



Description du service

Services de récupération des actifs

Introduction

Dell Technologies Services (« Dell ») a le plaisir d'assurer les Services de récupération des actifs (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 de 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, veuillez contacter le support technique ou votre agent commercial.

Champ d'application du Service

Ce service propose une méthode écologique pertinente pour recycler les équipements qui ne sont plus utilisés ou sous contrat de location longue durée. Tous les équipements sont gérés conformément à la [Politique de mise au rebut des appareils électroniques](#) et à la [Déclaration relative à l'épuration des données des appareils de stockage de Dell](#).

La présente Description du service s'applique aux options des Services de récupération des actifs suivantes, pour les équipements client et serveur Dell et tiers :

Options pour les équipements appartenant aux clients ou sous contrat de location longue durée :

- **Service de revente et de recyclage avec épuration des données hors site (expire 4 ans à compter de la date d'achat), sans limite minimale d'unité** : recommandé pour les clients qui possèdent leur équipement et souhaitent le mettre au rebut de manière responsable, via la revente ou le recyclage. Le client doit supprimer les données sensibles et personnelles avant l'expédition. Le service inclut l'expédition, le traitement, la création de rapports détaillés sur la mise au rebut, la confirmation de la mise au rebut et le paiement en cas de valeur résiduelle récupérée sur l'équipement retourné.
- **Service de retour de location, transport uniquement (expire 4 ans à compter de la date d'achat), sans limite minimale d'unité** : recommandé pour les clients qui louent leur équipement et qui doivent le retourner à une agence de location. Le client doit supprimer les données sensibles et personnelles, et confirmer que l'équipement est en bon état de fonctionnement avant l'expédition. Le service inclut le suivi et l'expédition à l'agence de location.
- **Service d'épuration sur site des données (expire 4 ans à compter de la date d'achat), limite minimale de 20 unités** : recommandé pour les clients qui préfèrent ne pas supprimer les données sensibles et personnelles avant d'utiliser le service de revente et de recyclage ou le service de retour de location cités précédemment. Le service inclut l'épuration des données sur site, la création de rapports détaillés sur la mise au rebut et la confirmation de la mise au rebut.

- **Service de destruction sur site des disques durs (expire 6 mois à compter de la date d'achat), limite minimale de 200 unités** : recommandé pour les clients qui souhaitent détruire physiquement les appareils contenant des données de manière respectueuse de l'environnement.
- **Tous les services** : incluent également un interlocuteur unique pour faciliter la gestion des clients (le ou la « Responsable des récupérations »), ainsi qu'un accès au portail client en libre-service.

Sauf indication contraire dans la loi en vigueur, vous pouvez utiliser ce Service dans les quatre ans ou six mois (comme indiqué ci-dessus) qui suivent la date d'achat initiale (la « Date d'expiration »). La date d'achat initial est la date de la facture du Service ou celle de la confirmation de la commande par Dell, selon la première éventualité. Une fois la Date d'expiration écoulée, la prestation du présent service par Dell sera considérée comme effectuée, même si vous n'utilisez pas le Service.

Accès au portail client en libre-service

Les clients qui souscrivent aux Services de récupération des actifs ont accès au portail client en libre-service.

Celui-ci leur permet d'afficher et d'effectuer des tâches associées au service souscrit, notamment :

- Recevoir des valeurs estimées
- Consulter les crédits de service
- Planifier et suivre les services
- Afficher et télécharger des rapports
- Demander le paiement de la valeur résiduelle récupérée sur les équipements revendus dans le cadre du Service de revente et de recyclage des actifs

Tous les détails du Service de récupération des actifs du Client correspondant au Service ou aux Services achetés et utilisés par le Client seront accessibles via le portail en libre-service Dell.

L'utilisation par le Client du portail en libre-service est soumise aux conditions d'utilisation du portail en libre-service (les « Conditions d'utilisation ») qui correspondent à l'option Services de récupération des actifs souscrite par le Client. Parmi les Conditions d'utilisation, le Client accepte notamment : (1) de consulter, de prendre en compte et d'approuver les spécifications du Service pris en charge ; et (2) les clauses de non-responsabilité de Dell et/ou de responsabilité du Client pour tous les aspects de l'utilisation du portail client en libre-service qu'il accepte en vertu des Conditions d'utilisation qui lui sont présentées via le portail client en libre-service.

Livrables

Le Service comprend les éléments suivants :

- **Accès au portail client en libre-service**, grâce auquel le Client peut :
 - **obtenir des évaluations de valeur** : le Client peut voir la valeur estimée de l'équipement retourné ;
 - **afficher le tableau de bord** : vue complète de tous les crédits de service disponibles, des activités récentes et des actions en attente ;
 - **planifier les services** : le Client peut planifier le lieu, la date et l'heure souhaités (dans les heures de bureau) des services ;
 - **suivre les services** : le Client peut voir l'état de chaque service (planifié, en attente, en cours et terminé).

- **Logistique et emballage :**
 - Plus de 20 équipements : Dell fournit des services logistiques et d'emballage par l'intermédiaire de fournisseurs de transport
 - Moins de 20 équipements : Dell fournit des services logistiques par l'intermédiaire de prestataires de services de colis
- **Traitement :** pour le service de revente/recyclage, le traitement inclut l'audit de l'ensemble de la chaîne de contrôle (de l'expédition à la livraison au centre de traitement), des tests fonctionnels, la classification esthétique, l'épuration des données conformément à la norme NIST SP 800-88r1 et l'évaluation de la valeur de revente.
- **Rapports :** le client peut consulter et télécharger des rapports sur les commandes, la disponibilité du crédit de service, les plannings et les évaluations de la valeur de récupération. Des rapports supplémentaires seront également disponibles sur le portail en ligne pour les Services suivants :
 - Revente et recyclage : rapports de mise au rebut des équipements et confirmation de la mise au rebut
 - Retour de location longue durée, transport uniquement : rapport de retour de location, qui répertorie tous les actifs récupérés et retournés à l'agence de location
 - Épuration des données sur site : rapports sur l'épuration des données sur site et confirmation de la mise au rebut
 - Destruction sur site des disques durs : rapports sur l'épuration des données sur site et confirmation de la mise au rebut
- **Paiement :** lorsque le Client peut percevoir la valeur de l'équipement revendu, il doit se rendre sur le portail en libre-service pour demander le paiement électronique de la transaction. Le montant de la revalorisation est indiqué hors taxes applicables, et chaque partie prenante est tenue de régler l'ensemble des taxes imposées aux ventes, biens et services dues au titre des montants payables par lesdites parties prenantes.

Exclusions

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

- Les services, tâches ou activités autres que ceux expressément énoncés dans la présente Description du service.
- Le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client dans les conditions spécifiées ci-après.

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

Responsabilités spécifiques du Client

Le Client accepte d'assumer les responsabilités spécifiques ci-dessous et reconnaît que le non-respect de ces responsabilités peut nuire à la capacité de Dell Technologies Services à exécuter le Service :

1. **Épuration des données sur site.** Obligations du Client :
 - a. Disposer d'au moins 20 unités d'équipements pour les services sur site
 - b. Avant l'arrivée de Dell, retirer/désactiver tous les mots de passe et autres fonctionnalités de sécurisation des accès, et mettre fin à tous les logiciels antivirus ou de suivi d'ordinateurs portables présents sur les équipements désignés pour les services d'épuration des données

- c. Fournir un espace de travail d'épuration des données, qui inclut au moins les éléments suivants :
 - i. Une table ou un bureau, des chaises, des prises électriques et un éclairage adéquat
 - ii. Un espace suffisant pour y placer au moins 20 ordinateurs de bureau afin d'effectuer des épurations de données simultanées
 - iii. Une alimentation électrique suffisante avec une tension conforme au service et au pays concernés, et selon les recommandations émises par Dell lors de la planification
 - iv. Un espace de travail et des équipements non contaminés par des agents chimiques ou d'autres agents biologiques
- d. Rassembler tous les équipements désignés pour les Services d'épuration des données au même endroit que l'espace de travail d'épuration des données
- e. Chaque jour prévu pour le Service d'épuration des données, détacher un représentant sur site qui guidera Dell vers l'espace de travail d'épuration des données et lui indiquera les équipements sur lesquels effectuer cette épuration
- f. Fournir des écrans et des blocs d'alimentation externes à utiliser avec les équipements pendant l'épuration des données (les ordinateurs portables ne requièrent pas d'écrans)
- g. Fournir un lieu de stockage sécurisé dans la même zone immédiate que l'espace de travail d'épuration des données afin de stocker l'équipement qui a été épuré avec succès jusqu'à ce que d'autres services se produisent, lorsque des services supplémentaires ont été achetés
- h. Lire et signer le formulaire d'attestation d'épuration des données afin de certifier que le rapport d'épuration des données fourni sous forme de PDF/CSV prend exactement en compte : (i) les disques durs qui ont été épurés (« RÉUSSITE ») et qui ont été déplacés par Dell dans l'espace de stockage sécurisé désigné par le Client en attente d'un autre service ; et (ii) les disques durs qui n'ont pu être épurés (« ÉCHEC ») et qui ont été restitués au représentant du Client pour être mis au rebut par ce dernier
- i. Fournir une clé USB vierge à Dell qui y stockera la version PDF/CSV du rapport d'épuration des données avant de quitter le site

2. Service de retour de location longue durée ou de revente/recyclage. Préalablement à la fourniture du service, le Client doit réaliser les actions suivantes :

- a. Pour le service de transport (plus de 20 équipements) : déclarer, au moment de la planification, tous les problèmes d'accès au site, les restrictions de sécurité, les demandes de syndicat, les exigences de certificat d'assurance, les restrictions de dock ou les restrictions temporelles
- b. Pour le service de colis (moins de 20 équipements) : emballer et sceller chaque équipement dans une boîte distincte à l'aide des matériaux d'emballage appropriés, afin de s'assurer que l'équipement est protégé contre les dommages lors de l'expédition à Dell, et utiliser une étiquette imprimée via le portail de clients
- c. Remplir une facture commerciale pour le pays indiqué par Dell
- d. Supprimer toutes les données confidentielles, exclusives, sensibles et autres données non publiques et logiciels tiers de tous les équipements (par exemple, les disques durs qui ont échoué à l'épuration des données, etc.) qui n'ont pas été identifiés par Dell dans le rapport d'épuration des données comme ayant pu être épurés (« RÉUSSITE »)
- e. Avant l'arrivée de Dell, retirer/désactiver tous les mots de passe et autres fonctionnalités de sécurisation des accès, et mettre fin à tous les logiciels antivirus ou de suivi d'ordinateurs portables présents sur ces équipements
- f. Résilier ou transférer toutes les licences associées aux logiciels tiers installés sur les équipements
- g. Retirer des équipements et conserver tous les supports externes de stockage de données (par exemple, clé USB, carte SD, etc.)

- h. Retirer des imprimantes toute cartouche d'encre ou de toner
- i. S'assurer que les équipements regroupés ne contiennent que du matériel informatique et n'incluent aucun autre produit tel que des appliances, du matériel de bureau, des déchets ou des équipements toxiques, des matériaux, des emballages ou des boîtes
- j. Vérifier que l'équipement est complet et assemblé correctement, et inclut tous les accessoires ou périphériques associés qui doivent être renvoyés à l'agence de location, notamment afin d'optimiser la valeur restituée pour les produits revendus
- k. Débrancher et déballer tous les équipements, et séparer clairement les équipements à expédier des autres équipements (Remarque : en cas d'équipements emballés par le Client avant la collecte, Dell peut demander une nouvelle programmation de l'expédition aux frais du Client, ou le Client peut signer l'Autorisation d'emballage client afin de permettre l'expédition des équipements placés dans un emballage normal ou thermo-rétracté par le Client)
- l. Rassembler les équipements sur chaque site (y compris les équipements épurés avec succès) dans un lieu central auquel le fournisseur de services logistiques de Dell peut accéder sans difficulté
- m. Détacher un représentant du site qui conduira le fournisseur de services logistiques de Dell aux équipements afin d'éviter une erreur lors du retrait des équipements
- n. Désenregistrer l'équipement et les autres systèmes associés à partir de Windows Autopilot, le cas échéant.

3. **Destruction sur site des disques durs.** Obligations du Client :

- a. **Généralités.** Sauvegarder les données ou les logiciels qui doivent être retirés avant que l'équipement ne soit mis à la disposition du fournisseur de Dell.
- b. **Destruction des données.** Dans le cadre de la prestation du Service, le Client s'engage à prendre les mesures suivantes :
 - i. Au moment de la planification du Service, s'informer des problèmes d'accès au site ou des restrictions horaires, et proposer un stationnement approprié
 - ii. S'assurer qu'il n'existe aucune restriction de stationnement ni de hauteur applicable à l'espace de travail de destruction des données et/ou à ses chemins d'accès
 - iii. Fournir un espace de travail de destruction des données sur chaque Site qui soit sécurisé et suffisant pour la réalisation de la destruction, comprenant au minimum :
 - a. une table ou un bureau, des chaises, des prises électriques génériques et un éclairage adéquat ;
 - b. une alimentation électrique suffisante avec une tension conforme au service et au pays concernés, et selon les recommandations émises par Dell lors de la planification ;
 - c. une isolation suffisante ou un espace de travail qui soit professionnel et adapté à la prestation du service ;
 - d. un espace de travail et des équipements non contaminés par des agents chimiques ou d'autres agents biologiques.
 - iv. Regrouper et localiser tous les périphériques contenant des données dans une zone clairement désignée, dans la même zone immédiate que l'espace de travail de destruction des données
 - v. S'assurer que le représentant du site du Client est présent sur le site chaque jour d'exécution de la destruction, et que celui-ci est habilité à diriger le fournisseur de Dell vers l'espace de destruction des données et à identifier les périphériques contenant des données que le fournisseur de Dell doit détruire

4. **Garantie Client.** Le client garantit :
- a. qu'il dispose bien d'un droit de revente de l'équipement, libre de toute contrainte, réclamation et charges de quelque nature que ce soit pour les actifs possédés ;
 - b. qu'il s'est assuré que l'équipement retourné à la location est correct et en bon état de fonctionnement ;
 - c. qu'il a supprimé la totalité des données confidentielles, exclusives, personnelles ou sensibles et autres données non publiques et logiciels tiers de tous les équipements, qui n'ont pas été identifiés par Dell sur le rapport d'épuration des données comme ayant été correctement épurés (« RÉUSSITE ») ;
 - d. qu'il est dûment autorisé à faire don de cet équipement et qu'un tel don ne donnera pas lieu à une quelconque violation par le client d'un contrat ou d'un jugement exécutoire dont il fait l'objet ;
 - e. sauf mention contraire par le Client, confirmée par Dell par écrit préalablement à l'expédition, que l'équipement fonctionne selon les spécifications publiées par le fabricant lors de sa remise à Dell ; et
 - f. qu'il est responsable et s'est conformé aux exigences et obligations de santé et de sécurité en vigueur en la matière, pour les sites auxquels Dell ou ses partenaires ont accès, y compris l'espace de travail d'épuration des données.

En cas de non-respect par le Client des obligations ou garanties mentionnées dans la présente Description du service, Dell ne saurait être dans l'obligation de fournir les services ni d'être tenu pour responsable de quelque dommage que ce soit résultant du non-respect des obligations du Client. Par ailleurs, le client peut s'exposer à des frais et coûts supplémentaires pour toute perte ou tout dommage, matériel ou temporel, subi par Dell ou par ses prestataires de services.

En outre, pour les options du Service qui ne comprennent pas les services d'épuration des données sur site, le Client accepte d'indemniser, de défendre et de couvrir entièrement Dell, et d'assumer l'ensemble des coûts et frais découlant de toute réclamation ou responsabilité ou obligation légale en lien avec les données contenues ou éventuellement accessibles sur l'équipement (les « Données »), y compris, notamment, (i) toute réclamation selon laquelle on aurait accédé aux données de manière inappropriée ou non sécurisée ou (ii) toute obligation ou responsabilité découlant de toute loi ou réglementation relative à la sécurité ou à la protection des données stockées ou transmises ou des informations personnelles.

Tarification et conditions de paiement

Le Client est facturé pour chaque équipement concerné.

Les éléments et articles divers seront regroupés, pesés et facturés au poids, sur la base d'une unité tous les 18 kg (soit 40 lb). Les éléments et articles divers comprennent :

- Les composants informatiques externes : câbles, périphériques, disques externes, claviers, souris et stations d'accueil
- Les composants informatiques internes individuels
- Les pièces non informatiques : télécom/téléphone portable, DVD/DVR

Le Client s'engage à payer le prix de chaque équipement correspondant à la confirmation par Dell de la commande applicable, ainsi que les frais/taxes et coûts afférents supplémentaires, énoncés dans la présente Description du service. Le Client reconnaît et accepte que Dell soit habilité à ajuster les montants dont le Client est débiteur envers Dell au titre du présent document en fonction des montants dont Dell est débiteur.

Frais supplémentaires

Le Client se verra facturer des frais supplémentaires en fonction des éléments suivants, dont le montant sera fourni dans un devis distinct généré par Dell :

- Les équipements reçus en sus de la quantité commandée seront facturés au prix unitaire pour le Service.
- Des frais supplémentaires seront facturés pour les services d'épuration des données sur site des disques durs de plus de 500 Go.
- Le ou les équipements qui pèsent plus de 18 kg (soit 40 lb) peuvent entraîner des frais de transport supplémentaires.
- Pour le service de transport ou tout service sur site, des frais supplémentaires seront facturés si la limite minimale d'unités n'est pas respectée. Des frais supplémentaires seront également demandés pour les interventions organisées en pleine mer, dans des îles ou dans d'autres territoires isolés ou difficiles d'accès.
- Les Services réalisés sur les sites :
 - dont l'accès ou la circulation en véhicule sont restreints ;
 - nécessitant un syndicat ;
 - aux disponibilités limitées pour les rendez-vous ; ou
 - exigeant un rendez-vous en dehors des heures de bureau normales.
- Lorsque le client, le site et/ou les équipements ne satisfont pas aux exigences définies dans la présente Description du service, les Services en question pourront faire l'objet d'une nouvelle programmation pour laquelle des frais et taxes supplémentaires devront être appliqués.
- Les rendez-vous manqués par le fournisseur de services logistiques de Dell au motif que le Client ou les équipements ne sont pas prêts à la date programmée peuvent donner lieu à la facturation de frais supplémentaires.
- Des frais supplémentaires sont facturés quand le mauvais équipement a été identifié pour l'expédition.
- Il en va de même si l'adresse de livraison fournie pour le retour de la location est incorrecte.
- Enfin, les demandes de retrait du disque dur ou de démontage de l'équipement pendant le service de destruction sur site des disques durs entraînent des frais supplémentaires.

Conditions supplémentaires importantes

Titre et risque de perte

Dell ou son prestataire de services logistiques assumera la responsabilité des risques de perte ou des dommages subis par les équipements dès leur départ du lieu de rendez-vous. Un titre tacite devra être transmis à Dell ou à son prestataire de services logistiques à réception et lors de la possession des équipements par Dell ou son prestataire de services.

Handicap

En ce qui concerne spécifiquement les services couverts par la présente Description du service, et en dépit d'éventuels conflits avec les conditions du Contrat, les conditions suivantes s'appliquent :

LA RESPONSABILITÉ ENGAGÉE PAR DELL ET SES PRESTATAIRES DE SERVICES POUR LES SERVICES FOURNIS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE, QUAND BIEN MÊME DELL ET SES PRESTATAIRES DE SERVICES AURAIENT ÉTÉ PRÉVENUS DE L'ÉVENTUALITÉ D'UNE TELLE RESPONSABILITÉ, SERA À TOUT MOMENT SOUMISE AUX LIMITES ET EXCLUSIONS SUIVANTES :

1. DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ (À TITRE CONTRACTUEL, DÉLICTUEL OU AUTRE) RELATIVE À LA SÉCURITÉ OU À LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES HÉBERGÉES SUR LES ÉQUIPEMENTS, EXCEPTÉ DANS LE CAS OÙ DES DONNÉES SONT DIVULGUÉES SANS AUTORISATION À PARTIR D'UN DISQUE DUR SYSTÈME QUE DELL ET/OU SES PRESTATAIRES DE SERVICES N'ONT PAS RÉUSSI À ÉPURER SUR LE SITE DU CLIENT CONFORMÉMENT AUX PROCESSUS CI-ÉTABLI ET ONT PAR LA SUITE CERTIFIÉ DANS LE RÉCAPITULATIF D'ÉPURATION DE DONNÉES QUE LES DONNÉES FIGURANT SUR LE DISQUE DUR CONCERNÉ ONT ÉTÉ ÉPURÉES AVEC SUCCÈS. DANS CE CAS, DELL SERA TENU POUR RESPONSABLE ENVERS LE CLIENT DES DOMMAGES DIRECTS RÉSULTANT DE CETTE DIVULGATION JUSQU'À UN MONTANT NE DÉPASSANT PAS, GLOBALEMENT, LE MONTANT TOTAL DES FRAIS PAYÉS OU PAYABLES PAR LE CLIENT CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE AU COURS D'UNE ANNÉE CIVILE.

LA RESPONSABILITÉ UNIQUE ET MAXIMALE DE DELL (QUE CE SOIT À TITRE CONTRACTUEL, DÉLICTUEL OU AUTRE) RÉSULTANT DE, OU EN RELATION AVEC, TOUTE RÉCLAMATION POUR LA PERTE D'UN ÉQUIPEMENT PHYSIQUE, NE PEUT EN AUCUN CAS EXCÉDER LA VALEUR ÉTABLIE DANS L'ÉVALUATION DE VALEUR DU CLIENT, OU LA VALEUR DÉTERMINÉE DE TOUTE AUTRE MANIÈRE RAISONNABLE PAR DELL SELON DES MÉTHODES D'ÉVALUATION STANDARD DANS LE SECTEUR.

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 Technologies Services puissent accéder aux logiciels propriétaires du Client ou sous licence, au matériel, aux systèmes, aux données qu'ils contiennent et à tous leurs composants matériels et logiciels, et à utiliser ces derniers, que ce soit à distance ou sur site, dans le but d'assurer la prestation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell Technologies Services pour demander la prestation des présents Services.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à compter de la date figurant sur le Bon de commande, le Client ne cherchera pas à recruter un collaborateur de Dell Technologies Services avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell Technologies Services, de manière directe ou indirecte, sans le consentement préalable écrit de Dell Technologies Services. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte, et le Client est autorisé à chercher à recruter un collaborateur qui a quitté son emploi chez Dell Technologies Services avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et adaptée, Dell Technologies Services ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer de manière rapide et adaptée pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell Technologies Services. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, Dell Technologies Services ne pourra être tenu responsable de l'échec de la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Obligations sur site. Lorsque les Services nécessitent une intervention sur site, le Client doit fournir gratuitement à Dell Technologies Services un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux et à son environnement, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il doit également fournir un écran ou un terminal d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier, en bon état de fonctionnement et sans coût supplémentaire pour Dell Technologies Services, si le système ne dispose pas de ces éléments.

Sauvegarde des données. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant 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. Dell Technologies Services n'est en aucun cas tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou toute donnée.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, DELL TECHNOLOGIES SERVICES NE PEUT AUCUNEMENT ÊTRE TENU POUR RESPONSABLE DE :

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES, QUELLES QU'ELLES SOIENT ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- LA CONFORMITÉ AUX EXIGENCES DE TIERS QUI PEUVENT S'APPLIQUER AUX DONNÉES DE L'ÉQUIPEMENT ;
- L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU
- TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, COMMIS PAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

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

Horaires de service. Selon la législation en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau de Dell Technologies Services habituelles, du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous.

Pays	Heures de bureau normales de Dell Technologies Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Île de la Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 07h00 à 16h00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panamá, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 09h00 à 19h00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8h00 à 18h00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30

Le Service ne sera pas assuré pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures de bureau normales, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite.

Conditions générales des services

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur votre Bon de commande pour l'achat du présent Service (« l'Entité légale Dell »). La prestation du présent Service est soumise à un contrat principal de services distinct conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente du 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'URL correspondant au Contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat des Services	
	Clients achetant les Services directement	Clients achetant des Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicesdescriptions *.	Les descriptions de service et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale 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.

Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions *.	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com spécifique par pays ou Dell.com/servicedescriptions *. En outre, les Clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : Dell.de/Geschaeftsbedingungen Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents associés aux services Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale Dell ; ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à l'Entité légale Dell sera uniquement considérée comme se référant à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services pour le compte de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale 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.

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local Dell.com en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur zone géographique, ou en choisissant l'option de sélection d'une zone géographique ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse 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 Dell.com/servicedescriptions.

En cas de conflit entre les conditions de l'un des documents constitutifs du présent Contrat, les documents prévaudront dans l'ordre suivant : (i) la présente Description du service ; (ii) le Contrat ; (iii) le Bon de commande. Les conditions qui prévalent seront interprétées aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit tout en préservant autant de conditions non conflictuelles que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

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 ou DellEMC.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell Technologies, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette Description du service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer un Bon de commande.

Conditions supplémentaires

1. **Période de validité.** La présente Description du service entre en vigueur à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») spécifiée sur ce dernier. Le nombre de systèmes, de licences, d'installations, de déploiements, de points de terminaison gérés ou d'utilisateurs finaux pour lesquels le Client a acheté un ou plusieurs Services, le tarif ou le prix, ainsi que la Période de validité applicable pour chaque Service figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell Technologies Services, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ou dans le cadre d'un bureau de services.

2. Informations supplémentaires importantes

- A. **Replanification.** Dès lors que l'exécution du présent Service a été planifiée, toute modification de ladite planification doit être apportée au moins huit (8) jours calendaires avant la date programmée. À partir de sept (7) jours avant la date programmée, des frais de report sont appliqués, ne dépassant pas vingt-cinq pour cent (25 %) du prix des Services. Tout report du Service sera confirmé par le Client au moins 8 jours avant le début du Service.
- B. **Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou l'exécution des services achetés avec ledit matériel.
- C. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell Technologies Services peut refuser d'effectuer la prestation du Service s'il estime qu'elle peut faire naître un risque excessif pour Dell Technologies Services ou les prestataires de services Dell Technologies Services, ou qu'elle dépasse le champ d'application du Service. Dell Technologies Services décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans la présente Description du service.
- D. **Services en option.** Selon son emplacement géographique, le Client peut acheter des services en option (assistance au cas par cas, services gérés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation) auprès de Dell Technologies Services. Les services en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct conclu avec Dell Technologies Services. En l'absence d'un tel contrat, les services en option sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.
- E. **Cession et sous-traitance.** Dell Technologies Services se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell Technologies Services.
- F. **Annulation.** Dell Technologies Services 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 à payer pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
 - Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
 - Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

En cas d'annulation du présent Service par Dell Technologies Services, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cet avis comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell Technologies Services de l'avis d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell Technologies Services annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell Technologies Services.

G. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service n'est pas proposé partout. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus.

© 2022 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.