

# Description du service

## Couverture contre les dommages accidentels - Partenaires uniquement – EMEA émergeant - CLIP

---

### Introduction

Dell a le plaisir d'assurer le service de couverture contre les dommages accidentels Dell (le ou les « **services** ») conformément à la présente description du service (la « **description du service** »). Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « **bon de commande** ») indiquera le nom du ou des services et des options que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez le support technique de Dell ou votre ingénieur commercial.

### Champ d'application de votre contrat de service

Pour votre paiement unique à Dell comme spécifié sur votre facture ou sur votre confirmation de commande (le « **prix total** ») pour chaque produit (« **produit pris en charge** », selon la définition ci-dessus) plus toutes taxes de ventes applicables ou taxes similaires, Dell fournira le service conformément au présent contrat pour la durée du service spécifiée sur cette facture ou sur toute autre confirmation de commande.

Vous devez payer un prix total séparé pour chaque produit pris en charge que vous voulez couvrir par le présent contrat. Par exemple, une imprimante achetée avec un ordinateur portable n'est pas couverte par le contrat de service de ce dernier. Au contraire, l'imprimante et l'ordinateur portable doivent disposer de leur propre contrat de service. Lorsque le service est acheté pour un ordinateur de bureau, l'ordinateur et le moniteur acheté avec lui seront couverts par le contrat du service. Concernant chaque produit pris en charge couvert par ce Contrat, les conditions générales et exclusions suivantes s'appliquent :

Pendant la durée de validité du présent contrat et dans le respect de ses limitations, nous réparerons le produit pris en charge afin de corriger les éventuels dommages qui pourraient l'affecter au cours d'une utilisation normale ou qui pourraient être provoqués accidentellement par la manipulation (y compris les chutes et les liquides renversés) ou par une surtension électrique.

Les seules pièces couvertes sont les pièces intégrées à l'unité de base ou présentes sur celle-ci, notamment les pièces ou accessoires nécessaires pour un fonctionnement normal de l'unité, et qui sont livrées au point de vente : mémoire interne, écran LCD intégré, composants/commutateurs internes, boutons intégrés, tiroirs, couvercles ou panneaux, télécommandes ou câbles, etc.

Le présent contrat ne couvre pas les ordinateurs, les périphériques externes ou d'autres périphériques fonctionnant avec le produit pris en charge et le présent contrat ne couvre pas les composants, les boîtiers, les télévisions ou moniteurs montés au mur, le câblage ou les éléments classés comme « accessoires » ou « consommables », qui ne sont pas intégrés à l'unité de base du produit pris en charge : batteries hors garantie, lampes, cartouches d'impression ou d'encre jetables ou remplaçables, papier d'impression ou photo, disques mémoire, cartes mémoire, cartes SIM, périphériques mémoire jetables, connexions filaires, mallettes de transport, stylets, stations d'accueil, modems externes, haut-parleurs externes, périphériques de jeu, disques de jeu, moniteurs secondaires, souris externe pour ordinateur portable, clavier externe pour ordinateur portable ou autres périphériques d'entrée/sortie, tout autre composant non interne au produit pris en charge pour lequel le service a été acheté ou toute autre pièce/composant nécessitant une maintenance utilisateur régulière.



Si nous réparons votre produit pris en charge, vous acceptez que nous remplaçons des pièces d'origine par des pièces neuves ou usagées provenant du fabricant d'origine, ou par une pièce équivalente provenant d'un fabricant différent. Les pièces de rechange auront un fonctionnement équivalent aux pièces d'origine. Nous pouvons, à notre discrétion, désigner une société affiliée ou conclure un contrat avec une tierce partie pour effectuer les réparations sur le produit pris en charge.

Si nous estimons qu'il est nécessaire de remplacer le produit pris en charge plutôt que de le réparer, vous recevrez un produit pris en charge équivalent ou supérieur à celui que vous avez acheté chez nous, tel que nous l'aurons décidé, à notre seule discrétion et de manière raisonnable.

Pour tout incident que Dell détermine comme éligible pour le service conformément au présent contrat (un « incident qualifié »), la couverture du service est limitée à un incident qualifié par produit pris en charge et par période de 12 mois commençant à la date de début de la période du service. La possibilité de soumettre un incident ne s'ajoute pas et ne se prolonge pas aux périodes suivantes de 12 mois. Cependant, chaque incident qualifié sera appliqué à la période de 12 mois pendant laquelle il est signalé, même si cet incident est résolu pendant une période suivante. Une fois que la limite d'incidents qualifiés est atteinte, le client peut demander une réparation du produit pris en charge moyennant des frais supplémentaires.

Il ne s'agit pas d'un contrat d'assurance. Veuillez lire attentivement le présent contrat et prendre note que Dell se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des conditions générales stipulées dans le présent contrat. Dell se réserve également le droit de déterminer si ces modifications s'appliqueront aux clients Dell actuels et futurs.

**Niveau de prestation de service.** Lorsque vous demandez à bénéficier d'un service, vous devez laisser Dell évaluer le produit pris en charge pour déterminer si ce dernier se qualifie pour le service. Un agent du support technique de Dell vous informera des possibilités dont vous disposez pour expédier votre produit à Dell à des fins d'évaluation et de réparations. Tant que vous suivrez nos directives, spécifiées ci-dessous dans la section « Coopération avec le technicien », Dell prendra à sa charge tous les frais d'expédition pour le retour du produit à notre site de maintenance. Dans certains cas, Dell peut être amené à vous proposer d'autres méthodes d'évaluation et de réparation dans le cadre du service.

**Matériel uniquement.** Le présent contrat ne s'applique qu'au matériel. Ce service ne couvre pas les logiciels. Cette exclusion des logiciels inclut de manière non limitative : 1) tout défaut ou tout dommage (y compris, sans s'y limiter, les dommages dus à des virus) survenant sur des logiciels préinstallés, achetés en même temps que le produit ou chargés d'une autre manière sur le produit pris en charge et 2) tout logiciel chargé par le biais d'une intégration personnalisée en usine. En outre, le présent service contre les dommages accidentels ne couvre aucun autre élément ajouté par le biais d'une intégration personnalisée en usine. Nous fournirons les efforts raisonnables, mais le présent contrat ne garantit pas que nous réparerons ou remplacerons des éléments d'intégration personnalisée en usine autres que des logiciels qui feraient normalement partie des composants exclus.

**Limites du service.** Le présent contrat ne couvre pas et nous ne sommes pas tenus de réparer ni de remplacer :

- Tout dommage ou défaut du produit pris en charge de nature purement esthétique. Dans le cadre du présent contrat, nous ne sommes pas tenus d'intervenir en cas de signes superficiels d'usure du produit pris en charge, tels que des rayures et des bosses n'affectant pas matériellement son fonctionnement.
- Tout produit pris en charge que toute entité ou personne autre que Dell ou une personne par nous désignée aura essayé de réparer. Nous ne fournirons pas de service pour un défaut du produit résultant de réparations effectuées ou tentées sur le produit pris en charge par vous-mêmes ou par une personne non agréée par Dell pour réparer le produit pris en charge.





- Tout produit pris en charge ayant subi des dommages liés ou consécutifs à une installation client incorrecte ou inadéquate. Par « installation client », on entend l'une des opérations suivantes effectuées par le client ou une tierce partie au nom du client : (1) déballage ou déplacement du produit pris en charge ; (2) installation ou montage d'un produit pris en charge sur un mur ou sur une autre structure (ou retrait de la même installation) ; et (3) fixation de supports ou d'autres dispositifs portants conçus pour le montage ou la fixation à un mur ou à une autre structure (ou retrait du même dispositif). L'installation par le client n'inclut pas les services d'installation achetés auprès de Dell.
- Tout produit pris en charge perdu ou volé. Pour bénéficier de la réparation ou du remplacement d'un produit pris en charge, vous devez nous renvoyer dans son intégralité le produit endommagé.
- Tout produit pris en charge endommagé par un incendie provoqué par une source externe ou qui a été endommagé intentionnellement ou par une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, le non-respect des instructions fournies avec le produit ou l'utilisation de ce dernier dans un environnement inapproprié. Si nous constatons des preuves de dommages causés intentionnellement, par une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, un non-respect des instructions fournies avec le produit pris en charge ou une utilisation de ce dernier dans un environnement inapproprié, nous ne serons nullement tenus de réparer ou de remplacer le produit pris en charge.
- Tout transfert ou récupération de données stockées dans le produit pris en charge. Vous êtes seul responsable des données stockées sur le produit pris en charge, et il est de votre responsabilité de réaliser une sauvegarde complète de l'ensemble des données existantes, des logiciels et des programmes sur les produits affectés avant de recevoir les services (y compris l'assistance téléphonique) ou d'expédier les produits chez Dell. En outre, vous êtes responsables de retirer toute information confidentielle, propriétaire ou personnelle ainsi que tout support amovible comme des cartes SIM, des cartes mémoire, des CD ou des cartes de PC. Ce Contrat ne garantit aucun service de récupération des données. Cependant, si Dell détermine que le remplacement d'un dispositif de stockage ou d'un disque dur est nécessaire, nous rechargerons, à nos frais, la version alors en vigueur des principales applications logicielles et du système d'exploitation que vous avez acheté chez nous, y compris toute application installée par le biais d'une intégration personnalisée. Cependant, nous ne fournissons pas d'engagement ni de garantie et le présent contrat ne nous oblige pas à garantir que toute application installée par le biais d'une intégration personnalisée en usine est compatible avec le produit pris en charge de remplacement.
- Maintenance préventive. Il n'est pas nécessaire d'effectuer de maintenance préventive sur le produit pris en charge pour bénéficier de la réparation ou du remplacement d'un produit pris en charge couvert par le présent contrat.
- Sauf stipulation expressément indiquée dans le présent document, tout autre dommage ne résultant pas de défauts matériels ou de fabrication, ou encore d'une utilisation normale quotidienne d'un produit pris en charge.
- Les dommages provoqués par les catastrophes naturelles telles que (mais sans s'y limiter) : orages, inondations, tornades, séismes et ouragans.

Les taux de panne de nos produits pris en charge et de tous les composants sont constamment surveillés. Pour les clients ayant un historique de taux d'incident élevé, Dell se réserve le droit de demander à ces clients de collaborer avec Dell afin de réduire le nombre d'incidents et/ou de refuser les demandes visant à continuer à acheter ce service.



**Restrictions géographiques et délocalisation.** Le présent service est destiné à être assuré sur le ou les sites mentionnés sur la facture du client ou sur toute autre confirmation de commande. Dell n'est pas tenu de fournir le service pour tout produit pris en charge situé en dehors du pays ou des sites indiqués sur la facture du client ou sur toute autre confirmation de commande. Les options du service, notamment les niveaux de service, horaires de l'assistance technique et temps de réponse sur site, varient selon les régions et sont susceptibles de ne pas être disponibles dans la région du client. L'obligation de Dell de fournir le service pour un produit pris en charge délocalisé est subordonnée à la disponibilité locale du service et peut faire l'objet de frais supplémentaires, d'une inspection et d'une nouvelle homologation pour le produit pris en charge délocalisé. L'inspection et la nouvelle homologation seront alors facturées selon les tarifs en vigueur. L'assistance en dehors du pays dans lequel le client a acheté le présent service sera disponible sur une base commerciale raisonnable (non disponible dans tous les pays, pour toutes les pièces, pour tous les clients). En outre, le service d'assistance proposé en dehors du pays n'inclut aucun remplacement complet de l'unité. Pour de plus amples informations, veuillez contacter un analyste du support technique Dell.

**Autorité pour accorder l'accès.** Le client garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que Dell et lui-même, dans le cadre de la prestation des services, puissent accéder aux produits pris en charge, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation de ces services.

**Obligations sur site.** Lorsque les services nécessitent une intervention sur site, le client doit fournir (sans coût supplémentaire pour Dell) un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et aux produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, l'électricité et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas de ces éléments.

**Mise à jour des logiciels et des versions de produits pris en charge.** Le client doit assurer la mise à jour des logiciels et du ou des produits pris en charge vers la version ou le niveau de configuration minimal défini par Dell, spécifié dans PowerLink pour Dell | EMC ou EqualLogic™, ou sur le site [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) pour les autres produits pris en charge. Le client doit également veiller à l'installation des pièces de rechange, des correctifs, des mises à jour des logiciels ou de toute version ultérieure conformément aux instructions de Dell, de façon à ce que les produits pris en charge demeurent éligibles pour le présent service.

**Sauvegarde des données, retrait des données confidentielles.** Le client s'engage à effectuer une sauvegarde complète de l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce service. Le client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au client de retirer toutes les informations confidentielles, propriétaires ou personnelles et tous les médias amovibles tels que cartes SIM, CD ou cartes PC, qu'un technicien sur site fournisse son assistance ou non.

#### **DELL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE :**

- **VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES ;**
- **LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;**
- **LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;**
- **FRAIS DE DONNÉES OU VOCAUX SUBIS EN RAISON DU MANQUEMENT À RETIRER TOUTES LES CARTES SIM OU AUTRES MÉDIAS AMOVIBLES SITUÉS À L'INTÉRIEUR DES PRODUITS PRIS EN CHARGE RENVOYÉS À DELL ;**
- **LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ;**
- **TOUT ACTE OU OMISSION, Y COMPRIS DE NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL OU PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.**





Dell ne pourra être tenu responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données. Lors du renvoi de l'ensemble ou d'une partie d'un produit pris en charge, le client n'inclura que le produit ou la partie du produit pris en charge demandée par le technicien au téléphone.

**Garanties tierces.** Les présents services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels provenant d'un tiers. Les garanties de certains constructeurs de matériels ou éditeurs de logiciels peuvent se voir annulées du fait de l'intervention de Dell ou de tout autre tiers. 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 aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des services sur ces garanties.

## Comment contacter Dell si vous avez besoin d'assistance

### Programmes d'assistance par envoi direct :

Pour les clients inscrits au programme TechDirect, les incidents qualifiés peuvent être traités par les techniciens certifiés du client sans soumettre de demande de service sur le site d'envoi direct ou la file d'attente téléphonique régionale. Selon la nature ou l'étendue des dommages, le problème peut nécessiter l'envoi du produit pris en charge à un centre de réparation désigné par Dell.

### Assistance par e-mail et chat

Le service d'assistance technique peut être contacté via un chat en ligne disponible à l'adresse [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) ou en envoyant un e-mail directement à Dell à l'adresse [EMEA\\_AccidentalDamage@Dell.com](mailto:EMEA_AccidentalDamage@Dell.com)

### Assistance téléphonique :

Pour les demandes d'assistance téléphonique, contactez le Centre de support Dell pour parler à un analyste du support technique. Quand vous appelez, un diagnostic ou un dépannage dans le cadre de votre garantie matérielle limitée Dell (voir [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty)), ou tout autre contrat de base de service ou de garantie (voir [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts)) peut être requis avant de recevoir le service conformément au présent contrat. Des numéros de téléphone de support technique autour du monde sont disponibles à l'adresse [www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts](http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts). Les heures de support n'incluent pas les congés. Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre ingénieur commercial ou un analyste du support technique Dell. Dell décline toute responsabilité en cas de défaillances ou retards d'exécution dont la cause est indépendante de sa volonté.

## Responsabilités générales du client

**Coopérer avec le technicien.** Vous devez coopérer avec le technicien pour vous assurer que le produit pris en charge reçoit un traitement approprié. Quand vous appelez, un technicien Dell vous demandera le numéro de service situé sur votre produit pris en charge et vérifiera votre achat du service.

Le technicien vous posera ensuite une série de questions pour évaluer l'étendue et la cause des dommages au produit pris en charge. Ces diagnostics et dépannages peuvent nécessiter plusieurs appels ou une session prolongée et il se peut que l'on vous demande d'accéder aux composants internes de votre produit pris en charge.

Si votre problème est couvert par le présent service et si le problème n'est pas résolu à distance alors, à notre discrétion suite au diagnostic ou au dépannage distant, le technicien peut vous envoyer une pièce de rechange pour que vous l'installiez sur le produit pris en charge.

Dans certains cas, nous déterminerons par téléphone qu'un remplacement du produit pris en charge est nécessaire et nous pourrons, à notre discrétion, vous expédier immédiatement un produit pris en charge de remplacement. Toutefois, si vous ne nous renvoyez pas le produit pris en charge endommagé, vous acceptez de payer le prix de vente du produit pris en charge de remplacement.





Quand vous renvoyez un produit pris en charge pour son remplacement, sauf indication contraire par votre agent du support technique Dell, n'incluez pas les pièces qui ne vous ont pas été envoyées pour remplacement (comme la batterie, le couvercle du bloc-batterie, une carte SIM, une carte mémoire, etc.). Dell ne pourra être tenu responsable des frais de données ou d'appels vocaux si le Client n'a pas retiré toutes les cartes SIM installées dans les produits retournés à Dell. En outre, quand vous renvoyez votre produit pour remplacement, n'envoyez pas les pièces externes (comme les cordons, les câbles, les commandes ou les capuchons de lentille).

**Paiement.** Le service est disponible uniquement avec l'achat d'un produit Dell pour lequel Dell propose actuellement le service de couverture contre les dommages accidentels Dell, mais il n'est pas nécessaire que vous achetiez le service pour acheter un produit pris en charge chez nous. Notre facture ou toute autre confirmation de commande émise pour vous pour le produit pris en charge indiquera si vous avez acheté le service de couverture contre les dommages accidentels Dell et vous servira de reçu. Nous vous fournirons une copie de la facture ou de toute autre confirmation de commande ainsi que du présent contrat dans un délai de dix (10) jours après votre achat du produit pris en charge accompagné du service. En outre, le produit pris en charge sera étiqueté avec un numéro de série qui indiquera que vous avez acheté le service (le « **numéro de service** »).

**Limitation de responsabilité.** NI DELL MARKETING L.P. (NI DELL CANADA INC. POUR LES ACHATS AU CANADA) NI SES AFFILIÉS, SES PARTENAIRES, RESPONSABLES, SES DIRECTEURS, SES EMPLOYÉS OU SES AGENTS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS NI ENVERS TOUS LES PROCHAINS PROPRIÉTAIRES OU AUTRES UTILISATEURS DU PRODUIT PRIS EN CHARGE DE TOUT DOMMAGE, ACCIDENTEL OU CONSÉCUTIF, Y COMPRIS (LISTE NON LIMITATIVE) DE TOUTE INDISPONIBILITÉ DU PRODUIT, DE LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES OU DE LOGICIELS, DES BLESSURES PERSONNELLES, DE LA MORT, D'AUTRES PERTES RÉSULTANT DE LA DÉFAILLANCE DU PRODUIT PRIS EN CHARGE OU DE TOUS LES DOMMAGES ACCIDENTELS, INDIRECTS, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS ATTRIBUÉS OU LIÉS À L'UTILISATION OU AUX PERFORMANCES DU PRODUIT PRIS EN CHARGE, MÊME SI DELL A ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. EN CONCLUANT CE CONTRAT, VOUS RENONCEZ EXPRESSÉMENT À TOUTE RÉCLAMATION DÉCRITE DANS CE PARAGRAPHE. VOUS ACCEPTEZ ET COMPRENEZ QUE NOUS NE SAURONS ÊTRE TENUS RESPONSABLES POUR TOUT MONTANT LIÉ AUX DOMMAGES QUI EST SUPÉRIEUR AU MONTANT TOTAL EN DOLLARS QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR L'ACHAT DU PRODUIT PRIS EN CHARGE COUVERT PAR LE PRÉSENT CONTRAT. CERTAINS ÉTATS ET CERTAINES JURIDICTIONS N'AUTORISENT PAS LES EXCLUSIONS NI LES LIMITATIONS RELATIVES AUX DOMMAGES ACCIDENTELS OU CONSÉCUTIFS ; IL EST DONC POSSIBLE QUE CERTAINES OU TOUTES LES LIMITATIONS OU EXCLUSIONS CI-DESSUS NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.





## Conditions générales des services Dell

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

Emplacement géographique du client	Conditions générales applicables à votre achat de services Dell	
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell - non applicable	Clients achetant des services Dell auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Français canadien)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*	Site Web local spécifique par pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*	Les descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 Dell associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du service décrit dans la présente. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local spécifique par pays <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ou <a href="http://www.dell.com/serviceDescriptions/global">www.dell.com/serviceDescriptions/global</a> .*  En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Allemagne : <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Royaume-Uni : <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Les descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord 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 Dell associés au service sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que fournisseur du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du service décrit dans la présente. 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.



\* Les clients peuvent accéder à leur site [www.dell.com](http://www.dell.com) 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 l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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

Si une clause de la présente description du service entre en conflit avec une clause du contrat, les dispositions de la présente description du service prévaudront, mais uniquement dans le cadre dudit conflit, et ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente description du service.

En 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 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 entreprise 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 dans certains pays peuvent également être tenus de signer un bon de commande.





## Conditions générales

**Produits pris en charge.** Le présent service est disponible pour les produits pris en charge incluant certains produits Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebooks™ et Dell Wyse™ qui ont été achetés dans une configuration standard, ainsi que les tablettes Microsoft™ Surface Pro™ (« **produits pris en charge** »). La liste des produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre ingénieur commercial Dell pour obtenir la liste la plus récente des services disponibles pour vos produits Dell ou autres que Dell. Chacun des produits pris en charge porte un numéro de série (le « **numéro de service** »). Le client est tenu de souscrire à un contrat de service distinct pour chaque produit pris en charge. Par exemple, une imprimante achetée avec un ordinateur portable n'est pas couverte par le contrat de service de l'ordinateur, chaque équipement faisant l'objet d'un contrat distinct. Veuillez mentionner le numéro de service du produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent service.

**Période de validité et renouvellement du contrat.** Le type de service, l'échéance et le produit pris en charge que vous avez achetés sont enregistrés sur la facture client ou sur la page d'informations incluse avec votre copie du présent contrat, à condition que l'échéance du service acheté ne dépasse pas la longueur de la garantie matérielle limitée de base Dell ou du contrat de service pour le produit pris en charge. Avant l'expiration de votre contrat de service et dans le respect des limitations énoncées dans le présent contrat, vous pouvez étendre votre période de service sur la base des options disponibles alors en effet pour votre produit pris en charge.

**Déclarations de confidentialité ou de droits de propriété.** Vous acceptez que toute information ou donnée révélée ou envoyée à Dell, par téléphone, par voie électronique ou de toute autre manière, n'est pas confidentielle et ne vous appartient pas.

**Cessibilité.** 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.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Des termes, conditions et frais supplémentaires peuvent s'appliquer à toute cession. 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 autre prix), le client ou le cessionnaire du 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 ou le cessionnaire du client décide de ne pas s'acquitter de ces frais supplémentaires, le service pourra être automatiquement transféré vers les niveaux de support disponibles à son nouvel emplacement pour le même prix ou à un prix moindre, sans remboursement de la différence de prix.

**Cession.** Dell peut être amené à céder le présent service et/ou la présente description du service à des prestataires de services tiers qualifiés.

**Annulation par Dell.** Nous nous réservons le droit d'annuler le présent contrat si vous ne vous acquittez pas auprès de nous du prix total du service conformément aux conditions stipulées sur notre facture, en cas de fausse déclaration de votre part auprès de nous ou de nos agents ou de non-respect de vos obligations en vertu du présent contrat. Si nous annulons le présent contrat, nous vous enverrons une notification écrite de l'annulation à l'adresse indiquée dans nos archives. La notification inclura le motif de l'annulation et la date d'annulation effective, qui ne sera pas inférieure à dix (10) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation, à l'exception des dispositions stipulées dans le paragraphe 5.i. pour les clients dans certains états ou certaines juridictions.





## Le service peut être annulé séparément pour chaque produit pris en charge.

**Intégralité du Contrat.** Le présent contrat est le contrat intégralement conclu entre vous et Dell conformément aux conditions stipulées dans le présent document et aucun employé ou agent de Dell ne peut modifier verbalement les conditions générales du présent contrat.

**Recours supplémentaires.** Le présent contrat vous octroie des droits légaux spécifiques. Vous pouvez bénéficier de droits légaux supplémentaires qui varient d'une juridiction à l'autre, notamment ceux répertoriés ci-dessous. Le présent contrat ne représente pas une garantie. Le produit pris en charge que vous avez acheté chez nous peut également être fourni avec une garantie matérielle limitée de Dell ou de fabricants tiers de produits pris en charge que nous distribuons. Veuillez consulter les déclarations de garantie limitée applicable pour vos droits et recours en vertu de ces garanties limitées. (Pour la garantie matérielle limitée Dell, consultez le site [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty)).

**Résolution des litiges.** Le client et Dell tenteront de résoudre toute réclamation, tout litige ou toute polémique (que ce soit de manière contractuelle, délictuelle ou autre) survenant de ou en relation avec le présent contrat, la publicité de Dell ou tout achat lié (un « litige ») par une négociation en face à face avec des personnes autorisées à résoudre le litige ou par la médiation via un médiateur mutuellement acceptable, plutôt que par un contentieux. L'existence ou les résultats de toute négociation ou médiation seront traités de manière confidentielle. Nonobstant ce qui précède, chaque partie aura le droit d'obtenir d'un tribunal d'une juridiction compétente une ordonnance d'interdiction temporaire, une injonction préliminaire ou toute autre mesure équitable afin de préserver le status quo, d'éviter un préjudice irréparable, d'éviter l'expiration d'une période applicable de limitations ou de préserver une position supérieure par rapport à d'autres créanciers, bien que le fond du litige sous-jacent soit résolu conformément au présent paragraphe. Dans le cas où les parties ne sont pas en mesure de résoudre le litige dans un délai de 30 jours à compter de la notification du litige à l'autre partie, les parties sont libres d'exercer tout recours disponible en justice ou en équité.

**Cas de force majeure.** Aucune partie ne doit être tenue responsable vis à vis de l'autre en ce qui concerne tout manquement à remplir ses obligations (sauf obligations de paiement) stipulées dans le présent contrat pour une période lors de laquelle cette exécution est retardée par des circonstances dépassant son contrôle raisonnable ; cela inclut sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, incendies, inondations, guerres, embargos, grèves, émeutes ou interventions de toute autorité gouvernementale (cas de « **force majeure** »). Dans un tel cas, la partie retardée doit communiquer rapidement à l'autre partie une notification écrite du cas de force majeure. La partie concernée par le retard d'exécution sera excusée pour la durée du cas de « force majeure », mais si les événements durent plus de trente (30) jours, l'autre partie peut résilier immédiatement le présent contrat par notification à la partie retardée.

Pour des informations plus détaillées sur nos offres de services, contactez votre interlocuteur Dell ou consultez le site [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services)

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

© 2015 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.

