

Conditions générales de vente pour les consommateurs

Veillez lire attentivement les présentes conditions générales (les « Conditions »), qui régissent la vente et/ou la fourniture par Dell de produits, de services, de logiciels ou de support (les « **Produits** »)

Les présentes Conditions s'appliquent au rapport contractuel (« **Contrat** ») entre Dell SA, Route de l'Aéroport 29, 1215 Genève 15 et vous, donc le client.

Les présentes Conditions ne s'appliquent pas aux achats de Produits effectués par l'intermédiaire d'un revendeur (auquel cas, les conditions générales convenues avec le revendeur s'appliquent), ni aux achats destinés à une utilisation commerciale ou professionnelle (auquel cas, les [Conditions générales de vente de Dell aux professionnels](#) s'appliquent).

Sommaire

- A. [Commande, acceptation](#)
- B. [Annulation](#)
- C. [Prix, TVA et disponibilité](#)
- D. [Livraison](#)
- E. [Paiement](#)
- F. [Garantie contre les défauts](#)
- G. [Responsabilité](#)
- H. [Devoirs du client](#)
- I. [Réparations et Services](#)
- J. [Services d'abonnement](#)
- K. [Logiciels](#)
- L. [Protection des données](#)
- M. [Exportation](#)
- N. [Divers](#)

A. **Commande, acceptation**

1. Lorsque vous passez commande (en ligne ou par téléphone) auprès de Dell, celle-ci est considérée comme une offre de conclure un contrat de vente. Dell vous enverra, par e-mail, un accusé réception de votre Commande. Dell aura alors un court délai pour valider votre Commande. Lorsque votre Commande sera acceptée et validée par Dell, une confirmation (« **Confirmation de commande** ») vous sera envoyée par e-mail. La conclusion du Contrat entre vous et Dell n'a lieu qu'au moment de l'envoi par Dell de ladite Confirmation de commande. Vous devez vérifier la Confirmation de commande et avertir immédiatement Dell de toute erreur ou anomalie.

Sauf indication contraire dans l'offre, les offres de Dell sont sans engagement. Les garanties ne lient Dell que si et dans la mesure où elles sont désignées comme telles dans une offre ou une confirmation de commande et où les obligations de Dell au titre de la garantie y sont exposées en détail.

2. Dell peut apporter des changements mineurs aux spécifications techniques des Produits que vous avez commandés, étant précisé que Dell garantit des fonctionnalités et des

performances des Produits ou des services au moins équivalentes voire supérieures. Aucun changement majeur ne sera effectué sans votre accord.

B. Annulation

Dell peut refuser entièrement ou partiellement votre commande entre autres en cas d'erreur, de suspicion de fraude ou pour d'autres motifs.

C. Prix, TVA et disponibilité

Tous les prix incluent la TVA au taux en vigueur, mais pas les frais de port, sauf indication contraire.

Votre achat peut être limité à un nombre maximum d'articles en adéquation avec les besoins d'un ménage, par opposition aux besoins d'une entreprise.

D. Livraison

Si le délai de livraison estimé ne peut être respecté, Dell vous communiquera une nouvelle date de livraison estimée. Vous ne pouvez résilier le contrat en raison d'un retard de livraison que dans le cadre des dispositions légales en matière de défaut. Dell ne sera en défaut que suite à un rappel écrit. À la demande de Dell, vous êtes tenu de déclarer par écrit dans un délai raisonnable si vous souhaitez résoudre le contrat en raison du retard de livraison et/ou demander des dommages-intérêts en lieu et place de l'exécution ou insister sur la livraison. La forme textuelle est suffisante pour une déclaration écrite.

Dell peut expédier votre Commande en plusieurs parties. Il est important que vous examiniez attentivement les Produits à leur réception. Si vous découvrez qu'un élément répertorié dans votre Confirmation de Commande est manquant, incorrect ou endommagé, vous devez en informer Dell sans délai. Dell pourra ainsi vous proposer une solution adaptée, comme une réparation, un remplacement ou un remboursement.

En cas de retard de prendre livraison, vous devez supporter les frais associés, notamment les frais de stockage.

La propriété des Produits livrés ne vous est transférée qu'au moment du paiement intégral du prix d'achat.

E. Paiement

Votre paiement est en principe dû à la date d'expédition, respectivement de la prestation de service. Dell peut demander une vérification et une autorisation de paiement avant la livraison des Produits et la réalisation des services, et peut cas échéant suspendre la livraison et/ou la réalisation jusqu'à réception du règlement complet. Dell peut traiter le règlement et expédier votre commande en plusieurs parties.

Sauf convention contraire, les paiements sont effectués à l'avance. En cas de retard de paiement, Dell se réserve le droit de suspendre les livraisons et/ou les services jusqu'au paiement intégral, et d'exiger des intérêts de retard légaux ainsi qu'une indemnisation pour les dommages causés par le retard.

F. Garantie contre les défauts

Si, au moment du transfert des risques, les Produits ou services ne présentent pas une qualité promise ou sont autrement affectés d'un défaut au sens des dispositions légales, Dell procédera, à son choix, à la réparation ou au remplacement. Dans le cas d'une réparation ou d'un échange, vous êtes tenu de restituer les composants ou Produits remplacés à Dell. Sur demande de Dell, le Produit défectueux doit être renvoyé à Dell sans frais d'affranchissement. Dans le cadre de la production et de la réparation / du remplacement, Dell utilise des pièces ou des composants qui sont neufs ou équivalents (remis à neuf) selon les standards usuels de l'industrie. Si la réparation ou le remplacement échoue, vous êtes en droit d'exiger une réduction du prix de vente équivalente à la diminution de valeur du Produit ou du service (réduction du prix). Le droit de résoudre le contrat (résolution) est exclu, à moins que la diminution de valeur du Produit ou du service soit égale à son prix.

Les droits de garantie se prescrivent par 24 (vingt-quatre) mois à compter de la livraison (contrat de vente / de livraison d'un ouvrage) ou de l'acceptation (contrat d'entreprise), sauf si Dell a frauduleusement dissimulé le défaut.

Si des produits ou des logiciels de tiers présentent des défauts pendant le délai de garantie, vous êtes tenu de vous adresser en premier lieu au fabricant afin d'obtenir l'élimination du défaut. Si cela échoue, les dispositions qui précèdent relatives à la garantie donnée par Dell s'appliquent par analogie.

Dell n'assume aucune responsabilité pour défauts si, sans le consentement de Dell, vous modifiez ou faites modifier par des tiers les Produits ou services et que cela rend l'élimination des défauts plus difficile, voire impossible. Dans tous les cas, les frais supplémentaires en résultant sont à votre charge. Dell ne donne aucune garantie que les Produits ou services (1) fonctionnent avec une configuration spécifique quelconque qui n'est pas fournie par Dell ou (2) produisent un résultat particulier, même si la configuration ou le résultat en question a été discuté avec Dell.

Tout autre droit de garantie qui n'est pas explicitement mentionnée dans les présentes Conditions est exclu.

G. Responsabilité

Dell assume une responsabilité illimitée pour les dégâts causés par les actes ou omissions intentionnels ou résultant d'une faute grave.

Lorsque le dommage est causé par la simple négligence de Dell, la responsabilité de Dell est limitée à CHF 500'000 par événement. Cela s'applique à toutes les demandes de dommages et intérêts, quel que soit leur fondement juridique, y compris en particulier les prétentions délictuelles.

Les limitations de responsabilité ci-dessus ne s'appliquent pas aux réclamations faites en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits et pour cause de dommages à la santé, à la vie et à l'intégrité corporelle.

Les limitations de responsabilité qui précèdent s'appliquent par analogie aux réclamations contre les employés et agents de Dell et aux frais.

H. Devoirs du client

Vous êtes responsable de la sauvegarde de toutes les données, logiciels et programmes existants avant d'utiliser les services ou l'assistance Dell (y compris l'assistance

téléphonique). Vous devez coopérer avec Dell dans la mesure nécessaire et fournir à Dell les informations nécessaires pour permettre à Dell de fournir les services correspondants. Vous devez retirer tous les composants, produits, etc. non installés par Dell avant toute réparation de défauts, remplacement ou prestation de service.

I. Réparations et Services

Les réparations sous garantie et les autres services de réparation seront effectués dans un délai raisonnable, sauf indication contraire dans le contrat de service. Dell s'efforcera de respecter à tout moment les délais de réponse estimés dans les documents de description du service applicables (la "Description de service"), mais les dates et heures réelles peuvent varier en fonction, entre autres, de la distance ou de l'accessibilité de votre emplacement, des conditions météorologiques ou de la disponibilité des pièces. Dell peut fournir des services en ligne ou par téléphone lorsque cela est approprié.

J. Services d'abonnement

Dell peut vous proposer une offre de services, de logiciels et/ou de logiciels tiers que vous pourrez acheter sur abonnement (« **Services d'abonnement** »). Les Services d'abonnement sont disponibles sous forme d'abonnement mensuel ou annuel. Certains Services d'abonnement sont également disponibles avec une facturation à la consommation. Votre abonnement sera renouvelé automatiquement pour la même durée que l'abonnement initial et Dell débitera le mode de règlement indiqué par vous au moment de la commande initiale. Pour plus d'informations sur votre abonnement, veuillez-vous référer à votre Confirmation de commande ou à la description des Services d'abonnement correspondants, disponible [ici](#).

En vous abonnant à des Services d'abonnement, vous autorisez Dell à débiter le mode de règlement enregistré : a) jusqu'à ce que vous annuliez votre abonnement ; b) jusqu'à ce que votre abonnement ne puisse plus être renouvelé ; ou c) jusqu'à la date de fin de votre abonnement. Si le mode de règlement enregistré devient invalide pendant la période d'abonnement, vous devrez fournir un nouveau mode de règlement valide pour pouvoir continuer à bénéficier du Service d'abonnement. Si vous ne fournissez pas de mode de règlement valide, Dell se réserve le droit d'annuler ou de suspendre votre Service d'abonnement conformément aux dispositions légales.

Vous pouvez annuler votre abonnement sur le [portail en ligne](#) ou en contactant le service client à tout moment, et vous devez donner à Dell un préavis d'au moins cinq (5) jours avant la date de renouvellement du Service d'abonnement pour les abonnements mensuels et de trente (30) jours pour les abonnements annuels, sauf si les conditions d'utilisation autorisent un délai d'annulation plus court. Pour les Services d'abonnement facturés à la consommation, vous pouvez annuler votre abonnement à tout moment.

Si vous résiliez votre Service d'abonnement, en dehors des périodes prévues pour le faire vous pourriez vous voir facturer des frais de résiliation anticipée, comme indiqué dans vos conditions de service et/ou vos documents de commande.

K. Logiciels

Les Produits Dell et les Produits tiers qui sont ou contiennent des logiciels sont soumis à des contrats de licence de logiciels. Une copie de ces contrats vous est fournie soit avec le logiciel, soit au démarrage du Produit, soit lors du téléchargement ou de l'activation du logiciel. Pour plus d'informations, vous trouverez les contrats de licence des logiciels Dell dans le [Contrat de licence d'Utilisateur final de Dell \(EULA\)](#). Les logiciels de Microsoft Corporation peuvent être fournis en version OEM.

Vous pouvez uniquement utiliser les logiciels fournis ou mis à votre disposition par Dell dans le cadre de la réalisation des services, pendant la durée des services et dans la mesure nécessaire pour pouvoir bénéficier des services. Vous devez respecter les conditions de licence des logiciels Dell et/ou des Produits tiers qui vous sont fournis, et sauf si la législation applicable prévoit le contraire, vous devez vous abstenir de : (i) copier ou faire une copie de sauvegarde, adapter, concéder sous licence ou sous-licencier, vendre, céder ou autrement transférer ou grever le logiciel ; ou (ii) autrement enfreindre (a) les restrictions de licence ; ou (b) tout critère stipulé dans une Description de service et/ou un contrat de licence de logiciel.

L. Protection des données

Les données personnelles collectées par Dell auprès de vous seront protégées, conservées et traitées conformément à la législation applicable et à la [Déclaration de confidentialité de Dell](#), que vous devez consulter pour comprendre nos pratiques de protection des données et de la vie privée. Les données des clients sont soumises à un traitement électronique des données. Le cas échéant, Dell peut partager des informations personnelles avec des partenaires de service et d'autres sociétés du groupe Dell, qui peuvent être situées en dehors de la Suisse et de l'Espace économique européen, par exemple Dell Inc. aux États-Unis, en utilisant des mesures de sécurité appropriées et en se conformant aux exigences légales. Pour plus d'informations, veuillez contacter le responsable de la protection des données à l'adresse privacy@dell.com.

M. Exportation

Les produits contractuels, les livrables (résultats de travaux/services incorporés et non incorporés, par exemple rapports, études, prévisions, dessins, résultats de recherche, services de personnalisation, adaptations de logiciels, manuels, procédures et recommandations préparés ou créés par ou au nom de Dell dans le cadre de la fourniture de services), les logiciels et les services peuvent contenir des technologies et des logiciels soumis aux réglementations de contrôle des exportations des États-Unis d'Amérique, de l'Union européenne et/ou de la Suisse et aux réglementations de contrôle des exportations des pays dans lesquels ils sont fournis ou utilisés. Vous vous engagez à respecter cette réglementation. En vertu de cette réglementation, les produits, les livrables, les logiciels ou les services ne peuvent être vendus, loués, transférés/livrés ou utilisés de toute autre manière dans des pays soumis à des restrictions, à/par un utilisateur final soumis à des restrictions ou pour un type d'utilisation soumis à des restrictions.

Vous reconnaissez expressément que les Produits, livrables, logiciels ou services achetés auprès de Dell ne seront pas utilisés pour des activités liées aux armes de destruction massive, y compris, mais sans s'y limiter, les activités liées à la conception, au développement, à la production ou à l'utilisation de matières nucléaires, d'installations nucléaires ou d'armes nucléaires, de missiles ou le soutien de projets de missiles, ou d'armes chimiques ou biologiques. Vous vous engagez à ne pas vendre, louer, céder,

fournir ou utiliser de toute autre manière les produits, les produits livrables, les logiciels et les services aux utilisateurs finaux engagés dans ces activités.

N. Divers

La nullité totale ou partielle de certaines dispositions des présentes Conditions n'affecte pas la validité du reste du Contrat. Dell a le droit de faire exécuter certaines obligations par des sous-traitants. Vous n'êtes pas autorisé à céder des créances en vertu du présent Contrat sans le consentement écrit préalable de Dell. Le droit suisse est applicable. Les dispositions du droit international privé et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM) ne s'appliquent pas. Les informations sur les Produits, les Descriptions de services et la politique de confidentialité de Dell sont disponibles sur le site www.dell.ch.

Révisé en mai 2020