

Description du service

Dell ProSupport Flex pour clients

Introduction

Dell a le plaisir de présenter Dell ProSupport Flex for Client Products¹ (le(s) « Service(s) » ou les « Services de support ») conformément à la présente Description du service (la « Description du service »). La proposition commerciale, la facture ou toute autre forme de facture ou de confirmation de commande de Dell signée par les deux parties (selon le cas, la « Facture ») indiquera le nom du ou des services et options de service disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat-cadre lié aux Services (le « Contrat »), contactez votre agent commercial Dell. Pour recevoir une copie du contrat conclu avec votre revendeur Dell, contactez le revendeur.

Conditions d'admissibilité à ProSupport Flex for Client

Le Client doit répondre aux critères suivants pour bénéficier des Services² :

1. Le Client doit satisfaire au critère de base installée minimale, laquelle ne doit pas être inférieure à mille (1 000) Produits pris en charge couverts par ProSupport Flex, dans les 12 mois suivant l'émission de la facture initiale par Dell.
2. Ce service est basé sur l'étiquette de service et ne concerne que les Produits pris en charge couverts par ProSupport Flex for Client.
3. Le Client doit disposer d'un centre d'assistance pour prendre en charge son environnement client.
4. Le Client doit utiliser Dell TechDirect ou l'API pour créer tout incident de service.

Dell se réserve le droit de procéder à une évaluation périodique de la conformité du Client aux conditions d'admissibilité à ProSupport Flex. Si Dell détermine que le Client ne remplit pas ou plus les conditions d'admissibilité à ProSupport Flex, Dell se réserve le droit, à sa seule discrétion et moyennant un avis par écrit émis au Client, de faire basculer le Service et les options de support qui couvrent le Produit pris en charge, de ProSupport Flex à ProSupport.

Champ d'application du Service

Le présent Service couvre les activités suivantes. Leur objectif est d'assurer la disponibilité opérationnelle du Produit pris en charge :

- Accès 24x7 (jours fériés inclus)³ aux équipes de service client et de support Dell pour une aide au dépannage des Produits pris en charge.
- Envoi d'un technicien sur site et/ou expédition de pièces de rechange vers le site d'installation ou tout autre lieu d'activité du Client approuvé par Dell, comme précisé dans le Contrat (en fonction de la nécessité et conformément à l'option de support souscrite) en vue de résoudre un problème lié à un Produit.
- Pièces de remplacement, lorsqu'elles sont jugées nécessaires à la résolution ou à la prévention d'un problème.
- Accès à distance à un Technical CSM (Customer Success Manager), tel que spécifié dans ce document.
- ProSupport comprend l'accès à TechDirect et à SupportAssist, deux solutions activées via un logiciel de connectivité qui offrent, entre autres, les avantages suivants :
 - 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
- Assistance collaborative
- Support logiciel complet

¹ Dans le présent document, les termes « Produits Dell », « Produits », « Équipement » et « Logiciels » désignent l'Équipement et les Logiciels Dell. Le terme « Produits tiers » est défini dans votre Contrat ou, en l'absence d'une telle définition dans votre Contrat, dans les Conditions générales de vente de Dell ou dans les conditions générales de vente locales de Dell, selon le cas. Les termes « Vous » et « Client » désignent l'entité représentant l'acheteur de ces Services dont le nom figure dans le contrat.

² Il se peut que le Client soit présélectionné pour les Services par Dell sur la base de ses ressources de support internes, de son historique des services et de sa capacité de maintenance interne, de son profil de compte global et de son secteur commercial, ainsi que d'autres facteurs pouvant indiquer à Dell, à sa seule discrétion, que le Client est en mesure de mener à bien les tâches de maintenance requises. Dans ce cas, Dell peut choisir de renoncer à son droit de mettre fin aux Services ou de transférer le Client vers un autre service en raison de l'incapacité du Client à respecter les critères énoncés dans la présente Section.

³ La disponibilité varie selon les pays et se limite aux efforts commercialement raisonnables. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs est une application logicielle qui assure une surveillance proactive des Produits pris en charge. Elle utilise l'apprentissage automatique et l'IA pour surveiller et évaluer proactivement l'intégrité globale des Produits pris en charge grâce à une analytique prédictive intelligente et complète. SupportAssist permet aux administrateurs autorisés de gérer, d'optimiser et de dépanner à distance leur parc Dell sur le portail TechDirect.

SupportAssist surveille également vos Produits pris en charge et collecte des informations pour vous aider au niveau du 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 est disponible sans frais supplémentaires pour les Produits pris en charge par un contrat ProSupport Flex valide. SupportAssist for Business 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 des systèmes pour détecter les problèmes ayant un impact sur leur fonctionnement normal et leurs performances, avec notamment la création de rapports sur l'utilisation et les performances à partir de données de télémétrie, la création automatique de dossiers d'incident et, si nécessaire, le remplacement automatique de pièces ;
- Détection prédictive des problèmes avant qu'ils n'affectent le fonctionnement normal et les performances et, si nécessaire, création automatique de dossiers d'incident et/ou remplacement automatique de pièce(s).
- Envoi automatique des diagnostics et autres données permettant un diagnostic à distance efficace des problèmes.
- Mises à jour automatiques des pilotes et du firmware.
- Suppression automatique des virus.
- Scripts automatisant les tâches et corrigeant les problèmes

Le logiciel SupportAssist 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. En raison de ses exigences spécifiques en matière de système d'exploitation, SupportAssist peut ne pas être disponible sur tous les Produits Dell pris en charge. Pour en savoir plus sur SupportAssist (notamment sur sa configuration, son déploiement et son utilisation) et pour consulter la liste à jour des produits Dell pris en charge, rendez-vous sur le site Web de SupportAssist à l'adresse suivante : <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>.

Assistance collaborative

Si le Client ouvre une demande de service et que Dell détermine que le problème est lié aux produits d'un fournisseur tiers éligible qui sont couramment utilisés avec les Produits couverts par une garantie ou un contrat de maintenance Dell en cours de validité, Dell s'efforcera de fournir une Assistance collaborative dans le cadre de laquelle Dell : (i) fera office d'interlocuteur unique jusqu'à ce que le problème soit isolé, (ii) contactera le fournisseur tiers, (iii) fournira une description détaillée du problème, (iv) continuera à surveiller le problème et s'informerera sur l'état et les plans de résolution auprès du fournisseur (dans la mesure du possible).

Pour pouvoir bénéficier de l'Assistance collaborative, le Client doit disposer des contrats de support actifs, et des droits appropriés, souscrits directement auprès du fournisseur tiers correspondant et de Dell (ou d'un revendeur Dell agréé). Une fois le problème isolé et signalé, il incombera exclusivement au fournisseur tiers d'apporter tout le support, technique ou autre, nécessaire à la résolution du problème rencontré par le Client. **DELL DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT AUX PERFORMANCES DES PRODUITS OU SERVICES D'AUTRES FOURNISSEURS.** Consultez la liste des partenaires de l'Assistance collaborative [ici](#) et sur <https://dell.com/support>, selon le cas. Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment sans préavis.

Support logiciel complet

Dell ProSupport inclut un support logiciel Dell complet pour une sélection d'applications Dell OEM destinées aux utilisateurs finaux, de systèmes d'exploitation et de firmwares sur les Produits pris en charge (les « Produits logiciels couverts »). Les Produits logiciels couverts comprennent des applications clientes préinstallées destinées aux utilisateurs finaux, telles que le logiciel Norton AntiVirus™, la suite de logiciels Microsoft® Office, le logiciel de comptabilité Intuit® QuickBooks®, ainsi que les logiciels Adobe® Photoshop® et Adobe Acrobat®. Vous pouvez vous procurer la liste actualisée des Produits logiciels couverts auprès de l'Organisation du support technique.

La liste à jour complète des partenaires de support logiciel est disponible [ici](#). Veuillez noter que les produits tiers pris en charge peuvent changer à tout moment et sans préavis.

Restrictions s'appliquant au Support logiciel complet Dell

Dell ne peut garantir que tous les problèmes logiciels seront résolus ni que le Produit logiciel couvert produira un résultat particulier. 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 téléphonique est insuffisant pour une analyse efficace de la question. Le Client comprend et accepte que l'éditeur du logiciel concerné puisse être dans l'incapacité 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 de fournir une assistance au Client sera pleinement remplie.

Comment contacter Dell pour une demande de service

Étape 1 : Prise de contact avec Dell pour une assistance

- Les coordonnées sont disponibles à l'adresse suivante : www.dell.com/support.
- Contactez Dell depuis un site où vous pouvez accéder physiquement au Produit pris en charge.
- Lorsque les clients contactent Dell ou qu'ils visitent le site www.Dell.com/support, ils doivent fournir les informations de l'étiquette de service ou le code de service express situé à l'arrière ou au-dessous du système, de l'écran ou de la station d'accueil. Dell vérifiera le Produit pris en charge du Client, le Service applicable, les niveaux de prestation/intervention et confirmera toute expiration des Services.

Étape 2 : Aide au dépannage à distance

- Lorsque vous y êtes invité, indiquez 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 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.
- Si, suite au diagnostic ou au dépannage, Dell estime 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.

Programmes de support Self-Dispatch

Pour les Clients inscrits au programme TechDirect, les incidents qualifiés peuvent être gérés par des techniciens certifiés moyennant le dépôt d'une demande d'intervention sur le site Web d'envoi direct ou auprès du service téléphonique dédié à votre région, conformément aux conditions générales TechDirect.

Sélections de volumes de support technique

ProSupport Flex for Client offre deux niveaux de services de support technique⁴. Les niveaux sont basés sur le nombre d'incidents qualifiés par actif et précisés par ligne de produits.

Dell désignera le niveau de services de support technique pour chaque ligne de produits que le Client est en droit de recevoir, en fonction des ressources de support internes et de l'historique des services du Client, le cas échéant. Le niveau désigné sera cohérent sur tous les actifs couverts au sein de la ligne de produits.

Chaque niveau de support technique correspond à une répartition des incidents que le client peut ouvrir sur les équipements qui sont inclus dans une ligne de produits spécifique. Tout contact téléphonique du client avec les équipes de support de Dell qui se traduit par la création d'un Incident qualifié est comptabilisé dans l'attribution d'incidents du Client pour cette gamme de produits spécifique. Chaque Incident qualifié peut impliquer de nombreuses communications de Dell avec le client, dans la mesure où chaque communication concerne le même Produit pris en charge et le même problème. Les Incidents qualifiés sont comptabilisés dans le trimestre au cours duquel ils sont clos. Les Incidents qualifiés ayant fait l'objet d'une prestation dans le cadre du Point-of-Need Out-of-Warranty Service ne sont pas comptabilisés dans le nombre d'incidents. Les Clients qui dépasseront le seuil d'Incidents qualifiés pour le niveau de support qui leur a été attribué seront transférés vers un niveau de support supérieur à la seule discrétion de Dell. Ils pourront en outre être tenus de s'acquitter de frais supplémentaires au niveau de support supérieur pour continuer à bénéficier du support.

Pour de plus amples informations concernant les sélections de volumes de support technique, contactez votre agent commercial et/ou votre Technical CSM Dell.

Options d'intervention sur site

Les options d'intervention sur site varient selon le type de service souscrit. Étant donné que vous avez acheté ProSupport, votre facture stipule le niveau d'intervention sur site applicable, tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous. Sous réserve que toutes les conditions générales applicables énoncées dans la présente Description du Service aient été respectées et à l'issue du dépannage, du diagnostic et de l'identification du problème à distance par un analyste 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 de maintenance sur le site du Client pour l'Incident qualifié.

⁴ Les sélections de volumes de support technique peuvent ne pas s'appliquer au site où les actifs sont achetés. Veuillez contacter votre agent commercial local pour toute question.

Type de réponse sur site	Temps de réponse sur site ⁵	Restrictions/conditions spéciales
Intervention sur site	Suite au dépannage et au diagnostic à distance, un technicien est généralement envoyé sur site dans les quatre (4) heures.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limité aux sites définis permettant une intervention dans les quatre (4) heures. • Disponible pour certains modèles de Produits pris en charge dans des zones géographiques spécifiques. • Les composants « à caractère stratégique », tels que déterminés par Dell, des Produits pris en charge sont stockés sur des sites accessibles sous huit (4) heures. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures.
Intervention sur site le même jour ouvré (SBD)	À la suite du dépannage et du diagnostic à distance, un technicien peut généralement être dépêché sur site le même jour ouvré.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre, sept (7) jours sur sept, jours fériés inclus. • Limité aux sites définis permettant une intervention dans les huit (8) heures. • Disponible pour certains modèles de Produits pris en charge dans des zones géographiques spécifiques. • Les composants « à caractère stratégique », tels que déterminés par Dell, des Produits pris en charge sont stockés sur des sites accessibles sous huit (8) heures. Les pièces à caractère non stratégique peuvent être expédiées sous 24 heures.
Intervention sur site le jour ouvré suivant (NBD)	À la suite du dépannage et du diagnostic à distance, un technicien peut généralement être dépêché sur site le jour ouvré suivant.	<ul style="list-style-type: none"> • Disponible dix (10) heures par jour, cinq (5) jours par semaine, sauf jours fériés. • Pour les appels reçus par le centre d'experts Dell après 17 h 00, heure locale du client (du lundi au vendredi), et/ou dans le cas de demandes d'expéditions enregistrées par Dell après cette limite, le technicien peut avoir besoin d'un jour ouvré supplémentaire pour se rendre sur le site du client. • Disponible uniquement pour certains modèles de Produits pris en charge.
Clients basés hors du territoire continental des États-Unis Clients	Suite au dépannage et au diagnostic à distance, des pièces peuvent être envoyées. Les délais d'arrivée sur site dépendent du site du Client résidant hors du territoire continental des États-Unis et de la disponibilité des pièces.	<ul style="list-style-type: none"> • Limité aux clients résidant hors du territoire continental des États-Unis (OCONUS) et approuvés par Dell (États-Unis uniquement). • Les Clients américains doivent consulter la liste des centres de service OCONUS figurant dans le contrat de service en vigueur signé séparément par le Client et 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 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 avancé sont expédiées le jour ouvré suivant, sauf indication contraire du technicien de support technique.

Technical Customer Success Manager

La gestion du support est assurée par un Technical CSM qui est l'interlocuteur principal. Le Technical CSM est le principal interlocuteur du Client pour gérer la réaffectation au niveau supérieur des prestations de services. Le Technical CSM gère également la coordination des services d'exploitation ProSupport Flex for Client pour l'ensemble des services auxquels le Client a droit.

⁵ Les différents délais d'intervention ne sont pas tous disponibles dans tous les pays et toutes les régions. Pour plus d'informations, contactez votre agent commercial.

Conformément aux options de gestion du support choisies et souscrites, les responsabilités du Technical CSM peuvent inclure :

- Rôle d'interlocuteur principal pour l'assistance après-vente tout au long du cycle de vie des droits du Produit pris en charge.
- Examiner le processus de livraison des produits et de prestation des services et fournir une analyse au Client.
- Confirmer que les attentes du Client et/ou les engagements pris à son égard sont en adéquation avec l'offre ProSupport choisie.
- Ressources de formation conçues pour aider les clients à adopter SupportAssist for Business PCs. Le Technical CSM n'est pas responsable du déploiement de SupportAssist for Business PCs.
- Proposer des mises à jour à la direction du Client sur les performances et les initiatives de la solution Dell.
- Créer un Plan de réussite pour aider les clients à obtenir des résultats en matière de technologies et de services grâce à ProSupport Flex.
- Le support sera fourni à distance par le Technical CSM. Les visites sur site pourront être semestrielles, trimestrielles, mensuelles ou programmées à la demande et/ou convenues par écrit entre le Technical CSM et le Client. Les Services du Technical CSM standard comprennent deux (2) visites sur site par an, à moins que Dell n'ait renoncé au critère relatif à la Base installée minimale. Dans ce cas, les services du Technical CSM se feront uniquement à distance. Les visites sur site supplémentaires font l'objet de frais supplémentaires et sont soumises au remboursement des frais encourus.
- Contribuer à coordonner les résolutions de service en réponse à des incidents ou des problèmes réaffectés à un niveau supérieur

Le service d'intervention du Technical CSM est disponible pendant les heures de bureau normales. Les heures de bureau dépendent du lieu de résidence du Technical CSM et peuvent varier selon la région et le pays. Les services du Technical CSM peuvent être exécutés, à la seule discrétion de Dell, sur le site du Client. Après les heures de bureau normales, le support pourra être assuré par d'autres ressources Dell, à la discrétion de Dell. Le lieu d'exercice du Technical CSM sera défini lors de l'intégration du Client, en fonction de la zone de service préférée de ce dernier et de la disponibilité du personnel.

Description du Plan de réussite :

Le Plan de réussite définit les résultats client que les fonctionnalités de ProSupport Flex permettent d'obtenir. Il doit être développé par le Technical CSM en collaboration avec le Client pour adapter parfaitement les objectifs de service IT pour la prise en charge des processus, de la technologie, des ressources et de l'infrastructure de l'entreprise. Le Plan de réussite peut être examiné, suivi et révisé sur une base annuelle ou à une fréquence convenue entre le client et le Technical CSM.

Les Plans de réussite du Technical CSM Dell ne sont pas des documents contractuels ni des obligations légales pour Dell ou le Client. Ils constituent des lignes directrices pour aider le Client et le Technical CSM dans la communication concernant les résultats du Client en matière de technologies et de services.

Rapports sur les Services de support

Les rapports sur les Services de support constituent une fonction standard de ProSupport Flex pour clients. L'examen des rapports est effectué par le Technical CSM, en personne sur le site du Client (sur site) ou à distance, par l'intermédiaire d'une réunion en ligne. Si le site principal du Technical CSM est éloigné du lieu de réunion demandé par le Client, une prestation de rapport sur site peut être organisée moyennant un coût supplémentaire. Par défaut, les rapports sur les Services de support sont disponibles sur une base mensuelle. Le Client peut choisir de modifier la fréquence des rapports et peut recevoir des rapports de façon mensuelle, trimestrielle, personnalisée ou ponctuelle.

S'il souhaite obtenir des rapports ponctuels ou personnalisés, le Client pourra avoir à s'acquitter de frais supplémentaires.

Remise des rapports aux revendeurs Dell agréés pour les Utilisateurs finaux qui achètent par leur intermédiaire

Les rapports ProSupport Flex for Client du Technical CSM seront remis par Dell au revendeur Dell agréé uniquement, et ce dernier reconnaît et admet avoir obtenu, par le présent acte, le consentement nécessaire de l'utilisateur final. Dell distribuera les rapports ProSupport Flex for Client du Technical CSM à l'adresse et au contact qui auront été indiqués à Dell lors de l'achat des Services, ou au contact dont les coordonnées figurent dans les dossiers Dell depuis l'intégration du Revendeur Dell agréé dans le programme. Remarque : Lorsque les rapports sont remis au Revendeur Dell agréé, ils ne sont pas classés par Utilisateur final spécifique et, si le Revendeur Dell agréé souhaite recevoir des rapports différenciés par Utilisateur final, il pourra en faire la demande à son Technical CSM moyennant un coût supplémentaire.

Services exclus

- Activités non expressément décrites ou définies dans la présente Description du service, y compris, mais sans s'y limiter, les activités d'installation, de désinstallation, de déplacement, de formation, d'assistance et d'administration à distance
- Assistance administrative ou pour les performances des systèmes
- Fourniture d'accessoires, de consommables, de supports de rechange, d'accessoires ou de pièces (cadres et capots, etc.) ou assistance les concernant

- Batteries d'appareils datant de plus de 12 mois non couvertes par le Dell Extended Battery Service ou batteries achetées avec une garantie de 3 ans contre les défauts sur des appareils de plus de 36 mois et qui ne sont pas couvertes par le Dell Extended Battery Service
- Support direct de produits tiers ou assistance collaborative pour des versions actuellement non prises en charge par le fabricant, le fournisseur ou le partenaire
- Support technique sur du matériel et/ou des logiciels préinstallés ou post-installés par l'OEM, à moins que ceux-ci ne soient couverts par un contrat de service individuel acquis auprès de Dell.
- Suppression de virus et de logiciel espion au-delà des fonctionnalités de SupportAssist, comme expressément décrit dans la présente Description du service
- Services de sauvegarde des données
- Installation, paramétrage, optimisation et configuration avancés sans fil, en réseau ou à distance d'applications non couvertes par 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 esthétiques des Produits pris en charge, qui n'affectent pas le fonctionnement de l'appareil
- Réparations rendues nécessaires par des problèmes logiciels ou résultant d'une altération, d'un réglage ou d'une réparation effectués par un intervenant autre que Dell, un revendeur ou un prestataire de services Dell agréé ou par des clients utilisant des pièces CRU, sauf autorisation du Support technique
- Services qui, de l'avis de Dell, sont requis en raison d'une utilisation ou d'un traitement incorrects des produits ou équipements
- Services qui, de l'avis de Dell, sont requis en raison de tentatives non autorisées d'installation, de réparation, de maintenance ou de modification du matériel, du firmware ou de logiciels par du personnel tiers
- Toute récupération ou tout transfert des données ou applications
- Support pour l'équipement endommagé à la suite d'une catastrophe naturelle (telle que, sans s'y limiter, foudre, inondations, tornades, séismes et ouragans).

Responsabilités générales du Client pour tous les Produits pris en charge achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations d'accès et d'utilisation adéquates, pour Dell et pour lui-même, à distance ou sur site, pour les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les Produits pris en charge, les données qu'ils contiennent et tous leurs composants matériels et logiciels, 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 propres frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des Services considérés.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à partir de la date figurant sur la facture, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement écrit de Dell, à recruter un collaborateur Dell avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell. 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 avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell 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 rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante par rapport aux dispositions susmentionnées, la société Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à 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 un accès libre, sécurisé et suffisant à ses locaux, à son environnement et aux Produits pris en charge, notamment un espace de travail suffisamment grand, un accès au réseau électrique, des équipements de protection (si nécessaires) et une ligne téléphonique locale. Il devra également fournir un écran ou un dispositif d'affichage, une souris (ou un dispositif de pointage) et un clavier (sans coût supplémentaire pour Dell), si le système ne dispose pas déjà de ces éléments.

Sauvegarde des données ; suppression des données confidentielles. Le Client s'engage à effectuer une sauvegarde complète de l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les Produits pris en charge 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 Produits pris en charge concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Il incombe en outre au Client de retirer toutes les informations confidentielles, exclusives ou personnelles et tous les supports amovibles, 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. Lors du renvoi de tout ou partie d'un Produit pris en charge, le Client n'inclura que le produit ou la pièce du Produit pris en charge demandé au téléphone par le technicien. LA SOCIÉTÉ DELL NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENUE 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. la perte d'utilisation d'un système ou d'un réseau ;
5. Tout acte ou toute omission, y compris la négligence, de la part de Dell ou d'un fournisseur de services tiers

Conditions générales des Services

Cette Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur votre Facture pour l'achat du présent Service (l'« Entité légale Dell »). Le présent Service est régi par le Contrat conclu entre le Client et l'Entité légale Dell qui autorise expressément la vente de ce Service.

Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques à celles énoncées ici ou en ligne (voir ci-après). Le revendeur peut s'accorder avec la société Dell pour qu'il fournisse des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom de Dell. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La prestation de tout service par des Clients, des revendeurs ou des tiers non formés/non certifiés peut engendrer des frais supplémentaires si l'assistance de Dell est requise suite à l'exécution de tels services par ces tiers. Pour plus d'informations concernant l'exécution de services de garantie et de maintenance par Dell sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, contactez le revendeur ou l'agent commercial local Dell.

En l'absence d'un contrat autorisant expressément ce Service, selon la situation géographique du Client, le présent Service est régi par les Conditions générales de vente de Dell ou par le contrat revendeur référencé dans le tableau ci-dessous. 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.

Conditions générales applicables aux achats de Services

	Achats directs de Services	Achats de Services auprès d'un revendeur agréé
États-Unis	www.dell.com/cts	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 tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. 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.
Canada	Dell.ca/terms (anglais) Dell.ca/conditions (français canadien)	
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell *	
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell *	
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell *. France : Contrats de service Dell France Allemagne : Dell.de/AGB Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms	

* Les clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web dell.com local en utilisant un appareil dans leur pays ou en choisissant ce dernier dans l'outil de sélection du pays sur dell.com.

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 [Commercial Service Contracts | Dell](#)

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 peuvent également être tenus de signer une Facture dans certains pays.

Conditions supplémentaires

Paiement du matériel acheté lors de la souscription des 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.

Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service. Dell peut refuser d'effectuer la prestation du Service si, de son avis commercialement raisonnable, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou dépasse le champ d'application du Service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client vis-à-vis des obligations énoncées dans la présente Description du service. Dell se réserve le droit de refuser les demandes de remplacement de composants défectueux formulées par un Client si elles dépassent sensiblement les taux de défaillance standard pour le composant et le système concernés. Ces taux de défaillance font l'objet d'une surveillance constante de la part de Dell. Si Dell a le droit de refuser de fournir le Service, y compris de fournir des composants de remplacement, comme indiqué dans la présente section, Dell peut également annuler le Bon de commande du Service conformément à la section « Annulation » ci-dessous.

Confidentialité. Dell traitera toutes les informations personnelles recueillies dans le cadre de cette Description du Service conformément à la déclaration de confidentialité de Dell pour la juridiction applicable. Ces déclarations sont toutes disponibles à l'adresse <http://www.dell.com/localprivacy>, chacune d'elles étant incluse en référence dans les présentes.

Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des services en option variables selon le site du Client (support au cas par cas, services managés, services d'installation, de conseil, professionnels, de support technique ou de formation). 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 dispositions de la présente Description du service.

Cession et sous-traitance. Dell 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.

Annulation. 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 :

1. Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant dû pour le présent Service conformément aux conditions stipulées sur sa Facture.
2. Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
3. Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du Service.
4. Comme indiqué dans la section « Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service » ci-dessus, en cas d'annulation du présent Service par Dell, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur sa facture. Cette notification comportera le motif de l'annulation ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi par Dell de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell résilie le Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

Restrictions géographiques et délocalisation.

1. Dell ne sera pas tenue de fournir des Services de support pour les Produits pris en charge situés en dehors de la Zone de service Dell. La « Zone de service Dell » désigne un lieu (i) se trouvant à moins de cent (100) miles ou cent soixante (160) kilomètres en voiture d'un centre de service Dell, et (ii) situé dans le même pays que le centre de service Dell, sauf indication contraire dans votre contrat-cadre conclu avec Dell. Dans ce cas, la définition du contrat-cadre prévaudra. Pour les Clients de la région EMEA, sauf indication contraire dans la présente Description du Service ou dans le Contrat, le service sur site est disponible dans un rayon de cent cinquante (150) kilomètres autour du site logistique Dell le plus proche (site PUDO ou Enlèvement/Dépôt). Avant tout achat, vous pouvez contacter votre agent commercial pour en savoir plus sur la disponibilité du service sur site dans la région EMEA en fonction des sites de service Dell.

2. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. Si le Produit pris en charge ne se trouve pas dans une zone géographique correspondant à celle consignée dans les dossiers de service Dell pour ce Produit, ou si les détails de la configuration ont été modifiés sans que Dell en soit avertie, Dell doit d'abord requalifier le Produit pris en charge pour le niveau de support que vous avez acheté avant de pouvoir redéfinir les délais d'intervention applicables pour ledit Produit. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et délais d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et la configuration. Certaines options peuvent ne pas être disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus. L'obligation de Dell d'assurer les Services pour les Produits pris en charge délocalisés est soumise à différents facteurs, y compris, sans s'y limiter, la disponibilité locale des Services, des frais supplémentaires, ainsi que l'inspection et la recertification des Produits pris en charge délocalisés selon les tarifs de conseil en vigueur de Dell. Sauf accord contraire entre Dell et le Client, lorsque des pièces sont expédiées directement au Client, celui-ci doit être en mesure d'accepter l'expédition à l'endroit où l'intervention sur les Produits pris en charge doit avoir lieu. Dell ne sera pas tenu pour responsable des retards d'expédition dus à l'impossibilité ou le refus du Client d'accepter l'expédition des pièces.

Ordre de priorité. Sauf accord contraire dans un contrat par écrit entre les parties, 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. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

Conditions générales pour tous les Produits pris en charge en rapport avec une garantie achetés dans le cadre d'un Contrat-cadre de vente Dell

Période de validité du Service. La présente Description du Service entre en vigueur à la date indiquée sur votre facture et se poursuit pendant toute la période de validité (« Période de validité ») spécifiée sur la facture. Le nombre de Produits pris en charge, 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 la facture du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre Dell et le Client, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'un bureau de services.

Produits pris en charge. Ce Service est disponible pour les produits pris en charge, notamment certains produits Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™, ordinateurs portables Dell, ordinateurs portables Dell Pro, ordinateurs portables Dell Pro Max, ordinateurs portables Dell Edu, ordinateurs portables Dell Pro Rugged, ordinateurs de bureau Dell, ordinateurs de bureau Dell Pro, ordinateurs de bureau Dell Pro Max, écrans Dell, Dell Pro et Dell UltraSharp, et stations d'accueil Dell Pro, achetés dans une configuration standard (« Produits pris en charge »). La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez votre représentant 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 (l'« Étiquette de service »). Pour chaque Produit pris en charge, le Client doit souscrire un contrat de service distinct. Mentionnez le numéro de série du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

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 limitée applicable aux Produits pris en charge du Client (un « Incident qualifié »). Pour toute information sur la garantie, consultez la page www.Dell.com/warranty, votre site régional Dell.com ou prenez contact avec un agent du Support technique.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels provenant de tierces parties. 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.

Prise en charge des déplacements internationaux. Lors de vos déplacements en dehors de votre pays de résidence pendant une période inférieure à six (6) mois, Dell propose des options de service et de support qui couvrent certains Produits Dell pris en charge. Certains services et fonctionnalités pris en charge pourraient ne pas être disponibles, car soumis aux conditions de la section Restrictions géographiques et délocalisation. Des conditions générales supplémentaires s'appliquent. Pour plus d'informations, contactez le Support technique ou consultez la page <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

Remplacement d'unités complètes, non-restitution, propriété des pièces de remplacement. Si Dell estime que le composant du Produit pris en charge défectueux est facile à déconnecter et à reconnecter (comme un clavier ou un écran) ou que le Produit pris en charge doit être entièrement remplacé, Dell se réserve le droit d'expédier une unité de remplacement complète au Client. Si Dell livre une unité de remplacement au Client, ce dernier doit restituer le système ou le composant défectueux à Dell, à moins qu'il n'ait acheté le service « Keep Your Hard Drive » pour le système en question, auquel cas il peut conserver le ou les disques durs concernés. Dell devient propriétaire de toutes les pièces Dell retirées des Produits pris en charge et/ou des unités complètes retournées à Dell. Dès lors qu'il reçoit des pièces de remplacement de la part de Dell, le Client doit payer à Dell le prix public alors en vigueur pour toute pièce de remplacement ou unité complète retirée du Produit pris en charge qu'il aura conservée (sauf dans le cas de disques durs de Produits pris en charge couverts par le service « Keep Your Hard Drive »). Si le Client ne restitue pas le système ou le composant défectueux à Dell comme indiqué ci-dessus, ou si l'unité défectueuse n'est pas renvoyée dans un délai de dix (10) jours conformément aux instructions écrites fournies avec l'unité de remplacement (dans le cas où l'unité de remplacement n'aurait pas été livrée en personne par un technicien), le Client accepte de payer l'unité de remplacement à Dell dès réception de la facture. Si le Client ne règle pas cette facture dans les dix (10) jours suivant sa réception, Dell peut, après en avoir notifié le Client, mettre fin à la présente Description du Service ainsi qu'à tous les autres droits et recours légaux dont le Client dispose. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Conditions d'échange avancé pour tous les niveaux de service. Dell peut être amenée à vous fournir une pièce ou un produit de remplacement (« Article de remplacement ») dans le cadre d'un Échange avancé, 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 avancé. Nous ne débitons 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 confirmons 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, votre site régional Dell.com ou prenez contact avec un agent du Support technique. Si nous ne recevons pas votre pièce ou produit d'origine dans un délai de 10 jours, nous débitons 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 débitons 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.

Pièces disponibles le même jour ouvré. Une Pièce disponible le même jour ouvré est une pièce qui, en cas de panne, peut empêcher le Produit pris en charge de remplir ses fonctions de base. Pour recevoir des pièces le même jour ouvré, le client doit avoir souscrit un contrat de service correspondant qui comprend la livraison de Pièces disponibles le même jour ouvré et le Produit pris en charge doit se trouver dans la zone de couverture prise en charge déterminée par Dell. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell proche du site du Client et doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial.

Pièces de rechange. Dell utilise, et le Client autorise expressément Dell à utiliser, des pièces neuves et reconditionnées fabriquées par différents constructeurs pour effectuer les réparations sous garantie.

Pièces stockées. Dell dispose actuellement de plusieurs sites de stockage de pièces partout dans le monde. Certaines pièces peuvent ne pas être stockées à proximité du site du Client. Lorsqu'une pièce nécessaire à la réparation du Produit pris en charge n'est pas disponible dans un entrepôt Dell situé à proximité du site du Client et qu'elle doit être envoyée depuis un autre entrepôt, elle est expédiée au plus vite dans les limites du possible d'un point de vue commercial et pratique.

Transfert du Service. Dans les limites autorisées par la présente Description du Service, le Client peut transférer le présent Service à un tiers ayant acheté l'intégralité du Produit pris en charge du Client avant expiration de la Période de validité 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. Des frais de transfert peuvent être facturés. Remarque : Si le Client ou son cessionnaire délocalise le Produit pris en charge vers une zone géographique où le présent Service n'est pas disponible (ou est disponible à un autre prix), le Client ou son cessionnaire peut ne plus bénéficier d'aucune couverture ou être contraint de s'acquitter de frais supplémentaires pour continuer à profiter du même niveau de couverture sur le nouveau lieu d'utilisation. Si le Client ou son cessionnaire refuse de s'acquitter de ces frais supplémentaires, le Service pourra être automatiquement remplacé par des niveaux de support disponibles sur le nouveau lieu d'utilisation au même prix ou à un prix inférieur, sans remboursement de la différence de prix.

Unités non réparables sur site. Si, après un diagnostic et un dépannage à distance, Dell estime que le Produit pris en charge du Client nécessite un service Retour pour réparation tel que décrit dans le tableau ci-après, le Client doit immédiatement emballer le Produit pris en charge et l'envoyer ou le faire enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant afin de préserver ses droits. Après la réparation ou le remplacement du Produit pris en charge, Dell le remettra au transporteur pour qu'il le retourne au Client. 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 de retourner le Produit pris en charge que le Client a envoyé pour réparation, 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 au tarif Dell standard alors en vigueur toutes les pièces retirées du Produit pris en charge qu'il n'a pas correctement restituées 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 du présent Contrat.

Les options du service Retour pour réparation répertoriées dans le tableau ci-dessous ne sont pas disponibles dans tous les pays et dans toutes les régions.

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Description des options de service
Options du service Retour pour réparation	Mail-in service (MIS)	Le mail-in service est déclenché par l'appel au Support technique, comme expliqué précédemment. Au cours du diagnostic, le Technicien 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 dix (10) jours ouvrés à compter de la date d'expédition par le Client du Produit pris en charge à Dell.
	Carry-In Service (CIS)	Le Service en atelier est un service de dépôt déclenché par l'appel au Support technique, comme expliqué précédemment. Pendant le processus de dépannage téléphonique, le Technicien détermine si une défaillance 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. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville.
	Service Enlèvement et retour à l'atelier	Le service Enlèvement et retour à l'atelier est déclenché par l'appel au Support technique, comme expliqué précédemment. Si un Incident qualifié concernant le Produit pris en charge est constaté et qu'il ne peut être résolu au téléphone avec le Technicien, un représentant Dell collectera le produit en question pour l'apporter à un centre de réparation Dell. La durée du cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10) jours, expédition vers et depuis le centre de réparation comprise. À partir de la date à laquelle le Client expédie le Produit pris en charge à 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.
Service d'échange avancé	Sans objet	Dell peut expédier un produit de remplacement sur le site des Clients ayant souscrit au Service d'échange avancé pour résoudre un Incident qualifié sur les écrans, les stations d'accueil et les systèmes applicables. 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 à Dell les écrans, les stations d'accueil et les systèmes applicables défectueux en les remettant au transporteur désigné pour le retour dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Si Dell estime que les écrans, les stations d'accueil et/ou les systèmes applicables ne peuvent pas être retournés chez un transporteur et que le Client doit les renvoyer par voie postale, des instructions d'emballage, d'expédition et un bordereau d'expédition prépayé seront en principe envoyés sur le site du Client en même temps que le produit de remplacement. Dès réception du produit de remplacement, le Client emballera immédiatement les écrans, les stations d'accueil et/ou les systèmes applicables, et les enverra ou les fera enlever par un transporteur le jour même ou le jour ouvré suivant. Si le Client ne renvoie pas le Produit défectueux, des frais pourront lui être facturés.
Options du service Retour pour réparation	Partner Led Carry-In Service (CIS) ⁶	Le service Carry-In Service est un service de dépôt déclenché par un appel ou par le dépôt du Produit pris en charge dans un centre de réparation ou sur un site d'expédition désigné par Dell (aux frais du Client). 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, le prestataire de services agréé Dell contacte le Client pour planifier sa récupération. Les contrats de niveau de service de réparation peuvent varier selon le pays et la ville. La durée d'un cycle est de 7 à 12 jours ouvrés, généralement dix (10).
	Service partenaire Enlèvement et retour à l'atelier (CAR) ⁷	Le service d'enlèvement et retour est déclenché par votre appel à votre prestataire de services agréé Dell. Si un Incident qualifié est diagnostiqué sur le Produit pris en charge et qu'il ne peut pas être résolu par téléphone avec le technicien Dell, votre prestataire de services agréé Dell collectera le produit en question pour l'apporter dans un centre de réparation 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 son retour. 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.

⁶ Le service Partner Led Carry-In Service (CIS) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.

⁷ Le service partenaire Enlèvement et retour à l'atelier (CAR) est assuré par des prestataires de services agréés Dell.

Niveau de prestation de service	Options supplémentaires (le cas échéant)	Description des options de service
	Conditions générales applicables à toutes les options d'intervention pour des produits non réparables sur site	<p>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, il est retourné au Client.</p> <p>Procédures d'expédition : au cours de la procédure de diagnostic téléphonique, le Technicien explique comment renvoyer le produit au centre de réparation Dell spécifié. Le Produit pris en charge doit être expédié à l'adresse indiquée par le Technicien et le « numéro d'autorisation de retour » doit être clairement indiqué. Le Technicien 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, le Technicien peut vous en fournir un, 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>

Conditions générales supplémentaires applicables aux utilisateurs finaux qui achètent un Produit pris en charge auprès d'un OEM

Un « OEM » est un revendeur qui vend les Produits pris en charge en tant que fabricant de matériel d'origine achetant des produits et services Dell auprès du groupe Dell OEM Solutions (ou de son successeur) pour un projet OEM. Un OEM intègre ou regroupe généralement ces Produits Dell dans ou avec le matériel, les logiciels et autres éléments de propriété intellectuelle du Client OEM. Cela lui permet de créer une solution ou un système spécialisé doté de fonctionnalités adaptées à un secteur ou à une activité (ces solutions ou systèmes étant qualifiés de « Solutions OEM »). Il revend ensuite ces Solutions OEM sous sa propre marque. Concernant les OEM, le terme « Produits pris en charge » désigne les Produits Dell pris en charge qui sont fournis sans la marque Dell (c'est-à-dire un système sans marque pour OEM), et « Utilisateur final » fait référence à vous-même ou à toute entité achetant une Solution OEM pour son propre usage et non pour la revente, la distribution ou l'octroi de sous-licences à des tiers. L'OEM a l'obligation de proposer un dépannage téléphonique initial à l'Utilisateur final. Il doit tout mettre en œuvre pour poser un diagnostic initial pertinent avant de transmettre le dossier à Dell. Le dépannage initial reste de la responsabilité de l'OEM, même lorsque son Utilisateur final soumet une demande de service à Dell. Si un Utilisateur final adresse une demande de service à Dell sans contacter son OEM, Dell lui expliquera qu'il doit se rapprocher de son OEM pour bénéficier d'un premier dépannage avant de contacter Dell.