le Client comprend et accepte que toute garantie pour ces produits tiers est fournie par leur fabricant d'origine et que cette garantie commencera à courir dès l'expédition des Produits tiers par le fournisseur Dell à destination du Centre de logistique.
- Les conditions générales de la garantie en cours des Produits pris en charge, y compris des Produits admissibles et à l'exclusion des Produits tiers, s'appliquent conformément au contrat de service des Produits pris en charge qui sont commandés dès expédition, avec des droits correspondant à ce Service conformément aux Conditions applicables de ce dernier.

Responsabilités du Client

- Le Client devra fournir à Dell un Bon de commande couvrant les Produits admissibles et les services inclus dans ce contrat de service.
- Le Client rencontrera régulièrement son équipe de compte Dell pour discuter des prévisions de produits, du stock existant, de l'ajout ou de la suppression de configurations de Produits admissibles et d'autres sujets ou problèmes en rapport avec le Service.
- Le Client fournira une assistance et une coopération raisonnables, prendra des décisions dans les délais impartis et apportera son soutien à la prestation des Services par Dell.
- Le Client s'engage à fournir un calendrier des dates de livraison de ses commandes avant ou pendant le 85e jour de la période de stockage.
- Examen de la conformité. Dell et le Client examineront régulièrement la conformité du Client à la présente Description du service. En cas d'échec du Client à se conformer à quelque disposition de la présente Description du service, Dell se réserve le droit de résilier le Service ou de le modifier.

Non inclus dans ce Service

- Démontage du matériel : la déconstruction des systèmes configurés ou leur retrait du stock protégé à des fins de vente.
- Gestion de projet Dell
- Ce Service ne prévoit pas de délai concernant la soumission de contenu pour l'application du service
- Toutes activités autres que celles spécifiquement énoncées dans la présente Annexe.

