

# Description du Service

## Dell Premium Support

---

### Introduction

Dell a le plaisir de présenter Dell Premium Support pour les Produits pris en charge (les « Services » ou les « Services de support ») conformément à la présente Description du Service (la « Description du Service »). Votre facture, votre confirmation de commande, votre page d'informations ou toute autre forme de facture ou de confirmation de commande fournie par Dell (selon le cas, la « Facture ») indiquera le nom du ou des Services et des options que vous avez achetés.

### Champ d'application du Service

Caractéristiques de votre Service :

- Support matériel pour votre Produit Dell pris en charge par :
  - Assistance en ligne, dépannage de problèmes de matériel par téléphone et aide à la résolution par des agents du support technique Dell. L'assistance par e-mail, par chat et en ligne est disponible à l'adresse [www.dell.com/support](https://www.dell.com/support).
  - Demandes de support par téléphone : service disponible<sup>1</sup> 24x7 (jours fériés inclus).
  - Pièces de remplacement, lorsqu'elles sont jugées nécessaires à la résolution ou à la prévention d'un problème.
  - Intervention d'un technicien sur site et/ou livraison de pièces de rechange sur le site du Client approuvé par Dell, comme indiqué dans la présente Description du Service (après un diagnostic à distance, si nécessaire et selon l'option de support achetée) pour résoudre un Incident qualifié. Tous les incidents que Dell détermine comme faisant partie du champ d'application des services définis dans la présente Description du Service seront considérés comme des « Incidents qualifiés ».
- L'abonnement à Premium Support inclut l'accès à SupportAssist for Home PCs, qui est activé via un logiciel de connectivité et fournit notamment les fonctionnalités suivantes :
  - Détection proactive des problèmes et création automatisée des dossiers
  - Détection prédictive des pannes matérielles et création automatisée de dossiers d'incident
  - Création de dossiers d'incident en libre-service
  - Expédition de pièces en libre-service
- Support logiciel complet (décrit de manière plus détaillée dans la section Support logiciel complet ci-dessous) qui couvre :
  - Assistance en ligne, dépannage de problèmes de logiciels par téléphone et aide à la résolution par des agents du support technique Dell. Le support en ligne et par téléphone est disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept chaque semaine (jours fériés inclus)<sup>1</sup> pour les applications des utilisateurs finaux et les systèmes d'exploitation éligibles préinstallés par Dell sur votre Produit pris en charge de marque Dell ; et
  - Assistance collaborative avec des partenaires Assistance collaborative Dell pour les applications et les systèmes d'exploitation des utilisateurs finaux éligibles préinstallés par Dell sur votre Produit pris en charge de marque Dell. Pour plus de détails, consultez la section Assistance collaborative ci-dessous.
- Assistance à distance pour la résolution de problèmes pour certains logiciels disponibles sur le marché installés par le client sur un Produit pris en charge de marque Dell en déployant des efforts commercialement raisonnables pour fournir une aide pratique et simple, une assistance à l'installation et à la désinstallation du logiciel, une aide à la mise à niveau, ou en réinstallant les paramètres d'usine.
- Assistance à distance avec configuration du logiciel antivirus pour des logiciels comme McAfee® sur votre Produit pris en charge.

---

<sup>1</sup> La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables. Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.dell.com/support/> pour savoir comment obtenir de l'aide.

LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE CONSTITUE UN CONTRAT ENTRE VOUS ET DELL. VEUILLEZ PRENDRE CONNAISSANCE DES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES, SELON LESQUELLES DELL MARKETING L.P (POUR LES ÉTATS-UNIS), DELL CANADA INC. (POUR LE CANADA), OU ENCORE L'ENTITÉ DELL, LE PARTENAIRE AGRÉÉ DELL OU LE REVENDEUR RÉFÉRENCÉ SUR VOTRE BON DE COMMANDE (dénommé « DELL » dans chaque cas), S'ENGAGE À FOURNIR SES PRESTATIONS. TOUS LES SERVICES DE RÉPARATION DE MATÉRIEL CONCERNENT DES PROBLÈMES LIÉS À DES PRODUITS PRIS EN CHARGE COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT DELL LIMITED HARDWARE WARRANTY OU BASIC HARDWARE SERVICES (consultez <https://www.dell.com/warranty> si vous êtes un client aux États-Unis). POUR LES PAYS DANS LESQUELS DELL NE VEND PAS DIRECTEMENT AUX UTILISATEURS FINAUX, LES PRÉSENTES CONDITIONS CONTRACTUELLES PEUVENT VARIER EN FONCTION DES CONDITIONS DU VENDEUR. La présente Description du Service est soumise aux Conditions générales de vente de Dell, pour les Consommateurs ou les Professionnels, le cas échéant. Les dispositions dans le présent document n'affectent pas les garanties légales applicables ou d'autres droits de consommateurs.

### Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs est une application logicielle qui assure une surveillance proactive des PC Dell. Elle utilise l'apprentissage automatique et l'IA pour surveiller et évaluer proactivement l'intégrité globale des PC Dell grâce à une analytique prédictive intelligente et complète.

SupportAssist for Home PCs surveille également votre système et collecte des informations utiles pour le support technique. Dans le cas où un problème est détecté, les informations collectées peuvent être envoyées à Dell en vue d'une expérience de support améliorée, personnalisée et efficace.

SupportAssist for Home PCs est préinstallé sur la plupart des ordinateurs expédiés par Dell Technologies. Si SupportAssist for Home PCs n'est plus installé, vous pouvez l'installer manuellement [ici](#). Pour que SupportAssist for Home PCs puisse être installé et utilisé, votre système doit respecter la configuration minimale requise. Les conditions requises pour permettre l'installation et l'utilisation de SupportAssist for Home PCs se trouvent dans le [guide de l'utilisateur](#) de SupportAssist et sur [SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](#).

SupportAssist for Home PCs doit être installé et configuré pour transmettre les données système à Dell et vous permettre de bénéficier, entre autres, des avantages suivants :

- Surveillance proactive du système pour les problèmes affectant le fonctionnement normal et les performances et, si nécessaire, création automatique d'incidents et/ou remplacement automatique de pièces.
- Détection prédictive des problèmes avant qu'ils n'affectent le fonctionnement normal et les performances et, si nécessaire, création automatique d'incidents et/ou remplacement automatique de pièces.
- Envoi automatique des diagnostics et autres données permettant un diagnostic à distance efficace des problèmes.
- Mises à jour automatiques des pilotes et du firmware.

### Quelles sont les données collectées par SupportAssist ?

- Informations génériques sur l'utilisateur : nom de l'ordinateur, domaine réseau, adresse IP et étiquette de service Dell.
- Informations de configuration matérielle : périphériques installés, processeurs, mémoire, périphériques réseau et utilisation.
- Informations de configuration logicielle : informations sur le système d'exploitation.

SupportAssist for Home PCs n'est pas conçu pour collecter des informations personnelles, telles que des fichiers personnels, des historiques de navigation Web ou des cookies. Cependant, toute donnée personnelle qui aurait été collectée ou visualisée par inadvertance durant le dépannage sera traitée conformément à la politique de confidentialité de Dell. Pour consulter l'intégralité de la politique de confidentialité de Dell, visitez la page [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy).

Pour en savoir plus sur SupportAssist for Home PCs, notamment sur sa configuration, son déploiement et son utilisation, et consulter la liste à jour des produits pris en charge, rendez-vous sur le site Web Dell SupportAssist for Home PCs à l'adresse [www.Dell.com/supportassist](http://www.Dell.com/supportassist).

#### Support logiciel complet :

Le support logiciel complet inclut le support logiciel à distance pour les applications et les systèmes d'exploitation des utilisateurs finaux éligibles préinstallés par Dell sur votre Produit pris en charge de marque Dell. Les logiciels couverts sont généralement des applications client préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le système d'exploitation Microsoft® Windows, le logiciel McAfee® AntiVirus™, la suite logicielle Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, le logiciel Adobe® Photoshop® et le logiciel Adobe Acrobat®.

Consultez la liste actuelle relative au support logiciel complet à l'adresse [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment et sans préavis. Vous pouvez vous procurer la liste actualisée des produits logiciels couverts auprès d'un agent du support technique Dell.

Limites du support logiciel complet Dell. Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le Produit logiciel couvert produira un résultat spécifique. Les situations suscitant des questions de la part du Client doivent pouvoir être reproduites sur un seul et même système (c'est-à-dire une unité centrale de traitement équipée d'une station de travail et d'autres périphériques). Dell peut être amené à conclure qu'un problème est suffisamment complexe ou que la nature du Produit pris en charge du Client est telle qu'un support à distance est insuffisant pour une analyse efficace de la question. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse ne pas être en mesure de résoudre certains problèmes à l'origine de la demande de service. Le Client accepte que, dans les cas où l'éditeur du logiciel concerné n'est pas en mesure de proposer une solution, l'obligation de Dell à fournir un support au Client sera pleinement remplie.

#### Assistance collaborative :

En cas de problème lié à des logiciels préinstallés par Dell sur vos Produits pris en charge de marque Dell, Dell fera office d'interlocuteur unique, conformément au présent document, jusqu'à ce que les problèmes soient isolés et signalés à ce fournisseur tiers. Plus précisément, Dell contactera le fournisseur tiers et créera un rapport d'incident ou ouvrira un dossier d'incident pour le compte du Client en fournissant une description détaillée du problème. Une fois le fournisseur contacté, Dell contrôlera la procédure de résolution du problème et obtiendra du fournisseur l'état et les plans de résolution, jusqu'à ce que ce dernier remédie au problème en proposant une solution, une procédure de résolution du problème, un contournement, des modifications de configuration ou la remontée à un niveau supérieur d'un rapport d'erreurs. À la demande du Client, Dell peut entamer une procédure de gestion des remontées au niveau hiérarchique supérieur en interne chez Dell et/ou au sein de l'organisation du fournisseur.

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le Client doit disposer des contrats de support actifs et des droits appropriés auprès du fournisseur tiers correspondant. Une fois le problème du Client isolé et signalé, le fournisseur tiers assure le support technique et procède à sa résolution. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ LIÉE À LA PERFORMANCE DES PRODUITS OU SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.**

La liste à jour des partenaires Assistance collaborative peut être consultée sur [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). VEUILLEZ NOTER QUE LES PRODUITS TIERS PRIS EN CHARGE PEUVENT CHANGER À TOUT MOMENT ET SANS PRÉAVIS.

### Assistance à distance pour la résolution de problèmes liés à des logiciels habituellement disponibles sur le marché installés par le Client :

Des agents qualifiés du support technique Dell fournissent une résolution à distance des problèmes logiciels pour les logiciels couramment utilisés, légalement acquis et installés par le Client via une aide pratique et simple, une assistance à l'installation et à la désinstallation du logiciel, une aide à la mise à niveau, ou en réinstallant les paramètres d'usine. Veuillez noter que certains logiciels peuvent nécessiter du matériel non compris dans les Produits pris en charge du Client. Dell fournira des efforts commercialement raisonnables pour assister les clients dans les limites de leurs systèmes.

Les titres de logiciels couramment utilisés et installés par le client suivants sont fournis seulement à titre d'exemple :

1. Programmes de messagerie couramment utilisés, comme les applications de messagerie Outlook® ou Windows®
2. Navigateurs Internet couramment utilisés, comme Firefox®, Google Chrome™, Opera™ ou Microsoft® Edge®
3. Logiciels de productivité couramment utilisés, tels que Microsoft® Office®, Open Office, les produits Adobe®, Google Docs™ et Foxit
4. Logiciels financiers couramment utilisés, comme Quicken® et QuickBooks®
5. Logiciels d'édition de films et d'images couramment utilisés, comme Adobe® Photoshop® et Cyberlink®
6. Logiciels de gaming couramment utilisés
7. Applications Microsoft® Store

Des agents qualifiés du support technique Dell fourniront une assistance à distance en configurant votre équipement réseau filaire/sans fil, ainsi qu'en configurant votre imprimante sur votre Produit pris en charge :

1. Aide pour la connexion à votre réseau filaire/sans fil
2. Aide pour l'installation d'une imprimante
3. Dépannage à distance des problèmes d'installation en réseau filaire, en réseau sans fil ou d'imprimante qui sont spécifiques au processus de connexion

Des agents qualifiés du support technique Dell fourniront de simples conseils pratiques sur :

1. La procédure de sauvegarde des données
2. La procédure de connexion à Internet
3. La procédure de transfert de fichiers vers votre nouvel ordinateur
4. La procédure d'installation des correctifs recommandés
5. La procédure de personnalisation de votre bureau
6. La procédure d'installation de périphériques

### Assistance à distance avec configuration d'un logiciel antivirus sur votre Produit Dell pris en charge :

Les Clients qui sont abonnés à un Service antivirus actif peuvent bénéficier d'une assistance pour la programmation et l'installation du logiciel antivirus. Remarque : Le service Premium Support que vous avez acheté avec votre Produit pris en charge ne couvre pas la suppression de virus et des logiciels malveillants ou l'application des mesures correctives une fois que votre Produit pris en charge a déjà été infecté et endommagé par un virus ou un logiciel malveillant. L'assistance pour la suppression des virus et des logiciels malveillants et l'application des mesures correctives peut être proposée à titre payant.

## Comment contacter Dell en cas de besoin ?

L'assistance à distance en ligne ou par téléphone est une partie essentielle du présent Service et le diagnostic ou le dépannage à distance est requis avant de pouvoir bénéficier du Service.

### Étape 1 : Prise de contact avec Dell pour une assistance

- Les informations de contact sont disponibles à l'adresse [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).
- Contactez Dell depuis un emplacement où vous pouvez avoir accès physiquement au Produit pris en charge.
- Vous nous aiderez à mieux vous servir si vous disposez des informations et documents suivants lorsque vous nous contactez : facture de votre Produit pris en charge, numéros de série, numéro d'étiquette de service, numéro de modèle, version actuelle du système d'exploitation, numéro d'appareil mobile, de téléphone ou de carte SIM, marque et modèle des périphériques que vous utilisez (un modem, par exemple), ainsi que toute autre information demandée par Dell.
- Dell vérifiera le Produit pris en charge du Client, les niveaux de service et d'intervention applicables, ainsi que la date d'expiration des Services.

### Étape 2 : Aide au dépannage à distance

- Lorsque vous y êtes invité, fournissez les informations dont vous disposez sur les messages d'erreur reçus, dans quelles circonstances ils sont apparus, les activités qui les ont précédés et les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème.
- Nous vous guiderons à travers une série d'étapes de dépannage à distance afin de diagnostiquer le problème. Il peut vous être demandé d'accéder aux composants internes du Produit pris en charge lorsque les conditions de sécurité le permettent.
- Suivez attentivement les instructions et les suggestions. Les étapes du diagnostic ou du dépannage à distance comme celles présentées dans les étapes un et deux sont essentielles pour trouver la meilleure résolution à votre problème. Ces étapes peuvent nécessiter plusieurs interactions ou appels avec Dell, ou une session prolongée.
- Si, suite au diagnostic ou au dépannage à distance, Dell estime que le problème de votre Produit pris en charge constitue un Incident qualifié et qu'il est nécessaire de remplacer une pièce, de retourner le Produit pris en charge en vue de son dépannage ou d'envoyer un technicien pour une intervention sur site, nous vous fournirons des instructions supplémentaires.

## Support par e-mail, par chat et en ligne :

L'assistance en ligne, par chat et par e-mail peut varier d'un pays à l'autre<sup>1</sup>. Les informations de contact de l'assistance par e-mail, par chat et en ligne sont disponibles à l'adresse [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

## Demande d'assistance par téléphone :

- L'assistance technique téléphonique par des agents hautement qualifiés est disponible<sup>1</sup> vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept (jours fériés inclus).
- Pour les pays où le Service est principalement fourni dans la langue locale, le Service sera uniquement fourni en anglais après les heures de bureau.

---

<sup>1</sup> La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables. Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.dell.com/support/> pour savoir comment obtenir de l'aide.

- Pour les demandes d'assistance par téléphone, veuillez contacter Dell au numéro ci-dessous. Soyez prêt à saisir le code de service express situé sur le Produit pris en charge quand il vous sera demandé. Dell se réserve le droit de modifier ces numéros de téléphone de support à tout moment.

Région	Numéro de téléphone pour contacter Dell
États-Unis	1-800-624-9896 ou 1-877-293-1197
Canada	1-800-847-4096
Autres pays	Référez-vous à la section Contactez-nous de notre boutique en ligne pour obtenir une liste complète de nos coordonnées et options de support, ou consultez la page suivante <a href="https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport">https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport</a>

### Service sur site :

Sous réserve que toutes les conditions générales applicables définies dans la présente Description du Service aient été respectées et suite à l'exécution à distance du dépannage, du diagnostic et de l'identification du problème par un agent du support technique Dell qui déterminera si l'Incident qualifié nécessite l'intervention d'un technicien sur site et/ou l'envoi de pièces ou si le problème peut être résolu à distance, Dell enverra un technicien sur le site du Client pour l'Incident qualifié.

L'agent du support technique Dell déterminera si un tel service est disponible pour votre Produit pris en charge dans votre pays de résidence (par exemple, les États-Unis ou le Canada).

Veuillez indiquer à l'agent du support technique Dell l'adresse complète de l'emplacement de votre Produit pris en charge. L'exécution du Service ainsi que les délais d'intervention dépendent de l'heure à laquelle vous appelez Dell ou à laquelle votre demande est reçue par Dell, du forfait de service que vous avez souscrit, de la disponibilité des pièces, des restrictions géographiques, des conditions météorologiques et des modalités indiquées dans la Description du Service. Si vous suivez les procédures détaillées dans la Description du Service et si votre problème est soumis à un envoi dans le cadre de la présente Description du Service, alors un technicien de service sur site interviendra suite au diagnostic à distance, généralement dans un délai de 1 ou 2 jours ouvrés dans les grandes agglomérations et dès que possible, sur une base commerciale raisonnable, pour les régions plus éloignées pour arriver sur votre site entre 9 h et 18 h heure locale, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés officiels. Si le technicien de service sur site est dépêché pour une intervention après 17 heures, il peut avoir besoin d'un jour ouvré supplémentaire pour arriver dans vos locaux.

- Un adulte doit être présent. Pour les interventions sur site, un adulte doit être présent à tout moment pendant la visite du technicien de service sur site.
- Vous devez fournir une assistance. Le technicien de service sur site doit bénéficier d'un accès complet au Produit pris en charge et (sans frais pour le technicien) disposer d'un espace de travail, de l'électricité et d'une ligne téléphonique locale. Un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier doivent également être fournis, sans coût supplémentaire pour Dell, si le Produit pris en charge est dépourvu de ces éléments. En cas de non-respect de ces exigences, le technicien de service sur site est dégagé de son obligation de prestation de service.
- Si vous manquez la visite de service. Si vous ou votre représentant autorisé n'êtes pas présent à l'arrivée du technicien, le technicien de service n'est pas tenu de réparer votre Produit pris en charge. Dans ce cas, des frais supplémentaires peuvent vous être facturés pour la deuxième visite.
- Dans certains pays, l'intervention sur site peut être assurée par votre revendeur ou par un sous-traitant tiers agissant au nom de Dell.

### Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU)

Quel que soit le niveau d'intervention souscrit, certaines pièces sont spécialement conçues pour un retrait et un remplacement faciles par le Client. Il s'agit de Composants remplaçables par l'utilisateur (« CRU »). Si, au cours du diagnostic à distance, l'agent du support technique Dell détermine qu'une pièce CRU suffit à la résolution d'un Incident qualifié, Dell l'expédie directement au Client. Le mode d'expédition de la pièce CRU dépend du niveau de service souscrit par le Client. Les pièces de rechange destinées aux clients qui bénéficient du délai correspondant au Service sur site ou au service Échange anticipé sont expédiées le jour ouvré suivant, sauf indication contraire du technicien de support technique.

### Autres options de prestation de service :

Si Dell détermine, après le diagnostic ou le dépannage à distance, qu'une méthode de réparation autre que le Service sur site après diagnostic à distance est requise pour un Incident qualifié, l'une des options de prestation de service présentées dans le tableau ci-dessous peut être sélectionnée par l'agent du support technique en fonction du pays/de la région applicable. Lorsque le Client fait une demande de service, Dell peut être amené à mettre à la disposition du Client d'autres options de service.

S'il s'avère que des options d'origine autre que Dell, ajoutées au Produit pris en charge sont la cause du problème signalé, des frais de service risquent de s'appliquer avec des retards dans la réparation et le retour du Produit. Plutôt que de réparer et retourner le Produit pris en charge, Dell se réserve le droit d'envoyer au Client un remplacement total ou partiel de celui-ci.

Le Client est dans l'obligation de payer à leur tarif standard actuel les pièces retirées du Produit pris en charge qui n'ont pas été restituées correctement à Dell. Le non-paiement en temps et en heure des pièces non correctement restituées à Dell par le Client peut entraîner la suspension du service au Client dans le cadre de la présente Description du Service. Dans le cas où le Produit pris en charge du Client est situé dans une zone géographique non desservie par les transporteurs les plus courants, ou uniquement de manière limitée par un ou plusieurs transporteurs majeurs, le service de réparation normal de Dell sera retardé.

Le Client ne doit pas envoyer de manuels, d'informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, ni de supports amovibles. Dell décline toute responsabilité concernant la perte ou la corruption de données, la perte ou la détérioration des supports, ou les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles du Client.

Niveau de prestation de service :	Pays/Région :	Détails :
Service MIS rapide : Dell offre le carton et prend en charge les frais d'envoi ; ou de retour au dépôt	États-Unis et Canada	Si, après un diagnostic et une identification du problème effectués à distance, Dell détermine que le Produit pris en charge nécessite un Service MIS rapide (Mail-In Service) d'envoi par courrier, des instructions d'emballage, d'expédition et une lettre de transport prépayée seront remises au site du Client, ordinairement un ou deux jours ouvrés après le dépannage à distance. Dès le jour ouvré suivant, Dell transmettra les instructions d'emballage et d'expédition ainsi que la lettre de transport prépayée au Client. Le Client emballera immédiatement le Produit pris en charge et l'enverra ou le fera enlever par un transporteur le même jour ou le jour ouvré suivant. Tout retard dans l'expédition des Produits pris en charge par le Client pour retour au dépôt entraînera une augmentation des délais de réparation.

Niveau de prestation de service :	Pays/Région :	Détails :
Service MIS ; transport prépayé	Australie, Brésil, Hong Kong	Le service MIS est déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué précédemment. Au cours du diagnostic à distance, l'agent du support technique Dell détermine si le problème nécessite l'envoi du Produit pris en charge dans un centre de réparation désigné par Dell pour le traitement de l'Incident qualifié. La durée d'un cycle type, y compris l'expédition vers et depuis le centre de réparation, est de 7 à 12 jours ouvrés à compter de la date d'expédition à Dell par le Client du Produit pris en charge.
Service en atelier	Amérique latine (sauf Brésil), Amérique Centrale, Caraïbes, Chine, Inde, Malaisie	Le service en atelier est un service de dépôt déclenché par l'appel au support technique Dell, comme expliqué précédemment. Pendant le processus de diagnostic et de dépannage à distance, l'agent du support technique Dell détermine si une panne matérielle est à l'origine du problème. Le cas échéant, le Client est invité à retourner (à ses frais) le Produit pris en charge à un centre de réparation Dell ou à un site d'expédition désigné par Dell. Ce service est disponible cinq (5) jours par semaine aux heures de bureau locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois le Produit pris en charge réparé, Dell contacte le Client pour planifier sa récupération. Un contrat de niveau de service de réparation implique un délai de 7 à 12 jours ouvrés variable selon le pays et la ville.
Service en atelier partenaire (CIS)	Disponible sur certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique	Le Service en atelier est un service de dépôt déclenché par un contact ou en apportant le Produit pris en charge à un centre de réparation ou à un site d'expédition désigné par Dell (aux frais du Client). Ce Service est disponible du lundi au vendredi aux heures ouvrées locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois que le Produit pris en charge aura été réparé, le prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin que celui-ci prenne les dispositions nécessaires pour le récupérer. Un contrat de niveau de service de réparation implique un délai de 7 à 12 jours ouvrés variable selon le pays et la ville.
Service Enlèvement et retour à l'atelier	Europe de l'Ouest, Afrique du Sud, Pologne, République tchèque, Singapour, Thaïlande, Corée du Sud, Taiwan	Le Service Enlèvement et retour à l'atelier est activé par un appel au support technique Dell. Si un Incident qualifié est diagnostiqué sur le Produit pris en charge et qu'il ne peut pas être résolu via un diagnostic à distance par l'agent du support technique Dell, un représentant Dell collectera le Produit en question pour l'apporter dans un centre de réparation désigné par Dell. Ce type de service comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Un contrat de niveau de service de réparation implique un délai de 7 à 12 jours ouvrés variable selon le pays et la ville.



Niveau de prestation de service :	Pays/Région :	Détails :
Service d'enlèvement et retour à l'atelier partenaire	Disponible sur certains marchés émergents en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique	<p>Le Service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché lorsque vous contactez votre Prestataire de services agréé Dell. Si un Incident qualifié concernant le Produit pris en charge est diagnostiqué et qu'il ne peut être résolu via le processus de diagnostic et de dépannage à distance, votre prestataire de services agréé Dell collectera le Produit en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell.</p> <p>Ce Service est disponible du lundi au vendredi aux heures ouvrées locales, hors jours fériés nationaux. Les réparations d'Incidents qualifiés sont réalisées conformément au délai d'intervention indiqué sur la Facture du Client. Une fois que le Produit pris en charge aura été réparé, le prestataire de services agréé Dell contactera le Client afin de prendre les dispositions nécessaires pour le retourner. Ce type de service comprend la main-d'œuvre et la réparation ou le remplacement des pièces du système principal, y compris l'écran, le clavier et la souris, dès lors que ces derniers n'ont pas été commandés séparément. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.</p>
Service pièces uniquement	Disponible dans le monde entier	<p>Pour les Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU) et les accessoires de la marque Dell, Dell permet au Client de demander des pièces de rechange dans le cadre d'un ou plusieurs Incidents qualifiés. Dell peut procéder à l'échange d'unités complètes plutôt que de certaines pièces. Le cas échéant, Dell fournit un contenant d'expédition prépayé avec chaque pièce remplacée, que le Client doit utiliser pour renvoyer la pièce défectueuse d'origine à Dell.</p>
Service d'échange anticipé	<b>Disponible dans le monde entier<sup>1</sup></b>	<p>Dell peut expédier un Produit de rechange sur le site des Clients ayant souscrit au Service d'échange anticipé pour résoudre un incident qualifié, ou à titre gracieux à la discrétion de Dell. Le Produit de rechange sera expédié par voie terrestre. Dans certains cas, si Dell le juge nécessaire, un technicien peut également intervenir sur site pour remplacer/installer le produit de remplacement. À la réception du produit de remplacement, le Client doit renvoyer le Produit pris en charge défectueux à Dell en le remettant au transporteur désigné pour le retour dans un délai de 3 jours ouvrés. Si Dell détermine que le Produit pris en charge ne peut être retourné chez un transporteur et que le Client doit le retourner par courrier postal, le Client devra utiliser les instructions d'emballage et d'expédition, et une lettre de transport prépayée sera en principe expédiée sur le site du Client en même temps que le Produit de rechange. Dès réception du Produit de rechange, le Client emballera immédiatement le Produit pris en charge et l'enverra ou le fera enlever par un transporteur le même jour ou le jour ouvré suivant. Si le Client ne renvoie pas le Produit défectueux, des frais pourront lui être facturés.</p>

<sup>1</sup> La disponibilité, qui peut être différente en dehors des États-Unis, se limite aux efforts commercialement raisonnables. Pour plus d'informations, rendez-vous sur <https://www.dell.com/support/> pour savoir comment obtenir de l'aide.

Niveau de prestation de service :	Détails :
Conditions générales applicables à toutes les options d'intervention pour des produits non réparables sur site	<p>Après le diagnostic à distance, si l'agent du support technique estime raisonnablement que le produit ne peut pas être réparé sur site, il fournira des instructions sur la façon de renvoyer le produit au centre de réparation désigné par Dell. Le Produit pris en charge doit être expédié à l'adresse fournie par l'agent du support technique Dell et le « Numéro d'autorisation de retour » doit être clairement indiqué. L'agent du support technique Dell vous fournira le Numéro d'autorisation de retour. Pour faciliter la réparation ou le remplacement, joignez une brève description du problème par écrit. Remettez le produit à renvoyer dans son emballage d'origine. Si ce dernier n'est pas disponible, l'agent du support technique Dell peut vous fournir un emballage, moyennant un coût supplémentaire.</p> <p>Mesures de précaution pour l'expédition : le Client ne doit pas envoyer de manuels, d'informations confidentielles, propriétaires ou personnelles, ni de supports amovibles. Dell décline toute responsabilité concernant la perte ou la corruption de données, la perte ou la détérioration des supports, ou les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles du Client.</p>

#### Premium Support ne comprend pas les services suivants :

- Activités non expressément décrites ou définies dans la présente Description du Service, y compris, sans s'y limiter, l'installation, la désinstallation, le déplacement, la formation et l'administration à distance.
- Assistance administrative ou pour les performances.
- Consommables, supports de remplacement, fournitures d'exploitation, accessoires ou pièces telles que des cadres ou des capots, ou assistance les concernant.
- Batteries d'appareils datant de plus de 12 mois qui ne sont pas couverts par le service Dell Extended Battery Service, ou batteries achetées avec une garantie de 3 ans contre les défauts pour les appareils de plus de 36 mois non couverts par le service Dell Extended Battery Service.
- Support direct pour les produits tiers ou Assistance collaborative pour les versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire.
- Support pour le matériel et/ou les logiciels post-installés par le Client, à moins qu'ils ne soient couverts par un contrat de service distinct souscrit auprès de Dell.
- Suppression de programmes malveillants et virus.
- Services de sauvegarde des données.
- Toute récupération ou tout transfert de données ou applications.
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications autres que celles expressément décrites dans la présente Description du Service.
- Rédaction de scripts, programmation, conception/implémentation de bases de données, développement Web ou noyaux recompilés.
- Réparation des dommages ou défauts superficiels des Produits pris en charge, qui n'affectent pas sensiblement le fonctionnement des appareils.
- Services qui, selon Dell, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification de matériel, de firmware ou de logiciel non effectuées par Dell, un Revendeur ou un Prestataire de services agréé par Dell ou des Clients utilisant des Composants remplaçables par l'utilisateur (CRU).
- Support technique pour des applications logicielles que Dell juge rares, non prises en charge par le fabricant OEM, non répertoriées dans la liste complète des Logiciels couverts ou ne faisant pas partie des principaux jeux, tel que déterminé par Dell uniquement.

- Support technique pour les applications publiques.
- Services qui, selon Dell, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement inapproprié des produits ou équipements.
- Assistance sur tout équipement endommagé à la suite d'une catastrophe naturelle (telle que, mais sans s'y limiter, foudre, inondation, tornade, tremblement de terre et ouragan), par une utilisation inappropriée, un accident ou une utilisation abusive du Produit pris en charge ou de ses composants (tels que, mais sans s'y limiter, utilisation de tensions et de fusibles inadéquats, d'accessoires ou de périphériques incompatibles, ventilation insuffisante ou inadaptée, ou non-respect des instructions de fonctionnement), une modification, un environnement physique ou d'exploitation inadapté, une mauvaise maintenance de la part du Client (ou de son représentant), le retrait ou l'altération des étiquettes d'identification de l'équipement ou des pièces, ou encore une panne occasionnée par un produit dont Dell n'est pas responsable.
- Remarque : Des situations particulières peuvent survenir. Par exemple, le Produit Dell pris en charge peut être infecté par un virus ou un logiciel malveillant empêchant Dell de fournir le support tant que le virus ou le logiciel malveillant n'a pas été supprimé. Dans ces situations, le Client sera informé par le technicien Dell.

### Responsabilités générales du Client

**Autorisation d'accès.** Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder aux Produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer les présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses propres frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des Services considérés.

**Coopération avec l'agent de diagnostic de support en ligne, l'agent du support technique par téléphone et le technicien sur site.** Le Client s'engage à collaborer et à suivre les instructions données par l'agent de diagnostic de support à distance ou l'agent du support technique Dell. L'expérience démontre que la plupart des problèmes et erreurs liés au système peuvent être corrigés à distance en suivant des instructions de diagnostic ou grâce à une étroite coopération entre l'utilisateur et l'agent du support technique.

**Mise à jour des logiciels et des versions de Produits pris en charge.** Le Client doit assurer la maintenance des logiciels et des Produits pris en charge aux niveaux minimaux de mise à jour ou de configuration définis par Dell, comme indiqué sur le site [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). Le Client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour logicielles ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les Produits pris en charge demeurent éligibles au présent Service.

**Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles.** Le Client effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer des copies de sauvegarde régulières des données stockées sur tous les systèmes concernés afin de se prémunir contre d'éventuelles défaillances, altérations ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles tels que les cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non. La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ni de réinstaller tout programme ou donnée. Sauf interdiction par les législations locales en vigueur, en cas de perte de données, Dell ne sera tenue aucunement responsable de :

1. Vos informations confidentielles, propriétaires ou personnelles.
2. La perte ou la corruption de données, programmes ou logiciels.
3. La perte ou l'endommagement de supports amovibles.
4. Les frais de données ou voix subis en raison d'un manquement de votre part à retirer toutes les cartes SIM ou autres supports amovibles situés à l'intérieur des Produits pris en charge renvoyés à Dell.
5. La perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau.
6. Tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un prestataire de services tiers.

**Configuration de l'antivirus.** Avant de bénéficier d'une assistance de configuration du logiciel antivirus, le Client doit disposer d'un abonnement actif pour ledit logiciel.

**Garanties tierces.** Les présents Services peuvent nécessiter l'accès par Dell à des composants matériels ou logiciels non fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant intervient sur lesdits composants matériels ou logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée à ces garanties tierces ou à l'impact que les Services peuvent avoir sur ces garanties.

### Conditions générales des services Dell

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.

**Pour les États-Unis Consommateurs aux États-Unis :** Dell est heureuse de fournir ces services aux Consommateurs conformément à la présente Description du Service et aux « Conditions générales de vente pour les Consommateurs », disponibles à l'adresse <https://www.dell.com/terms> (le « Contrat »).

**Pour tous les Clients :** consultez le tableau ci-après pour trouver l'URL correspondant à l'emplacement de votre Client et accéder au Contrat. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières. Si vous êtes un client commercial, veuillez vous reporter aux Conditions générales de vente pour votre pays.

Conditions générales applicables à votre achat de services Dell		
Site du Client	Clients qui achètent les services Dell directement auprès de Dell	Clients qui achètent les Services Dell auprès d'un revendeur agréé Dell
<b>États-Unis</b>	Conditions générales de vente pour les consommateurs aux États-Unis à l'adresse <a href="https://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	Conditions générales de vente pour les consommateurs aux États-Unis à l'adresse <a href="https://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
<b>Canada</b>	<a href="https://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (en anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (en français canadien)	<a href="https://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (en anglais) <a href="https://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (en français canadien)
<b>Amérique latine et Antilles</b>	Rendez-vous sur la page <a href="https://www.dell.com">www.dell.com</a> Sélectionnez le pays de l'Utilisateur final pour trouver les Conditions générales de vente spécifiques, puis accédez à la section Conditions générales et sélectionnez les Conditions générales de vente applicables.	Site Web local spécifique par pays <a href="https://www.dell.com">www.dell.com</a> <a href="https://www.dell.com/servicecontracts">https://www.dell.com/servicecontracts</a>
<b>Asie-Pacifique/Japon</b>	Site Web local Dell.com spécifique au <a href="https://www.dell.com">www.dell.com</a> pays ou <a href="#">Contrats de service pour consommateurs   Dell</a>	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

		<p>« Client » dans la présente Description de 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. Sauf si vous avez acheté ce Service auprès de Dell, 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>
<p><b>Europe, Moyen-Orient et Afrique</b></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>Site Web local spécifique par pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">http://www.dell.com/servicecontracts</a></p> <p>Royaume-Uni : <a href="#">Consumer Service Contracts   Dell UK</a></p> <p>FRANCE : <a href="#">Contrats de service pour les particuliers   Dell France</a></p> <p>ALLEMAGNE : <a href="#">Service Contracts for Home Users   Dell Germany</a></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 de 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. Sauf si vous avez acheté ce Service auprès de Dell, 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>

**Remarque :** Les Clients peuvent accéder à leur site Web Dell local en accédant simplement à [www.dell.com](http://www.dell.com) à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant une option dans le menu de sélection de région ou de pays sur le site Dell.

**Tous les clients :**

Avant l'expiration de votre contrat de service et dans le respect des limitations énoncées dans la présente Description du Service, vous pouvez étendre votre période de service sur la base des options disponibles pour votre Produit pris en charge. Toutefois, la durée du présent contrat de service ne devra pas dépasser celle de la garantie matérielle (y compris toute extension de garantie). Veuillez noter que cela est indépendant des droits de garantie légaux dont vous disposez en vertu du droit de la consommation local. 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 en vigueur, disponible sur le site [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

Si une disposition de la présente Description du Service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la 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 Description du service.

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 résidant dans certains pays peuvent également être tenus de signer un formulaire de Description de commande.

### Conditions générales supplémentaires applicables aux services de support et en rapport avec une garantie

1. **Période de validité** Le service de la présente Description du Service entre en vigueur à la date à laquelle vous avez passé votre commande et se poursuit tout au long de la Période de validité. La « Période de validité » commence à la date de facturation et se prolonge jusqu'à la date indiquée sur la facture du Client. En ce qui concerne les pays où Dell ne vend pas directement à des utilisateurs finaux, la présente Description du Service entre en vigueur à la date du premier achat, pour une durée égale à la période indiquée par Dell dans les documents justificatifs (la facture Dell, par exemple) et sur le site Web de Dell. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell, les achats de Services en vertu de la présente Description du Service sont réservés au seul usage du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'un bureau de services.
2. **Produits pris en charge** Le présent Service est disponible pour les Produits pris en charge, y compris certains produits Dell Inspiron™, XPS et Alienware achetés dans leur configuration standard (« Produits pris en charge »). Le Produit spécifique couvert par la présente Description du Service est décrit sur votre facture ou sur la page d'informations incluse avec votre copie de la Description du Service. La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez un agent commercial Dell ou consultez la page [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos Produits pris en charge. Chacun des Produits pris en charge porte un numéro de série (l'« Étiquette de service »). Le Client est tenu de souscrire un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Mentionnez le numéro de série du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.
3. **Champ d'application de la garantie matérielle** Les services de support peuvent inclure des options de support technique (par téléphone, Internet, etc.) ainsi que les interventions pièces et main-d'œuvre correspondantes pour la réparation ou le remplacement de pièces présentant un ou plusieurs défauts de fabrication éligibles constatés pendant la période de garantie applicable aux Produits pris en charge du Client (un « Incident qualifié »). Pour toute information sur la garantie, consultez la page [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty), votre site Web régional Dell ou prenez contact avec un agent du support technique Dell.
4. **Programme international de services Dell.** Ce programme propose des options de service et de support qui couvrent certains Produits pris en charge lors de vos déplacements en dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois. Certains services et fonctionnalités pris en charge pourraient ne pas être disponibles car soumis aux conditions de la section consacrée aux Restrictions géographiques ci-dessous ainsi que les conditions suivantes :
  - Vérification du droit de Service ;

- Le support est fourni dans la ou les langues utilisées par Dell pour fournir une assistance aux clients dans un nouveau pays ;
  - La disponibilité de la main-d'œuvre locale et des pièces (en particulier, certaines pièces telles que des claviers en langue étrangère ou des adaptateurs secteur, pourraient ne pas être disponibles) ;
  - La capacité locale de prendre en charge un logiciel qui n'est pas en langue locale, ou pas conçu pour le marché local, et
  - Vous devez transférer l'étiquette de service sur le Produit pris en charge vers la région concernée en cas de déménagement permanent dans un pays différent. Les règles spécifiques aux transferts de propriété sont disponibles à l'adresse suivante : <https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>
  - Des conditions générales supplémentaires s'appliquent. Pour plus d'informations, contactez le support technique Dell.
5. **Propriété des pièces et du produit.** L'ensemble des pièces ou des composants Dell du Produit pris en charge et de tous les produits d'origine pour lesquels le Client a reçu un Produit de rechange deviennent la propriété de Dell. Si Dell livre une pièce, un composant ou un produit de rechange au Client, le Client doit restituer l'article à Dell, à moins que le Client n'ait souscrit au Service Keep Your Hard Drive (Conservez votre disque dur) pour le Produit en question, auquel cas le Client peut conserver le ou les disques durs concernés. Si le Client ne retourne pas l'article à Dell comme exigé ci-dessus, ou si l'unité n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions fournies par écrit avec l'unité de rechange (dans le cas où l'unité de rechange n'a pas été livrée en personne par un technicien sur site Dell), le Client accepte de payer l'unité de rechange à Dell à réception de la facture. **SI VOUS NE RÉGLEZ PAS À DELL CES PIÈCES, CES COMPOSANTS OU CES PRODUITS, DELL PEUT ANNULER LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE, SUSPENDRE VOTRE GARANTIE ET/OU SON SUPPORT SUR TOUT PRODUIT DELL QUE VOUS DÉTENEZ JUSQU'À CE QUE SOIT RÉGLÉ LE MONTANT EN QUESTION, ET ELLE POURRA ÉGALEMENT ENTREPRENDRE D'AUTRES ACTIONS EN JUSTICE.** Une suspension de la garantie ou du service en cas de défaut de renvoi d'une pièce, d'un composant ou d'un produit n'a aucune incidence sur la durée de votre garantie ou de votre Contrat de service.
6. **Pièces.** Pour effectuer les réparations et les remplacements de produits, Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces et des produits neufs et reconditionnés fabriqués par différents fournisseurs.
7. **Échange anticipé.** Conditions applicables à tous les niveaux de service. Dell peut être amenée à vous fournir une pièce ou un produit de rechange (« Article de rechange ») sur la base d'un Service d'échange anticipé, indépendamment du niveau de service que vous avez acheté. Avant d'assurer un Service d'échange anticipé, Dell peut être amené à vous demander un numéro de carte de crédit valide et une autorisation de crédit ou le paiement de l'Article de rechange avant de vous envoyer ledit Article de rechange. Si vous ne souhaitez pas donner d'autorisation de crédit ou effectuer un paiement conformément au présent paragraphe, vous ne recevrez pas d'Article de remplacement dans le cadre d'un Échange anticipé. Nous ne débiterons pas votre carte de crédit pour un Article de remplacement ou nous vous rembourserons votre paiement pour ledit Article de remplacement à condition que : 1) vous nous retourniez la pièce ou le produit d'origine dans les 10 jours suivant la réception de l'Article de remplacement et que 2) nous confirmions que le problème de votre produit est couvert par la garantie applicable aux Produits pris en charge du Client ou par un contrat de support en cours de validité. Pour toute information sur la garantie, consultez la page [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty), votre site Web régional Dell ou prenez contact avec un agent du support technique Dell. Si nous ne recevons pas votre pièce ou produit d'origine dans un délai de 10 jours, nous débiterons votre carte de crédit du prix alors en vigueur de l'Article de rechange ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au

remboursement. Si, à réception de la pièce ou du produit d'origine, nous déterminons que le problème lié à votre produit n'est pas couvert par la garantie applicable ou un contrat de support en cours de validité, vous aurez la possibilité de retourner l'Article de remplacement, à vos frais, dans un délai de dix (10) jours à compter de la date à laquelle nous vous aurons contacté pour vous informer de la non-couverture de votre problème. Si vous ne retournez pas l'Article de remplacement, nous débiteurons votre carte de crédit du prix en vigueur de l'Article de remplacement ou, si le paiement a été demandé avant l'expédition, nous ne procéderons pas au remboursement.

### Autres informations importantes

**Absence de garantie.** DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, LE CLIENT RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE D'UNE PART, ÉTANT DONNÉ LA NATURE DU SERVICE, LES PRÉSENTS SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS », ET QUE D'AUTRE PART, DELL NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE QUANT AU SERVICE OU AUX RÉSULTATS DU SERVICE, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, TOUT ENGAGEMENT DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION DE CONFORMITÉ À UN USAGE PARTICULIER. DELL DÉCLINE EXPLICITEMENT TOUTE GARANTIE CONCERNANT LES SERVICES DÉCRITS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT.

**Limitation de responsabilité.** DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LÉGISLATION LOCALE, LE RECOURS UNIQUE ET EXCLUSIF DU CLIENT ET LA RESPONSABILITÉ TOTALE, COLLECTIVE, CONTRACTUELLE ET DÉLICTUELLE OU AUTRE DE DELL, SELON LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE PRENDRA LA FORME D'UN REMBOURSEMENT AU PRORATA DES MONTANTS PAYÉS À DELL AU TITRE DU SERVICE CONSTITUANT LA BASE DE LA RÉCLAMATION. DELL NE SAURAIT EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE, À VOTRE ÉGARD OU À CELUI DE TOUT AUTRE PERSONNE, DE TOUT DOMMAGE Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, TOUT DOMMAGE INDIRECT, SECONDAIRE OU CONSÉQUENT, TOUT DÉPENSE, TOUT COÛT, TOUS PROFITS, TOUTE PERTE DE PROFIT OU DE REVENUS, TOUTES DONNÉES PERDUES OU CORROMPUES OU TOUTE AUTRE RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE OU LIÉE À CET ACCORD, OU À L'INSTALLATION, LA DÉINSTALLATION, L'UTILISATION OU L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRODUIT, OU À L'UTILISATION DE TOUT DOCUMENT RELATIF AU SERVICE PRÉVU PAR LES PRÉSENTES DISPOSITIONS.

LE PRÉSENT ACCORD VOUS OCTROIE DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES ; VOUS POUVEZ JOUIR D'AUTRES DROITS QUI VARIENT D'UNE JURIDICTION À UNE AUTRE. CERTAINES JURIDICTIONS N'AUTORISENT NI LES EXCLUSIONS, NI LES LIMITATIONS (i) RELATIVES AUX DOMMAGES ACCIDENTELS OU CONSÉCUTIFS, NI (ii) LES GARANTIES IMPLICITES ; AINSI, LES EXCLUSIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER.

**Arbitrage contraignant.** POUR LES CLIENTS RÉSIDANT AUX ÉTATS-UNIS ET AU CANADA : LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE REQUIERT LE RECOURS À UN ARBITRAGE POUR RÉSOUDRE LES LITIGES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE PLUTÔT QUE PAR LE TRUCHÈMENT DE PROCÈS OU D' ACTIONS COLLECTIVES. POUR TOUS LES AUTRES CLIENTS : LES CONDITIONS DE RÉOLUTION DE LITIGES VOUS CONCERNANT FIGURENT DANS VOS CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE. Ni Dell ni vous-même n'intenterez d'action en justice découlant de la présente Description du Service au-delà de dix-huit (18) mois après la cause de l'action en justice ; ou dans le cas d'un non-paiement, au-delà de dix-huit (18) mois à compter de la date du dernier paiement.

**Droit applicable.** LE PRÉSENT CONTRAT DOIT, DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, SE SOUMETTRE À LA LÉGISLATION EN VIGUEUR DANS L'ÉTAT DU TEXAS, SANS TENIR COMPTE DES RÈGLES DE CONFLITS DE LOIS. VOUS POURREZ ÊTRE SOUMIS À DIFFÉRENTES DISPOSITIONS DE LA LOI EN VIGUEUR CONFORMÉMENT À L'ANNEXE A OU AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES.

**Autonomie des dispositions de l'accord.** Lorsqu'une disposition de la présente Description du Service est déclarée nulle ou inapplicable, les parties s'engagent à la supprimer et conviennent que les autres dispositions demeurent en vigueur.



**Limites commercialement raisonnables du champ d'application des services.** Dell peut refuser la prestation des Services si, à son avis, celle-ci est de nature à engendrer un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application des Services. Dell ne peut être tenu responsable des pannes ou retards de performances provoqués par des événements échappant à son contrôle. Le Service ne concerne que les utilisations pour lesquelles le Produit Dell pris en charge a été conçu. Le Client accepte que Dell puisse ne pas être en mesure de résoudre son problème particulier.

**Services en option.** Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option (support au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation), variables selon le site du Client. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux conditions générales de la présente Description du Service.

**Affectation.** La société Dell peut être amenée à déléguer le présent Service et/ou la présente Description du Service à des prestataires de services tiers qualifiés.

**Contrat complet.** LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE CONSTITUE LA DÉCLARATION COMPLÈTE ET EXCLUSIVE DU CONTRAT ENTRE VOUS ET DELL, ET REMPLACE TOUTE AUTRE PROPOSITION OU COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE RELATIVE AU PRÉSENT SUJET.

**Annulation.** Si vous avez acheté ce Service auprès d'un revendeur autre que Dell, veuillez consulter vos reçus d'achat ou toute autre documentation de ventes pour connaître la politique de retour, puis rendez-vous sur votre lieu d'achat pour les retours, annulations et remboursements. POUR LES CLIENTS QUI ONT ACHETÉ AUPRÈS DE DELL, SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES, VOUS POUVEZ ANNULER CE CONTRAT EN ENVOYANT À DELL UN PRÉAVIS D'ANNULATION AU MOINS TRENTE (30) JOURS AVANT L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE CELLE-CI. DELL VOUS REMBOURSERA TOUTE PORTION INUTILISÉE DU SERVICE POUR LEQUEL VOUS AVEZ PAYÉ. SI PLUS DE TRENTE (30) JOURS SE SONT ÉCOULÉS DEPUIS LE DÉBUT DE L'ANNÉE DU CONTRAT, AUCUN REMBOURSEMENT NE SERA VERSÉ POUR L'ANNÉE DE CONTRAT EN VIGUEUR. IL SERA IMPOSSIBLE D'ANNULER LE CONTRAT BASE LIMITED HARDWARE WARRANTY OU BASIC HARDWARE SERVICES, SELON LE CAS. L'ANNULATION DES GARANTIES ÉTENDUES OU DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES À TOUT MOMENT APRÈS AVOIR PASSÉ COMMANDE PEUT RÉDUIRE TOUTE REMISE APPLICABLE ET PEUT NÉCESSITER UN RENVOI DE L'ENSEMBLE DU SYSTÈME.

Si vous êtes un consommateur, la Clause d'annulation ci-dessus n'affecte pas les garanties légales applicables ou les droits des consommateurs.

Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa période de validité pour l'un des motifs suivants :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant dû pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
- Le Client refuse de coopérer avec l'agent du support technique Dell ou le technicien sur site.
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.
- Si vous menacez l'agent du support technique Dell ou le technicien sur site, verbalement ou physiquement.
- Le site ou la région où se trouve le Produit est infestée d'insectes, de rongeurs, de nuisibles, de risques biologiques, d'excréments humains ou animaux et/ou de produits chimiques qui sont raisonnablement considérés comme dangereux par le technicien sur site ; ou
- Le Client utilise de façon inappropriée le présent Service à plusieurs reprises pour des problèmes n'entrant pas dans le champ d'application ou enfreint de quelque manière les termes de la politique d'utilisation équitable de Dell tels qu'énoncés dans la présente Description du Service.

En cas d'annulation du Service par Dell pour l'une des raisons susmentionnées, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. 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 pour l'une des raisons susmentionnées, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell. De plus, Dell peut être amenée à résilier les Services, à sa seule discrétion, moyennant un préavis de trente (30) jours adressé au Client, auquel cas le Client pourra bénéficier d'un remboursement au prorata des honoraires non gagnés relatifs aux Services que le Client a payés.

**Restrictions géographiques et délocalisation.** Le présent Service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du Client. Le présent Service n'est pas proposé dans toutes les zones. En cas de transfert vers un pays de destination où le Service est déjà disponible, Dell déploiera des efforts commercialement raisonnables pour honorer l'obligation de Service, conformément aux conditions de Service dans le pays de destination. En cas de transfert vers un pays où le Service est indisponible, le Service n'est pas transféré. Les options du Service, y compris les niveaux de service et les horaires du support technique, varient selon les régions et sont susceptibles de ne pas être disponibles dans la région du Client. L'obligation de Dell de fournir les présents Services pour des Produits pris en charge délocalisés est soumise à la disponibilité locale du Service et peut faire l'objet de frais supplémentaires.

**Transfert du service.** Dans les limites autorisées par la présente Description du Service, le Client peut céder le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge avant expiration de la période de validité du présent Service en cours au moment de l'achat, sous réserve que le Client soit l'acheteur initial du Produit pris en charge et du présent Service, ou que le Client ait acheté le Produit pris en charge et le présent Service à leur propriétaire d'origine (ou à un cessionnaire précédent) et qu'il se soit conformé à l'ensemble des procédures de transfert, disponibles à l'adresse [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (pour les États-Unis et le Canada) et à l'adresse <https://www.dell.com/servicecontracts>. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : Lorsque le Client ou le cessionnaire du Client délocalise le Produit pris en charge vers un emplacement géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou disponible à un prix différent du montant réglé par le Client), le Produit pris en charge peut ne plus bénéficier d'aucune couverture dans le cadre du présent service ou le Client peut être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour pouvoir continuer à bénéficier du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation du Produit pris en charge. Si le Client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service du Client pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles sur son nouveau site pour le même prix ou un prix inférieur, sans remboursement de la différence. Le Service ne peut pas être transféré vers un autre appareil ou une autre Étiquette de service.

**Politique d'utilisation équitable.** L'utilisation des présents Services est soumise à la politique d'utilisation équitable de Dell. La politique d'utilisation équitable de Dell stipule que si, à tout moment, il s'avère qu'un utilisateur fait une mauvaise utilisation des Services en dépassant le niveau d'utilisation raisonnablement attendu, Dell se réserve le droit de suspendre ou d'annuler lesdits Services. En outre, dans la mesure autorisée par le droit local, Dell se réserve le droit de suspendre ou d'annuler tout Service que Dell, à sa seule discrétion, détermine comme étant utilisé (a) frauduleusement, (b) par toute autre personne autre que le Client éligible ou son cessionnaire autorisé par les présentes, ou (c) pour tout système informatique autre qu'un Produit pris en charge.

**Enregistrement des appels.** Dans le cadre de ses obligations de fournir les services Premium Support (les « Services »), et dans la mesure autorisée par la législation locale, Dell, ou ses sous-traitants tiers, peuvent à la seule discrétion de Dell et uniquement dans le but de contrôler la qualité de réponse de Dell, enregistrer les appels, chats, e-mails ou autres interactions entre vous et Dell, en totalité ou partiellement. Dell traitera vos données personnelles, qui peuvent inclure le transfert de vos données vers d'autres juridictions, conformément à la [Déclaration de confidentialité Dell](#). Si vous n'acceptez pas ces conditions, n'utilisez pas les Services.

## Annexe A

**Conditions générales par pays et par État**

À moins qu'une loi en vigueur et des dispositions spécifiques au pays du Client soient stipulées dans la présente Annexe A ou ailleurs dans la présente Description du Service, chaque partie accepte de se conformer à la loi en vigueur et aux dispositions stipulées dans les conditions générales de vente du Service, sans tenir compte des règles en matière de choix ou de conflit de lois ou de la convention de l'ONU sur la vente internationale de marchandises.

**Dispositions spécifiques au pays sur la législation applicable et la juridiction pour les Clients d'Asie-Pacifique et du Japon (APJ).**

La législation applicable et les tribunaux pouvant régler les différends en rapport avec la présente Description du Service dépendent de la domiciliation du Client. Chacune des parties consent à se soumettre à la législation applicable ci-dessous, sans tenir compte des règles en matière de choix ou de conflit de lois ou de la convention de l'ONU sur la vente internationale de marchandises, et dans la juridiction exclusive des tribunaux indiqués ci-après.

Domiciliation du Client :	Législation applicable :	Juridiction compétente :
<b>Chine</b>	Législation de la République populaire de Chine	Juridiction exclusive du tribunal populaire de Xiamen
<b>Hong Kong et Macao</b>	Législation de Hong Kong	Juridiction non exclusive des tribunaux de Hong Kong
<b>Taiwan</b>	Législation de Taiwan	Juridiction non exclusive du tribunal du district de Taipei en République de Chine
<b>Corée du Sud</b>	Législation de la Corée	Juridiction non exclusive du tribunal du district central de Séoul
<b>Malaisie</b>	Législation de Malaisie	Juridiction non exclusive des tribunaux de Malaisie
<b>Singapour</b>	Législation de Singapour	Juridiction non exclusive des tribunaux de Singapour
<b>Thaïlande</b>	Législation de Thaïlande	Juridiction non exclusive des tribunaux de Thaïlande
<b>Inde</b>	Législation d'Inde	Juridiction exclusive des tribunaux de Bangalore
<b>Indonésie</b>	Législation la République d'Indonésie	Juridiction non exclusive du tribunal du district central de Jakarta
<b>Tout autre pays dans la zone Asie-Pacifique et Japon non mentionné ailleurs</b>	Législation de Singapour	Juridiction non exclusive des tribunaux de Singapour
<b>Australie</b>	Législation de l'Australie	Juridiction non exclusive des tribunaux de Nouvelle-Galles du Sud
<b>Nouvelle-Zélande</b>	Législation de la Nouvelle-Zélande	Juridiction non exclusive des tribunaux de Nouvelle-Zélande

### **Dispositions spécifiques au pays pour les Clients du Canada**

**Droit applicable.** LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE DOIT, DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI, SE SOUMETTRE À LA LÉGISLATION EN VIGUEUR DANS L'ÉTAT DE L'ONTARIO ET AUX LOIS DU CANADA QUI S'Y APPLIQUENT, SANS TENIR COMPTE DES RÈGLES DE CONFLITS DE LOIS.

**Notifications.** Toute notification écrite de votre part à l'attention de Dell doit être envoyée à l'adresse suivante : Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

### **Dispositions spécifiques au pays pour les Clients des États-Unis**

Notifications. Toute notification écrite de votre part à l'intention de Dell doit être envoyée à l'adresse suivante : Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, États-Unis, Attn : Service and Support Department.

### **Dispositions spécifiques au pays pour les Clients de l'UE**

EN TANT QUE CONSOMMATEUR, VOUS POUVEZ ÊTRE AUTORISÉ PAR LA LOI À DES RECOURS GRATUITS EN CAS DE DÉFAUT DE CONFORMITÉ SUR LES LOGICIELS ACHETÉS AUPRÈS DE DELL. NUL TERME CONTENU DANS LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE N'AFECTE OU NE RÉDUIT LES DROITS ET RECOURS LÉGAUX DÉCOULANT DES LOIS APPLICABLES SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS QUI, SELON LA LOI, NE PEUVENT ÊTRE MODIFIÉS OU RÉDUITS.

### **Dispositions spécifiques au pays pour les Clients de la région AMLAT.**

En cas de conflit entre la présente Description du Service et les Conditions générales de vente de Dell, pour les Consommateurs ou les Professionnels, selon le cas, cette dernière prévaudra. NUL TERME CONTENU DANS LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE N'AFECTE OU NE RÉDUIT LES DROITS ET RECOURS LÉGAUX DÉCOULANT DES LOIS APPLICABLES SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS QUI, SELON LA LOI, NE PEUVENT ÊTRE MODIFIÉS OU RÉDUITS.

### **Dispositions spécifiques à chaque État américain. Les Clients ayant acheté le matériel à des fins d'utilisation personnelle, familiale ou domestique.**

Les conditions stipulées dans ce paragraphe sont spécifiques à des garanties et services souscrits pour une couverture supplémentaire dans certains États. Si vous n'êtes pas un résident permanent de l'État indiqué dans chacun des paragraphes ci-dessous au moment de la souscription au Service pour une couverture supplémentaire, vous ne pouvez pas bénéficier de ces droits et/ou recours. Nous ne sommes pas tenus de fournir le Service en vertu de ces conditions, sauf dans les États indiqués ci-dessous. Le terme « Contrat » dans cette section fait référence à la présente Description du Service.

**Clients des États d'Alabama et de Géorgie.** Les obligations de Dell dans le cadre du présent Contrat sont garanties par la bonne foi et le crédit dont jouit Dell.

**Clients de l'État de Californie.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent contrat dans un délai de 30 jours à compter de la réception du présent contrat, vous recevrez un remboursement intégral si aucune réclamation n'a été effectuée contre le contrat. Si aucune réclamation n'a été effectuée contre le contrat, vous recevrez un remboursement au prorata basé sur la valeur de

revente du Service réalisé. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date à laquelle vous recevez le matériel couvert et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation. Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Colorado.** Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients du District de Columbia.** Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de Floride.** Les conditions mentionnées dans ce paragraphe sont spécifiques à des résidents permanents de la Floride qui ont à la fois acheté le matériel et souscrit au présent Contrat à des fins d'utilisation personnelle, familiale ou domestique. Si vous n'êtes pas un résident permanent de la Floride au moment de l'achat du matériel et de la souscription au présent Contrat à des fins d'utilisation personnelle, familiale ou domestique, vous ne pouvez pas bénéficier de ces droits et/ou recours. Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat, vous pouvez bénéficier d'un remboursement qui est basé sur un montant équivalent à 90 % du prix d'achat au prorata non acquis, déduction faite des réclamations qui ont été payées ou du coût des réparations réalisées en votre nom. Si le Contrat est annulé par Dell, le remboursement est basé sur un montant équivalent à 100 % du prix d'achat au prorata non acquis. L'arbitrage de toutes les réclamations et de tous les litiges résultant des conditions générales de ce Contrat n'est pas contraignant, sauf si les parties se sont mises d'accord par écrit au moment où une réclamation a été exprimée ou si une demande d'arbitrage a été effectuée et mentionne que les deux parties souhaitent que l'arbitrage soit contraignant. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Texas. Toutefois, dans la mesure où ce droit applicable est expressément interdit par les lois de l'État de la Floride qui régissent les associations de garantie de service, alors les lois de l'État de la Floride s'appliquent dans ces cas. Aucuns frais pour un transfert ou une réduction des services suite à des restrictions géographiques ne s'appliquent. Si des réductions de Service sont nécessaires à la suite du transfert du matériel vers un nouveau site, vous pouvez alors annuler le présent Contrat et recevoir un remboursement au prorata conformément aux mentions spécifiées immédiatement ci-dessus. Dell Marketing L.P. est une association de garantie de Service avec licence en Floride et est l'émettrice du présent Contrat. Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans

un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de Hawaï.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser son prix d'achat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Le droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux détenteurs suivants. Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de l'Illinois.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date à laquelle vous recevez le matériel couvert et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation.

**Clients de l'État du Kentucky.** Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Maine.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez ce Contrat dans un délai de vingt (20) jours à compter du moment où nous vous avons envoyé le Contrat ou dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison si le Contrat vous a été fourni au moment de la vente et si vous n'avez effectué aucune réclamation contre le présent Contrat, alors le présent Contrat est nul et Dell remboursera au détenteur du Contrat, ou créditera sur le compte du détenteur du Contrat, le prix d'achat complet du Contrat et tous les remboursements des taxes requis par la législation locale. Le droit d'annuler ce Contrat conformément à la présente sous-section n'est pas transférable et s'applique uniquement au souscripteur original du présent contrat, et ce, uniquement si aucune réclamation n'a été effectuée avant le renvoi du Contrat à Dell. Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Après l'expiration de la période applicable de vingt (20) ou dix (10) jours ou si une réclamation a été effectuée conformément au présent Contrat durant cette période, vous pouvez annuler le Contrat et nous vous rembourserons 100 % des honoraires de fournisseur non gagnés calculés au prorata, moins les réclamations ayant été payées. Des frais administratifs ne dépassant pas 10 % des honoraires de fournisseur peuvent s'appliquer. Si Dell annule le présent Contrat,

Dell est tenu d'envoyer une notification écrite au titulaire du présent Contrat à la dernière adresse connue du titulaire répertoriée dans nos archives, au moins quinze (15) jours avant que Dell procède à la résiliation et que la notification indique la date effective et le motif de l'annulation. Si le présent Contrat est annulé par Dell pour une raison autre que le non-paiement des honoraires de fournisseur, Dell vous remboursera 100 % des honoraires de fournisseur non gagnés calculés au prorata, moins les réclamations ayant été payées. Des frais administratifs ne dépassant pas 10 % des honoraires de fournisseur peuvent s'appliquer lors d'une annulation par Dell. Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Maryland.** Si vous renvoyez le Contrat de service dans un délai de vingt (20) jours suivant la date à laquelle le Contrat vous a été envoyé ou la date à laquelle le Contrat vous a été fourni, s'il a été fourni au moment de la vente, et si aucune réclamation n'a été effectuée conformément au présent Contrat, le Contrat de service sera annulé et Dell vous remboursera, ou créditera sur votre compte, le prix d'achat complet du Contrat de service. Si nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat du contrat de Service dans un délai de quarante-cinq (45) jours suite à votre annulation, suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix (10) pour cent de la valeur de la contrepartie payée pour le contrat de Service pour chaque mois où le remboursement n'a pas été payé ou crédité. Le droit d'annuler le présent contrat de Service n'est pas transférable et s'applique uniquement au souscripteur original du présent contrat de Service, et ce, uniquement si aucune réclamation n'a été effectuée avant l'annulation.

**Clients de l'État du Massachusetts.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez ce contrat dans un délai de vingt (20) jours à compter du moment où nous vous avons envoyé le contrat ou dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison si le contrat vous a été fourni au moment de la vente et si vous n'avez effectué aucune réclamation contre le présent contrat, alors le présent contrat est nul et Dell remboursera au détenteur du contrat, ou créditera sur le compte du détenteur du contrat ou de tout autre payeur, en cas de différence, le prix d'achat complet du contrat. Le droit d'annuler ce Contrat conformément à la présente sous-section n'est pas transférable et s'applique uniquement au souscripteur original du présent contrat, et ce, uniquement si aucune réclamation n'a été effectuée avant le renvoi du Contrat à Dell. Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Si Dell annule le présent Contrat, Dell est tenu d'envoyer une notification écrite au titulaire du présent Contrat à la dernière adresse connue du titulaire répertoriée dans nos archives, au moins cinq (5) jours avant que Dell procède à la résiliation. Aucune notification préalable n'est requise si Dell annule le contrat pour un non-paiement, une fausse déclaration matérielle ou un manquement important aux devoirs de la part du détenteur du contrat de service relatif au produit couvert ou à son utilisation. Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Minnesota.** Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Montana.** Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Nevada.** Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat dans un délai de vingt (20) jours suivant sa réception et que vous n'avez pas effectué une réclamation en vertu du présent Contrat, vous pouvez bénéficier d'un remboursement intégral du Prix total. Si vous annulez le présent Contrat à tout moment au-delà d'un délai de vingt (20) jours suivant sa réception ou si vous annulez le présent Contrat et, qu'en vertu de ce dernier, vous avez effectué une réclamation à n'importe quel moment, vous pouvez bénéficier d'un remboursement des primes non acquises calculées au prorata, déduction faite des frais d'annulation de 10 % du Prix total. Nous nous réservons le droit d'annuler le présent Contrat pour une raison ou une autre dans un délai de soixante-dix (70) jours après que vous l'avez reçu. Passé ce délai, nous pouvons résilier le présent Contrat, uniquement dans les cas suivants :

- Vous ne vous acquittez pas d'un paiement en temps voulu.
- Vous êtes condamné pour un crime, ce qui entraîne des services supplémentaires en vertu du présent Contrat.
- Il a été découvert que vous avez commis des fraudes ou effectué une fausse déclaration matérielle lors de l'obtention du présent Contrat ou de la soumission d'une réclamation.
- Il a été découvert que vous êtes impliqué dans un acte ou une omission ; ou que vous avez violé une condition du présent Contrat après la date du Contrat, ce qui augmente considérablement et matériellement les services qui vous sont dus en vertu du présent Contrat ; ou
- Un changement matériel a affecté la nature ou la portée des services, entraînant une augmentation considérable et matérielle allant au-delà des services considérés à la date du présent Contrat.

Si nous résilions ou suspendons le présent Contrat pour l'une des raisons évoquées ci-dessus, nous vous enverrons une notification écrite à l'adresse indiquée dans nos archives. La notification inclura la date effective de l'annulation ou de la suspension, qui ne peut être antérieure à quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation ou de suspension, et vous aurez le droit de nous contacter pour annuler le contrat à la place d'une suspension. En outre, en cas d'annulation, vous pourrez bénéficier d'un remboursement des primes non acquises calculées au prorata. Si, dans un délai de quarante-cinq (45) jours, nous ne sommes pas en mesure de vous payer les primes non acquises auxquelles vous avez droit, conformément aux mentions ci-dessus, vous pourrez bénéficier d'un montant supplémentaire égal à 10 % du Prix total pour chaque période de trente (30) jours suivant le délai de 45 jours. Vous n'êtes pas obligé de payer une franchise pour recevoir le Service. Le Service couvre uniquement les types de défauts expressément identifiés dans le présent Contrat. Tout autre défaut présent dans le matériel avant la date du présent Contrat n'est pas couvert par le Service. Les réparations commencées ou exécutées sans l'approbation préalable de Dell ne seront pas couvertes en vertu de ce contrat de service. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Nevada. Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent contrat ne s'appliquent pas aux litiges résultant uniquement du présent contrat. Dell peut affecter ses obligations administratives à un tiers enregistré au Nevada mais ne peut pas transférer ses obligations en tant que



fournisseur à moins que le nouveau fournisseur ne remplisse son propre contrat de service conformément aux NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq. Si vous n'êtes pas satisfait de la gestion de la réclamation conformément à ce contrat, vous pouvez contacter la Division d'assurance du Nevada pour obtenir de l'aide en utilisant le numéro vert de la Division, disponible sur son site Internet à l'adresse <https://doi.nv.gov/>. Le numéro vert actuel est le (888) 872-3234. Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du New Jersey.** Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Nouveau Mexique.** Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de New York.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de trente (30) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de dix pour cent (10 %) par mois du montant du remboursement qui vous est dû. En plus des services mentionnés dans le présent Contrat, Dell fournira des services de réparation et de remplacement pour les défauts matériels ou de fabrication, ou encore pour l'usure, dans la mesure des dispositions stipulées dans la garantie Limited Hardware Warranty de Dell (consultez le site <https://www.dell.com/warranty>), y compris toute extension de garantie ; les dispositions relatives à la garantie Limited Hardware Warranty étant reproduites pour référence dans le présent document. La Limited Hardware Warranty de Dell peut être incluse dans l'achat et dans le prix du matériel couvert. Une telle reproduction en référence n'élargit pas ni ne réduit vos droits ou les obligations de Dell dans le cadre de la Limited Hardware Warranty. Toutefois, la durée du présent Contrat ne devra pas dépasser celle de la Limited Hardware Warranty (y compris toute extension de garantie). En cas de conflit entre les dispositions du présent Contrat et celles de la Limited Hardware Warranty, les dispositions du présent Contrat prévalent. Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de Caroline du Nord.** Vous avez droit à une notification écrite avant la souscription à un Contrat de service, qui indique que la souscription à un Contrat de service n'est pas requise pour l'achat ou l'obtention de financement pour le matériel couvert. Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment en suivant les procédures d'annulation qui y sont décrites. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date à laquelle vous recevez le matériel couvert et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation. Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de l'Oklahoma.** Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de l'Oregon.** Les coordonnées de Dell Marketing L.P. sont les suivantes : One Dell Way, Round Rock, TX 78682, États-Unis, Attn : Service and Support Department, (800) 624-9897. Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent Contrat ne s'appliquent pas dans la mesure où ces dispositions sont expressément interdites par les lois de l'État de l'Oregon. Ces lois peuvent vous octroyer certains droits, ou imposer d'autres exigences, comme le droit d'épuiser toutes les voies internes de recours avant de procéder à un arbitrage et celui de procéder à un arbitrage dans l'État de l'Oregon (sauf accord contraire conclu entre vous et Dell) avec les lois de l'État de l'Oregon comme droit applicable. En outre, l'arbitrage doit se faire par accord réciproque entre les parties si cet accord réciproque est expressément requis par les lois de l'État de l'Oregon régissant les contrats privés. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Texas, conformément à la section 6. Toutefois, dans la mesure où ce droit applicable est expressément interdit par les lois de l'État de l'Oregon qui régissent les fournisseurs de contrat de service, alors les lois de l'État du Oregon s'appliquent dans ces cas. Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de Caroline du Sud.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser son prix d'achat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de 10 % par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Votre droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux prochains détenteurs du Contrat. Si nous annulons le présent Contrat, nous vous enverrons une notification écrite de l'annulation au moins quinze (15) jours avant la date d'annulation effective. En cas de litige avec le fournisseur de ce contrat, vous pouvez contacter le Département des assurances de

Caroline du Sud à l'adresse South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201, États-Unis, ou par téléphone au (800) 768-3467. Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Texas.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité qui ne dépasse pas 10 % par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Votre droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux prochains détenteurs du Contrat. Toute plainte non résolue relative à Dell et aux questions de régulation des fournisseurs du contrat de service doit être adressée à : Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, États-Unis, téléphone (512) 4636599 ou (800) 803-9202 (au Texas). Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte ou si le crédit n'est pas payé dans les quarante-cinq jours suivant l'annulation du contrat, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Vermont.** Les obligations de Dell en vertu de ce Contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du Contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du Contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du Contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État de Virginie.** Si un engagement pris dans le contrat a été refusé ou n'a pas été honoré dans les 60 jours suivant votre demande, vous pouvez contacter le Bureau des programmes caritatifs et réglementaires du ministère de l'Agriculture et des Consommateurs de Virginie à l'adresse <https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> pour déposer une plainte.

**Clients de l'État de Washington.** Si vous annulez le présent Contrat conformément aux procédures d'annulation qui y sont décrites et que nous ne sommes pas en mesure de vous rembourser le prix d'achat de ce Contrat dans un délai de trente (30) jours suivant votre annulation, nous sommes tenus de vous payer une pénalité de 10 % par mois du montant du remboursement qui vous est dû. Le droit d'annulation du présent Contrat s'applique uniquement au détenteur d'origine du Contrat et ne peut être transféré aux détenteurs suivants. Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent Contrat ne s'appliquent pas dans la mesure où ces dispositions sont expressément interdites par les lois de l'État de Washington. Ces lois, dont Wash. Rev. Code 48.110.070(14) et la Loi uniforme sur l'arbitrage de l'état (Wash. Rev. Code 7.04A et seq.), peuvent vous accorder certains droits, comme celui d'arbitrer dans l'état de Washington à un emplacement le plus proche de votre résidence permanente (sauf accord contraire entre vous et Dell). Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de

service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

**Clients de l'État du Wisconsin.** Cette garantie est soumise à la réglementation limitée par l'Office of the Commissioner of Insurance. Dell Technologies Inc. doit être considéré comme le débiteur des obligations de service ci-après.

**Clients de l'État du Wyoming.** Les dispositions relatives à l'arbitrage dans le présent Contrat ne s'appliquent pas dans la mesure où ces dispositions sont expressément interdites par les lois de l'État du Wyoming. Ces lois peuvent vous accorder certains droits, comme celui de conclure volontairement un accord écrit d'arbitrer, et, dans la mesure requise par l'Article 19, Section 8 de la Constitution de l'État du Wyoming, l'arbitrage de toutes les réclamations et de tous les litiges résultant des conditions générales de ce Contrat n'est pas contraignant, sauf si les parties se sont mises d'accord par écrit que les deux parties souhaitent que l'arbitrage soit contraignant. La décision finale de toute mesure instituée conformément aux clauses d'arbitrage convenues dans le présent Contrat doit être soumise à un tribunal de juridiction compétente, conformément aux sections 1-36-101 à 119 des statuts de l'État du Wyoming. Le présent Contrat est régi par les lois de l'État du Texas. Toutefois, dans la mesure où ce droit applicable est expressément interdit par les lois de l'État du Wyoming qui régissent les fournisseurs de Contrat de service, alors les lois de l'État du Wyoming s'appliquent dans ces cas. Si vous annulez ce Contrat dans un délai de trente (30) jours à compter du moment où il vous a été fourni et qu'aucune réclamation n'a été effectuée, alors le Contrat est nul et nous rembourserons au détenteur du Contrat, ou créditerons sur son compte, le prix d'achat complet du Contrat. Le droit d'annuler le contrat stipulé dans la phrase ci-dessus n'est pas transférable et ne peut s'appliquer qu'à l'acheteur du contrat original. Si vous annulez le présent Contrat au-delà de trente (30) jours suivant sa réception, vous pouvez bénéficier d'un remboursement au prorata qui est calculé comme suit : Remboursement = Prix total moins (a) le nombre de jours entre la date de facturation ou toute autre date de début indiquée sur votre facture ou sur votre page d'informations et la date à laquelle nous recevons la notification d'annulation divisé par la durée du présent Contrat, (b) 0,1 multiplié par le Prix total et (c) le coût des réparations ou remplacements dont vous avez bénéficié avant l'annulation. Une pénalité de 10 % par mois sera ajoutée à tout remboursement qui ne sera pas payé dans un délai de 45 jours à compter du renvoi du Contrat de service. Si Dell annule le présent Contrat, Dell est tenu d'envoyer une notification écrite au détenteur du présent Contrat à la dernière adresse connue du détenteur répertoriée dans nos archives, au moins dix (10) jours avant que Dell procède à la résiliation et que la notification indique la date effective et le motif de l'annulation. Aucune notification préalable n'est requise si Dell annule le Contrat pour un non-paiement des honoraires de fournisseur, une fausse déclaration matérielle faite à Dell par le détenteur du Contrat ou un manquement important aux devoirs de la part du détenteur du Contrat relatif au Produit couvert ou à son utilisation. Les obligations de Dell en vertu de ce contrat de service sont couvertes par une police d'assurance de remboursement du contrat de service, et si Dell ne parvient pas à payer ou à fournir le service en cas de réclamation dans un délai de soixante jours après le dépôt d'une preuve de perte, le détenteur du contrat peut faire une réclamation directement auprès de l'assureur dans le cadre de la police d'assurance de remboursement du contrat de service en contactant Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

---

© 2024 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 et se rapportent au texte et au tableau ci-dessus « Conditions générales des services Dell ». Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.