



Description du service

Services d'installation à domicile Dell

Introduction

Dell a le plaisir d'assurer les Services d'installation à domicile Dell (le ou les « Service(s) ») conformément à la présente Description du service (la « Description du service »). Votre devis, bon de commande, reçu, page d'information ou tout autre type de facture ou confirmation de commande convenu préalablement par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande » ou « Description de commande ») mentionnera le nom du ou des Service(s) et des options de service disponibles que vous avez achetés.

LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE CONSTITUE UN CONTRAT ENTRE VOUS ET DELL. MERCI DE PRENDRE LE TEMPS DE LIRE LES CONDITIONS GÉNÉRALES SUIVANTES, EN VERTU DESQUELLES DELL MARKETING L.P., LE PARTENAIRE AGRÉÉ OU LE REVENDEUR INDIQUÉ SUR VOTRE BON DE COMMANDE (« DELL ») S'ENGAGE À FOURNIR LES SERVICES. **POUR LES CLIENTS RÉSIDANT AUX ÉTATS-UNIS ET AU CANADA : LA PRÉSENTE DESCRIPTION DU SERVICE REQUIERT LE RECOURS À UN ARBITRAGE POUR RÉSOUDRE LES LITIGES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE PLUTÔT QUE PAR LE TRUCHEMENT DE PROCÈS OU D' ACTIONS COLLECTIVES. POUR TOUS LES AUTRES CLIENTS : LES CONDITIONS DE RÉOLUTION DE LITIGES VOUS CONCERNANT FIGURENT DANS VOS CONDITIONS DE VENTE.**

POUR LES PAYS DANS LESQUELS DELL NE VEND PAS DIRECTEMENT AUX UTILISATEURS FINAUX, LES PRÉSENTES CONDITIONS CONTRACTUELLES PEUVENT VARIER EN FONCTION DES CONDITIONS DU VENDEUR.

La présente Description du Service est soumise aux Conditions générales de vente Dell lorsqu'un Produit a été directement acheté auprès de Dell. Pour tous les clients d'entreprise, la présente Description du Service est soumise aux Conditions de vente Dell pour les clients d'entreprise.

Aucune disposition de la présente Description du Service ne saurait affecter ou diminuer les droits et recours légaux en vertu des lois applicables en matière de protection des consommateurs qui, légalement, ne peuvent être modifiés ou diminués. En outre, les garanties commerciales de Dell ne saurait affecter aucune garantie légale applicable ni aucun autre droit des consommateurs.

Champ d'application du présent Service

Champ d'application. Ce service se compose d'une sélection de services uniques (« Services de base ») pour un Produit pris en charge Dell, ainsi que de services supplémentaires optionnels (« Services complémentaires »). Plusieurs Services complémentaires peuvent être achetés avec un Service de base. Tous les Services complémentaires ne sont pas disponibles à l'achat avec chaque Service de base. En outre, si vous souhaitez acheter le Service pour plusieurs Produits pris en charge, vous devez acheter des Services de base distincts (ainsi que tout Service complémentaire associé) pour chacun des Produits pris en charge.

Les options de **Services de base** disponibles sont les suivantes :

- Installation de PC à domicile : installation et connexion uniques (une seule occurrence) à domicile d'un Ordinateur de bureau, d'un Ordinateur portable, d'un Client léger ou d'une Tablette, etc. (le(s) « Système(s) » ou le « Produit pris en charge ») ou d'un Système existant (« Système(s) hérité(s) » ou « Produit pris en charge »), accompagnés, le cas échéant, des périphériques de bureau décrits plus en détail à l'Annexe A du présent document)
- Frais de déplacement : couvrent le déplacement unique d'un technicien sur le site du Client (comme décrit plus en détail à l'Annexe B du présent document)

Les options de **Services complémentaires** disponibles sont les suivantes :

- Migration des données et des paramètres système : migration à domicile des fichiers et des paramètres système de l'utilisateur final (comme décrit plus en détail à l'Annexe C)
- Installation et configuration d'un périphérique réseau : installation à domicile d'un périphérique réseau tel qu'un routeur (comme décrit plus en détail à l'Annexe D)
- Configuration de périphérique – (comme décrit plus en détail à l'Annexe E)
- Consultation technique : prolongation du temps d'intervention sur site d'un technicien pour effectuer des tâches convenues entre le Client et Dell (comme décrit plus en détail à l'Annexe F)
- Installation et mise à niveau du système d'exploitation : installation à domicile d'un Système d'exploitation sur le Système (comme décrit plus en détail à l'Annexe G)
- Installation de composants : désinstallation et/ou installation à domicile d'un composant matériel interne d'un Système (comme décrit plus en détail à l'Annexe H)
- Installation et configuration d'application logicielle : installation à domicile d'une application logicielle unique fournie par le Client (comme décrit plus en détail à l'Annexe I)
- Connectivité à domicile – (comme décrit plus en détail à l'Annexe J)

Le présent Service peut également être proposé dans le cadre d'une sélection prédéfinie d'un Service de Base et d'un ou plusieurs des Services complémentaires répertoriés ci-avant. À titre d'exemple, « Installation de PC à domicile + Migration des données et des paramètres système » ou « Installation de PC à domicile + Installation de composants » peuvent constituer des sélections prédéfinies.

Planification et prestation de services

Dans la majorité des cas, Dell contactera le client dans les 48 heures suivant l'expédition de la commande (ou dans les 48 heures suivant la confirmation de la commande d'un Service pour un Système hérité) afin de confirmer les coordonnées, d'examiner les spécificités du Service et de planifier la date du Service.

Sous réserve du respect des termes et conditions énoncés dans la présente Description du Service, le technicien doit se présenter au domicile du Client à la date préalablement convenue.

En fonction de la disponibilité des horaires et des techniciens, la prestation du Service aura lieu du lundi au vendredi entre 8 h 00 et 20 h 00, heure locale, et le samedi entre 8 h 00 et 18 h 00, sauf jours fériés.

Le Service sera fourni au lieu mentionné sur le Bon de commande du Client ou à tout autre lieu préalablement convenu entre les deux parties. En outre, le Service est disponible lorsque le Produit pris en charge est situé dans le pays dans lequel Dell a initialement vendu le Système, comme indiqué dans les dossiers de Dell (« Zone de disponibilité des services »). Dell peut décider, à sa discrétion, de prêter le Service au Client en dehors de la Zone de disponibilité des services. Pour plus de détails, veuillez consulter la section Limitations géographiques et délocalisation.

Dans certains pays, le Service peut être assuré par votre revendeur ou par un sous-traitant tiers agissant pour le compte de Dell.

Exclusions

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

- La prestation du Service ne comprend pas le développement de propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client
- Les exclusions répertoriées dans les Annexes de la présente Description du service
- Tout Service, tâche ou activité autre que ceux spécifiquement énoncés dans la présente Description du service

Responsabilités du client spécifiques à l'offre

Le Client accepte les responsabilités spécifiques suivantes :

- Apporter sa coopération raisonnable et en temps opportun à Dell dans le cadre de l'exécution des Services
- Désigner un interlocuteur principal qui collaborera avec Dell et ses représentants désignés en assistant aux activités avant et pendant l'exécution du ou des Services correspondants (l'« Interlocuteur client »)
- Assurer la bonne communication entre le Client et Dell, y compris en ce qui concerne les questions relatives au champ d'application, ainsi que les demandes d'orientation, d'informations, d'approbation ou de décision de la part de Dell qui lui sont raisonnablement nécessaires afin de garantir la prestation du Service
- Garantir l'accès à toutes les ressources nécessaires du Client pendant la durée du Service
- Satisfaire les prérequis (notamment la fourniture des adresses, ainsi que des heures d'installation disponibles, à des fins de planification) et fournir les données techniques nécessaires au bon déroulement du Service

Le Client accepte les responsabilités spécifiques supplémentaires ci-après concernant les Services fournis à son domicile :

- Désigner un interlocuteur principal pour chaque site du Client sur lequel aura lieu un déploiement du ou des Services, et ceci afin de coordonner la planification de l'ensemble des ressources nécessaires pour le ou les Services et assurer la communication pour éviter tout conflit de planification
- Garantir l'accès au site du Client ainsi qu'aux systèmes nécessaires au bon déroulement du ou des Service(s)
- Fournir un environnement de travail sûr et favorable
- Garantir la présence d'un responsable pendant toute la durée du ou des Services
- Fournir des spécifications ainsi qu'un formulaire d'acceptation client (CAF) en fonction du plan de communication convenu
- **Si vous manquez la visite de Service.** Si vous ou votre représentant autorisé n'êtes pas présent à l'arrivée du technicien, ce dernier sera dans l'impossibilité de prêter le Service. Dans ce cas, des frais supplémentaires peuvent vous être facturés pour la deuxième visite.

REMARQUE IMPORTANTE : si l'un des éléments que le Client est tenu de fournir n'est pas immédiatement disponible à l'arrivée du technicien sur le site, le technicien assurera la prestation du Service aussi raisonnablement que possible dans les circonstances, mais le Client ne saurait bénéficier d'un quelconque remboursement des sommes versées pour le Service. Si Dell ne parvient pas à finaliser la prestation du Service pour des raisons indépendantes de sa volonté, le montant total du Service sera facturé au client, comme s'il avait pu être entièrement presté. Si le technicien est déjà en route ou sur place lors de la replanification du Service, des frais supplémentaires seront facturés au Client.

Comment contacter Dell

Vous pouvez contacter Dell pour obtenir des renseignements sur le présent Service en téléphonant au numéro suivant ou en vous reportant à la section Contactez-nous de notre boutique en ligne pour obtenir une liste complète de nos coordonnées et options de support. Soyez prêt à saisir le code de service express situé sur le Produit pris en charge quand il vous sera demandé. Dell se réserve le droit de modifier ces numéros de téléphone de support à tout moment.

Région	Numéro de téléphone pour contacter Dell
États-Unis	1-800-624-9896
Canada	1-800-387-5752
Autres pays	Référez-vous à la section Contactez-nous de notre boutique en ligne pour obtenir une liste complète de nos coordonnées et options de support, ou consultez la page suivante http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center

Commentaires des clients

Le Client reconnaît que Dell pourra l'inviter à participer à une enquête de retour d'informations du Client.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates d'accès et d'utilisation, pour lui-même et pour Dell, à distance ou sur site, 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, 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.

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 quant aux dispositions susmentionnées, Dell 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. Le Client doit fournir gratuitement à Dell un accès libre, sécurisé et suffisant à ses installations et à son environnement, et notamment à un espace de travail suffisamment grand, à une alimentation par électricité et à une ligne téléphonique locale. Il doit 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.

Aucune information d'identification personnelle. Les Produits tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les images, applications et documents soumis à Dell, ne devront pas comporter de données d'identification personnelle ou autres données personnelles. Sauf disposition contraire de la législation locale, par « informations d'identification personnelle », sont désignées toute donnée ou information qui, prise isolément ou recoupée avec d'autres informations, permet d'identifier une personne physique, ou toute donnée considérée par la législation ou les réglementations comme d'ordre personnel. Le Client garantit que tout Produit tiers qu'il soumet à Dell pour être utilisé dans le cadre de la présente prestation de Service(s) ne contient pas de données d'identification personnelle. Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter un représentant commercial Dell ou consultez la page www.dell.com/privacy. NE SOUMETTEZ À DELL AUCUN PRODUIT TIERS CONTENANT DES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION PERSONNELLE.

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 régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, comme précaution en cas d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. Dell ne pourra être tenu de restaurer ou de réinstaller tout programme ou donnée.

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

- VOS INFORMATIONS CONFIDENTIELLES, EXCLUSIVES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU
- TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, RELEVANT DE DELL OU D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS.

Notification et clause de non-responsabilité concernant les spécifications techniques. Il incombe au Client de déterminer ses spécifications techniques pour le ou les Services et, si applicable, de s'assurer que ces spécifications sont correctement documentées vis-à-vis de Dell. Le Client reconnaît qu'il lui appartient de choisir le ou les Services. Dell est en droit de s'appuyer sur les spécifications techniques fournies par le Client. Dell ne peut être tenu responsable des obligations ou dommages découlant de la prestation du ou des Services assurés conformément à la spécification technique du Client. Si Dell estime dans la mesure du raisonnable et à sa discrétion que le ou les Services envisagés ne sont pas techniquement réalisables, Dell se réserve le droit de refuser de procéder à la prestation dudit ou desdits Services. Dell ne garantit en aucun cas que le ou les Services fournis au Client répondront à toutes ses exigences, dans la mesure où Dell dépend de Produits tiers et de l'assistance apportée par le Client ou par des tiers.

Contrôle des modifications. Pour les travaux supplémentaires non spécifiés dans un projet de services ou dans la fiche technique y afférant et qui résultent : (i) d'une modification demandée dans le champ d'application du projet de services, (ii) d'un acte ou d'une omission du Client ; (iii) d'un changement dans la législation et/ou les réglementations applicables, ou (iv) d'un cas de force majeure, Dell envisagera les travaux supplémentaires à réaliser et fournira les détails des éventuels changements en termes de délais et de coût sur la base des modifications demandées. Si le Client accepte les délais et/ou les coûts supplémentaires, il confirmera son accord par écrit avant que Dell ne commence ou (si Dell a déjà commencé) ne continue à fournir les Services supplémentaires.

Indemnisation par le Client. Le Client défendra, indemnisera et préservera Dell de toute demande eu égard à toute plainte ou action d'une tierce partie, découlant (a) de l'incapacité du Client à obtenir la licence, les droits de propriété intellectuelle appropriés ou toute autre autorisation, certification réglementaire ou approbation associée aux Produits tiers, ainsi que tous les logiciels ou matériels indiqués ou demandés par le Client à Dell en vue de leur installation ou de leur intégration dans le cadre du ou des Service(s), ou (b) de toute déclaration inexacte concernant l'existence d'une licence ou de toute allégation à l'encontre de Dell due à une violation présumée ou effective par le Client des lois, réglementations et décrets d'exportation.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à des matériels ou à des logiciels fabriqués ou vendus par des tierces parties. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant utilise ce matériel ou ces 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 aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Heures ouvrables. Les heures ouvrables pour le Service sont définies dans la section « Champ d'application du présent Service » du présent Accord. Pour toute mention des heures ouvrables, sauf indication contraire ci-après, celles-ci désignent la période allant du lundi au vendredi pendant les heures ouvrables normales de Dell, c'est-à-dire de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale du client :

Pays	Heures ouvrables normales de Dell
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 16 h 00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taiwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h 00 à 18 h 00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30

Les Services ne seront pas assurés pendant les jours fériés locaux, ni en dehors des heures ouvrables 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 Dell mentionnée sur votre Bon de commande relatif à l'achat de ce Service.

Pour les États-Unis Consommateurs : Dell est heureux de fournir ces services aux Consommateurs conformément à la présente Description du Service et aux Conditions de vente pour les clients aux États-Unis à l'adresse <http://www.dell.com/terms> (l'« Accord »).

Pour tous les Clients : consultez le tableau ci-après pour trouver l'adresse URL correspondant au contrat disponible applicable à votre emplacement géographique. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par ces conditions générales en ligne.

Site du Client	Conditions générales applicables à votre achat de Services Dell	
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services Dell auprès d'un revendeur Dell agréé
États-Unis	U.S. Conditions de vente pour les clients aux États-Unis à l'adresse www.dell.com/terms	U.S. Conditions de vente pour les clients aux États-Unis à l'adresse www.dell.com/terms
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local www.dell.com spécifique par pays ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du Service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .* En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous : France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Allemagne : www.dell.de/Geschaftsbedingungen Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

* Les clients peuvent accéder à leur site www.dell.com local en se rendant simplement à l'adresse www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Tous les clients :

Avant l'expiration de votre Accord de Service et dans le respect des limitations énoncées dans la présente Description du Service, vous pouvez étendre votre période de Service sur la base des options disponibles alors effectives pour votre Produit pris en charge. Toutefois, la durée du présent Accord de Service ne devra pas dépasser celle de la Garantie matérielle limitée ou des Services matériels de base (y compris toute extension). Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/servicecontracts.

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition de l'Accord, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions de l'Accord qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez cette Description du service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du Service, les Clients résidant dans certains pays peuvent également être tenus de signer un formulaire de Description de commande.

Conditions générales supplémentaires

1. Produits pris en charge. Le présent Service est disponible pour les produits pris en charge, y compris certains produits Dell Venue™, Inspiron™, XPS et Alienware achetés dans leur configuration standard (« **Produits pris en charge** »). Le Produit spécifique couvert par le présent Accord est indiqué dans la Description de votre commande. La liste des Produits pris en charge est régulièrement actualisée. Contactez un représentant commercial Dell ou consultez la page www.dell.com pour obtenir la liste la plus récente des Services disponibles pour vos produits. Chacun des Produits pris en charge porte un **Numéro de série**. Le Client est tenu de souscrire à un contrat de service distinct pour chaque Produit pris en charge. Mentionnez le Numéro de service du Produit pris en charge lorsque vous contactez Dell au sujet du présent Service.

2. Période de validité et expiration du Service. La présente Description du service entre en vigueur à la date de votre Bon de commande et se poursuit pendant toute la période de validité (« **Période de validité** ») indiquée sur le Bon de commande. En ce qui concerne les pays où Dell ne vend pas directement à des utilisateurs finaux, le présent Accord commence à compter de la date du premier achat et est d'une durée égale à la période indiquée par Dell dans les documents justificatifs (par ex. facture Dell) et sur le site Web de Dell. 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 les conditions applicables de la Période de validité pour chacun des Services, figurent sur le Bon de commande du Client. Sauf accord contraire écrit conclu entre le Client et Dell, 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.

Lorsque la loi ne l'interdit pas, ce service expire après six mois à compter de la date d'achat. SAUF DISPOSITIONS CONTRAIRES DE LA LÉGISLATION EN VIGUEUR, VOUS POUVEZ UTILISER CE SERVICE UNE SEULE FOIS PENDANT LA PÉRIODE DE SIX MOIS SUIVANT LA DATE D'ACHAT INITIALE (« DATE D'EXPIRATION »). LA DATE D'ACHAT INITIALE CORRESPOND À CELLE FIGURANT SUR LA FACTURE DU SERVICE OU À CELLE FIGURANT SUR LA CONFIRMATION DE LA COMMANDE PAR DELL. LA PRESTATION DU SERVICE PAR DELL SERA CONSIDÉRÉE COMME RÉALISÉE APRÈS LA DATE D'EXPIRATION, MÊME SI LE SERVICE N'A PAS ÉTÉ UTILISÉ.

3. Informations supplémentaires importantes

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

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

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

Arbitrage contraignant. LE PRÉSENT ACCORD REQUIERT LE RECOURS À UN ARBITRAGE POUR RÉSOUDRE LES LITIGES SUR UNE BASE INDIVIDUELLE PLUTÔT QUE PAR LE TRUCHEMENT DE PROCÈS OU D' ACTIONS COLLECTIVES, CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS DE DELL POUR LES ÉTATS-UNIS (consultez le site www.dell.com/terms). Ni Dell ni vous-même n'intenterez d'action en justice découlant de la présente description du Service au-delà de dix-huit (18) mois après la cause de l'action en justice ; ou dans le cas d'un non-paiement, au-delà de dix-huit (18) mois à compter de la date du dernier paiement.

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

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

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

Paiement du matériel acheté lors de la souscription aux Services. Sauf accord contraire écrit, l'obligation de paiement du Client pour le matériel ne saurait en aucune façon être conditionnée par les performances ou l'exécution des Services achetés avec ledit matériel.

Limites commercialement raisonnables du Champ d'application du Service. Dell peut refuser de délivrer la prestation du Service si, selon 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 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.

Services en option. Il est possible d'acheter auprès de Dell des Services en option variables selon l'emplacement géographique du Client (assistance au cas par cas, services gérés, 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 fournisseurs de Services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.

Annulation. Si vous avez acheté ce Service auprès d'un revendeur autre que Dell, veuillez consulter vos reçus d'achat ou toute autre documentation de ventes pour connaître la politique de retour, puis rendez-vous sur votre lieu d'achat pour les retours, annulations et remboursements. POUR LES CLIENTS AYANT ACHETÉ CE SERVICE AUPRÈS DE DELL, VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT ACCORD AVANT LA PLANIFICATION DU SERVICE EN CONTACTANT DELL COMME DÉTAILLÉ DANS LA SECTION « COMMENT CONTACTER DELL ». DELL VOUS REMBOURSERA TOUTE PORTION INUTILISÉE DES SERVICES POUR LESQUELS VOUS AVEZ PAYÉ. L'ANNULATION DES GARANTIES

ÉTENDUES OU DES SERVICES SUPPLÉMENTAIRES À TOUT MOMENT APRÈS AVOIR PASSÉ COMMANDE PEUT RÉDUIRE TOUTE REMISE APPLICABLE ET PEUT NÉCESSITER UN RENVOI DE L'ENSEMBLE DU SYSTÈME.

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

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

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

En cas d'annulation du Service par Dell pour l'une des raisons susmentionnées, le Client en sera avisé par écrit à l'adresse figurant sur la facture du Client. Cette notification comportera le motif de l'annulation, ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de la notification d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant être modifiées par contrat. Si Dell annule le présent Service pour l'une des raisons susmentionnées, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell. De plus, Dell peut être amené à résilier les Services, à sa seule discrétion, moyennant un préavis de trente (30) jours adressé au Client, auquel cas le Client pourra bénéficier d'un remboursement au prorata des honoraires non gagnés relatifs aux Services que le Client a payés.

Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service n'est pas proposé sur tous les sites. L'obligation de Dell de fournir les présents Services sur des Produits Dell pris en charge délocalisés est soumise à la disponibilité locale du Service et peut faire l'objet de frais supplémentaires. Les options du Service (y compris les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps de réponse sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la région du Client. Contactez un représentant commercial pour obtenir de plus amples informations.

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

Enregistrement des appels. Dans le cadre de ses obligations, et dans la mesure autorisée par la législation locale, Dell, ou ses sous-traitants tiers, peuvent à leur seule discrétion et uniquement dans le but de contrôler la qualité de leur réponse, enregistrer, en totalité ou partiellement, les appels entre vous et Dell. **En utilisant ces Services, vous acceptez que vos appels avec Dell ou ses sous-traitants tiers soient contrôlés ou enregistrés.**

© 2019 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.

Annexe A

Installation de PC à domicile

Service de base d'installation de PC à domicile

Ce Service de base fournit l'installation et la connectivité sur site pour un nouveau système ou pour un système hérité (« Installation à domicile » ou « Service de base d'installation de PC à domicile ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe A.

Examen des services

Dell travaillera avec le Client pour examiner le champ d'application des Services achetés, y compris des Services complémentaires. Dell collectera également des informations relatives à la localisation. Le client fournira toutes les informations nécessaires à Dell pour assurer le ou les Service(s).

Caractéristiques du service d'installation de PC à domicile

Installation du système

- Déballage du nouveau système et vérification d'éventuels dommages des composants
- Organisation et connexion des périphériques du système grand public (par exemple : moniteurs, claviers, alimentations, souris, etc.) à déployer
- Branchement des câbles de raccordement réseau certifiés fournis par le Client sur le nouveau système.
- Raccordement de tous les cordons d'alimentation aux sources électriques
- Branchement des câbles de raccordement réseau sur les prises réseau existantes, certifiées par le Client
- Transport des boîtes et cartons, des matériaux d'emballage et des rebuts vers un lieu de stockage sur place ou un lieu de destination finale, indiqué par le Client, à l'endroit où les services de déploiement sont fournis. Ensuite, nettoyage de la zone d'installation pour qu'elle retrouve son état d'origine

Connectivité du système

- Démarrage du nouveau système et vérification de la connexion réseau des périphériques connectés au réseau du Client
- S'il y a lieu, raccordement des périphériques existants ou installation des nouveaux périphériques externes au système Client et configuration. Au besoin, Dell chargera les pilotes fournis par le Client et imprimera une page de test ou exécutera un test de fonctionnalité simple convenu à l'avance
- S'il y a lieu, jonction au domaine de base via l'interface native Windows
- Connexion au nouveau système à l'aide de l'ID utilisateur et du mot de passe fournis par le Client
- S'il y a lieu, configuration de l'adresse IP
- S'il y a lieu, ajout de l'adresse e-mail dans l'application de messagerie

- S'il y a lieu, configuration de la Connexion Bureau à distance
- S'il y a lieu, mappage des imprimantes réseau sur le nouveau système Client
- S'il y a lieu, restauration du partage de fichiers réseau

Désinstallation du système hérité

- Déconnexion des composants matériels, du câble réseau et du cordon d'alimentation du système hérité
- Rangement des composants du système hérité dans des cartons à l'aide des matériaux d'emballage du nouveau système ou d'autres matériaux fournis par le Client.
- Déplacement du système hérité vers une zone de stockage sur site ou un emplacement désigné par le client

Services complémentaires correspondants

Le service de base Installation de PC à domicile peut être acheté avec les modules suivants :

- Module de migration des paramètres utilisateur et des données
- Module d'installation des composants
- Module d'installation et de configuration des applications logicielles
- Module d'installation et de mise à niveau du système d'exploitation
- Module de consultation technique
- Module de configuration des périphériques
- Module d'installation et de configuration des périphériques réseau

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le client doit acheter un Service de base Installation de PC à domicile pour chaque système à installer
- Tous les systèmes d'une même commande seront planifiés comme un seul événement. En général, les commandes de 10 systèmes ou moins sont planifiées pour la même heure/ le même jour
- L'emplacement du service doit être facilement accessible par véhicule et ne pas nécessiter l'utilisation d'outils ou d'équipements particuliers
- La désinstallation du système hérité implique l'installation d'un nouveau système
- Le nouveau système doit être pré-acheminé dans le bâtiment dans lequel il sera installé

Services exclus

- Services de migration des données
- Configuration d'un nouveau réseau
- Installation ou configuration de logiciels
- Transport de systèmes entre bâtiments ou tout autre type de services de logistique
- Mise au rebut et/ou recyclage hors site du système hérité
- Fourniture ou exécution de scripts personnalisés pour rejoindre un domaine
- Correction d'erreurs associées au processus de jonction du domaine Windows natif

- Installation ou configuration d'Active Directory
- Plusieurs visites de techniciens par installation client achetée
- Montage de matériel sur des surfaces ou d'appareils périphériques requérant des outils ou plusieurs techniciens de manière simultanée
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente Annexe

Responsabilités du Client

Il incombe au Client de :

- préparer toutes les zones de travail et les bureaux des utilisateurs finaux pour l'installation sur site avant le début programmé des Services, en veillant à autoriser l'accès aux systèmes, aux périphériques externes, à l'alimentation et à la connectivité réseau ;
- fournir tous les pilotes applicables pour l'installation matérielle ;
- d'acheter des modules optionnels appropriés, si nécessaire.

Conditions générales supplémentaires

- Les retards causés par le Client qui empêchent la prestation du Service d'installation sur site avant l'arrivée du technicien ou lorsque celui-ci est sur le site peuvent engendrer des frais supplémentaires à la charge du Client.

Annexe B

Frais de déplacement

Forfait de frais de déplacement ; à acheter avec un module complémentaire

Cette option de base de service prévoit uniquement le déplacement des techniciens sur le site du Client (« frais de déplacement » ou « forfait de frais de déplacement ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente annexe B. Le forfait de frais de déplacement ne peut pas être acheté sans un module correspondant. Les modules complémentaires doivent être achetés avec cette option pour que les services soient exécutés une fois que le technicien est sur place.

Examen des services

Dell travaillera avec le Client pour examiner le champ d'application des Services achetés, y compris des Services complémentaires. Dell collectera également des informations relatives à la localisation. Le client fournira toutes les informations nécessaires à Dell pour assurer le ou les Services.

Caractéristiques des frais de déplacement

Les frais de déplacement comprennent un déplacement unique du technicien sur le site du client. Ce service ne comprend que l'arrivée du technicien à l'emplacement du client à l'heure prévue et nécessite l'achat supplémentaire d'un ou de plusieurs services complémentaires correspondants, tels qu'énoncés ci-après.

Services complémentaires correspondants

Le forfait de frais de déplacement doit être acheté avec au minimum un des modules suivants :

- Module de migration des paramètres utilisateur et des données
- Module d'installation des composants
- Module d'installation et de configuration des applications logicielles
- Module d'installation et de mise à niveau du système d'exploitation
- Module de consultation technique
- Module de configuration des périphériques
- Module d'installation et de configuration des périphériques réseau
- Module de connectivité domestique

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le client doit acheter un forfait de frais de déplacement pour chaque visite de technicien souhaitée, ainsi que le ou les modules qui seront exécutés une fois que le technicien sera sur place.
- Les modules complémentaires pour le forfait de frais de déplacement sont limités aux services pouvant être exécutés sur place et pouvant être achevés en un seul événement
- L'emplacement du service doit être facilement accessible par véhicule et ne pas nécessiter l'utilisation d'outils ou d'équipements particuliers

Services exclus

- Tous les services autres que le déplacement sur le site client (sans l'achat de modules complémentaires)
- Plusieurs visites de techniciens par forfait de déplacement acheté
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente annexe

Responsabilités du Client

- Acheter les modules complémentaires correspondants
- Préparer tous les espaces de travail et les bureaux des utilisateurs finaux avant le début programmé des services complémentaires

Annexe C

Migration des paramètres utilisateur et des données

Module de migration des paramètres utilisateur et des données

Cette option de service complémentaire permet de transférer les paramètres et les données de l'utilisateur final du système hérité vers le nouveau système, tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe C.

Prestations de migration des paramètres utilisateur et des données

Migration des paramètres utilisateur

- Migration des personnalisations et des paramètres courants de l'utilisateur final à partir du système hérité client
- Migration des paramètres associés aux profils utilisateur vers le ou les nouveaux systèmes
- Migration des paramètres d'application courants

Migration des données

- Migration de jusqu'à 100 Go de données et de fichiers de l'utilisateur final
- Récupération des données et des fichiers de l'utilisateur final à partir du système hérité
- Migration des données associées aux profils utilisateur vers le ou les nouveaux systèmes
- Une fois la migration terminée, le technicien confirmera l'intégrité de la migration et/ou générera un rapport à cet égard

Services de base correspondants

Le module de migration des paramètres utilisateur et des données est uniquement disponible à l'achat avec les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le client doit acheter le module de migration des paramètres utilisateur et des données dans une quantité qui couvre le volume total de données à transférer
- Le système existant doit être disponible et entièrement opérationnel afin de pouvoir y exécuter tout type de service

Services exclus

- Le transfert de données est un événement distinct du service de base correspondant
- La migration de données et de paramètres utilisant des outils autres que ceux désignés par Dell pour la prestation du service effectué par le personnel de Dell et la satisfaction des obligations du Client
- La migration de données de comptes utilisateurs vers d'autres domaines n'est pas prise en charge
- Le transfert d'applications ou la création de scripts pour l'installation d'applications sur le système
- L'outil de migration Dell (« DMT ») ne migre pas les applications ou les logiciels
- L'installation du logiciel du système d'exploitation
- La migration de données depuis ou vers des systèmes d'exploitation non basés sur Windows
- La configuration de logiciels de sécurité tels que les logiciels anti-virus/logiciels espions/programmes malveillants
- Toute sauvegarde ou récupération de données, récupération en cas de sinistre comprise
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente Annexe C

Responsabilités du Client

- Le Client est responsable de la sauvegarde des données à migrer. LE FOURNISSEUR NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE DE DONNÉES.
- Si Dell le demande, fourniture d'un accès interne technicien à l'installateur DMT
- Vérification de la connexion du nouveau système à un réseau et à Internet une fois que le transfert de données est terminé

Conditions générales supplémentaires

- Les services de migration des paramètres utilisateur et de données seront exécutés par Dell à l'aide de l'outil de migration Dell (« DMT »)
- La migration des paramètres utilisateur et des données sera exécutée de la manière suivante :
 - Directement depuis un système hérité vers un nouveau système client au moyen d'un câble réseau standard
 - Directement depuis un système hérité vers un nouveau système client au moyen du réseau du Client
 - Depuis un système hérité vers un emplacement de stockage fourni par le Client (disque externe/ clé USB ou partage en ligne de fichiers), puis de l'emplacement de stockage vers le nouveau système client
- Plusieurs tentatives, en nombre raisonnable, de transfert des données du Client seront effectuées. Cependant, si ces tentatives échouent et si les raisons de ces échecs échappent au contrôle du technicien, le transfert sera considéré comme impossible et la prestation du Service ne sera pas accomplie
- Pour des raisons de sécurité, Dell n'introduira pas de disque externe/ clé USB dans l'environnement du Client, sauf autorisation contraire de ce dernier (exprimée par e-mail, par exemple). Si un support externe (disque externe/ clé USB) est requis pour accéder au DMT, le Client doit le fournir.

- Le Client reconnaît et consent à être en charge du contrôle de toute donnée contenue dans un Système déjà présent ou dans tout autre emplacement de son environnement qu'il a indiqué comme entrant dans le champ d'application du présent Service, selon la définition qui est faite des données par chaque pays/entité, notamment l'Union européenne (UE), et à ce que Dell soit chargé de traiter ces données pour le compte du présent Client dans le cadre de la prestation des Services. Le Client reconnaît et consent à être responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur dans chaque pays en tant que chargé du contrôle des données et à ce que Dell soit responsable du respect des législations applicables en matière de confidentialité des données en vigueur dans chaque pays en tant que chargé du traitement de ces données, en vertu de l'adoption des clauses basées sur le modèle européen exposées dans le Contrat du Client lors de l'achat du ou des Système(s) client et de la souscription au(x) Service(s). Le Client informera immédiatement Dell et collaborera de bonne foi pour résoudre tout problème connexe à l'incorporation des clauses basées sur le modèle européen dans le présent Accord si une prescription, un défaut, un vice ou autre défaillance est remarqué.

Annexe D

Installation et configuration des périphériques réseau

Module d'installation et de configuration des périphériques réseau

Cette option de service complémentaire comprend la configuration sur site d'un périphérique réseau non client (« Service de périphérique réseau » ou « Module d'installation et de configuration des périphériques réseau ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe D.

Caractéristiques de l'installation et de la configuration des périphériques réseau

Installation et configuration des périphériques réseau

L'installation de périphériques réseau inclut l'installation de périphériques de création de réseau (par exemple, un routeur sans fil), un périphérique réseau sans poste de travail (par exemple, une imprimante réseau), un périphérique d'affichage (par exemple, un téléviseur ou un projecteur avec des capacités de mise en réseau) ou un périphérique local directement connecté au système (par exemple, un scanner). Le Service de périphériques réseau comprend :

- Le déballage et la mise en place physique de l'appareil
- Le raccordement de tous les cordons d'alimentation aux sources électriques
- S'il y a lieu, la connexion des câbles réseau
- Le transport de toutes les boîtes, matériaux d'emballage et débris vers une zone de stockage sur site ou un emplacement désigné par le client
- Le nettoyage de la zone d'installation et la remise globale en état d'origine

Périphérique de création de réseau

Pour l'installation d'un périphérique de création de réseau, le Service de périphérique réseau inclut également les prestations suivantes :

- La configuration du réseau de base de l'utilisateur final (sans fil ou câblé)
- S'il y a lieu, la configuration des paramètres de sécurité
- S'il y a lieu, la configuration d'un groupe de travail entre homologues
- Un test pour s'assurer que le système peut se connecter au nouveau réseau

Périphérique réseau sans poste de travail

Pour l'installation d'un grand périphérique réseau sans poste de travail, le Service de périphérique réseau inclut également les fonctionnalités suivantes :

- La connexion à un réseau existant (par exemple, basé sur un domaine ou entre homologues)
- S'il y a lieu, la jonction de l'appareil au domaine et la génération d'une adresse IP

- La configuration de l'appareil afin qu'il puisse être utilisé par plusieurs systèmes
- Un test pour s'assurer que le système peut se connecter au nouveau réseau

Périphérique d'affichage

Pour l'installation d'un périphérique d'affichage, le Service de périphérique réseau inclut également les prestations suivantes :

- La connexion de l'appareil aux sources d'entrée et de sortie
- La configuration de l'appareil avant utilisation (par exemple configuration initiale, réglage des paramètres de couleur, etc.)
- S'il y a lieu, l'installation de l'appareil sur un support ou un matériel de montage préinstallé fourni par le client
- S'il y a lieu, la connexion à un réseau existant

Services de base correspondants

Le module d'installation et de configuration des périphériques réseau est disponible à l'achat avec le ou les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le client doit acheter un module d'installation et de configuration des périphériques réseau pour chaque appareil à installer

Services exclus

- Réalisation de nouveaux câblages/raccordement pour les appareils (c'est-à-dire alimentation, entrée/sortie, réseau, etc.) nécessitant des outils ou des constructions spécialisés
- Installation nécessitant une construction légère ou des outils spécialisés
- Installation d'un réseau d'entreprise ou d'un serveur (par exemple, création d'un domaine)
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente Annexe D

Responsabilités du Client

- S'il y a lieu, fournir des supports, du matériel de montage ou tout autre matériel spécialisé avant le Service d'installation des périphériques ou de périphériques réseau
- Vérifier que le câblage, l'alimentation et le réseau client sont appropriés et accessibles avant le Service de périphérique réseau

Annexe E

Configuration des périphériques

Module de configuration des périphériques

Cette option de service complémentaire comprend la configuration sur site d'un périphérique (« Service d'installation de périphérique » ou « module complémentaire de configuration des périphériques ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe E.

Caractéristiques de la configuration des périphériques

Périphérique local

Pour l'installation d'un périphérique local, le Service périphériques comprend également les prestations suivantes :

- Configuration du périphérique local avant utilisation
- Le cas échéant, activation du partage réseau

Services de base correspondants

Le module de configuration des périphériques est disponible à l'achat avec le ou les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le client doit acheter un module complémentaire de configuration des périphériques pour chaque appareil à installer

Services exclus

- Réalisation de nouveaux câblages/raccordement pour les appareils (c'est-à-dire alimentation, entrée/sortie, réseau, etc.) nécessitant des outils ou des constructions spécialisés
- Installation nécessitant une construction légère ou des outils spécialisés
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente annexe

Responsabilités du Client

- S'il y a lieu, fournir des supports, du matériel de montage ou tout autre matériel spécialisé avant le Service d'installation des périphériques ou de périphériques réseau
- Vérifier que le câblage, l'alimentation et le réseau client sont disponibles et accessibles avant l'exécution du Module de configuration des périphériques

Annexe F

Consultation technique

Module de consultation technique

Cette option de Service complémentaire comprend un temps supplémentaire de consultation du technicien dans le cadre d'un Service sur site (« Consultation technique » ou « Services de consultation technique »), tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe F.

Caractéristiques de la consultation technique

- Réalisation par un technicien d'une activité de déploiement client commandée par le Client sur une période de temps prédéterminée (par exemple maintenance sur site après l'installation)
- Le module de consultation technique est disponible par plages horaires

Services de base correspondants

Le module de consultation technique est disponible à l'achat avec le ou les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le module de consultation technique doit être planifié sur le même lieu qu'un déploiement unique et le même jour que ce dernier

Services exclus

- Tout service qu'un technicien de déploiement de client ne serait pas qualifié pour effectuer
- Fourniture de tout logiciel ou matériel
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente Annexe F

Responsabilités du Client

- Passer en revue les services souhaités pendant l'examen du service avec le représentant désigné par Dell
- Fournir des instructions détaillées au technicien une fois sur le site du client
- Maintenir les activités dans le délai imparti du module de Consultation technique

Annexe G

Installation et mise à niveau du système d'exploitation

Module d'installation et de mise à niveau du système d'exploitation

Cette option de service complémentaire comprend l'installation ou les modifications du système d'exploitation du système (« système d'exploitation » ou « installation et mise à niveau du système d'exploitation ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe G.

Caractéristiques de l'installation et de la mise à niveau du système d'exploitation

Installation et mise à niveau du système d'exploitation (OS)

- Installation (ou réinstallation) de l'OS d'un système
- Démarrage du nouveau système et vérification que l'OS a été correctement installé

Services de base correspondants

Le module d'installation et de mise à niveau du système d'exploitation est disponible à l'achat avec les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le client doit fournir toutes les licences nécessaires, la quantité adéquate de supports d'installation et les instructions d'installation au technicien Dell à son arrivée sur le site du client

Services exclus

- L'acquisition de tout logiciel ou matériel
- La sauvegarde des données client ou la récupération des données client, y compris la récupération en cas de sinistre
- Le transfert d'applications ou la création de scripts pour l'installation d'applications sur le système
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente Annexe G

Responsabilités du Client

- Vérifier et valider que les conditions de compatibilité du système client pour l'OS en cours d'installation ont été remplies
- Fournir toutes les licences logicielles ou les pilotes pour l'installation matérielle applicables
- Le cas échéant, sauvegarder les données ou les programmes. DELL NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES EN RAPPORT AVEC LES PARAMÈTRES PERSONNALISÉS DU BIOS.

Annexe H

Installation des composants

Module d'installation des composants

Cette option de service complémentaire comprend certaines mises à jour matérielles d'un système (« Composant » ou « Module d'installation du composant ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe H.

Caractéristiques de l'installation des composants

Installation des composants

Cette fonctionnalité comprend l'installation de composants amovibles et compatibles d'un système tel que de la mémoire, une carte son, une carte vidéo, un disque dur secondaire ou un lecteur optique.

- S'il y a lieu, la suppression du composant existant du système hérité
- Ouverture du châssis du système dans lequel le composant sera installé
- S'il y a lieu, retrait du composant existant appartenant à d'autres systèmes
- Installation d'un composant, vérification qu'il est correctement fixé et fermeture du système
- Raccordement de tous les câbles nécessaires et allumage du système
- Contrôle de l'identification du composant par le système
- Chargement du ou des pilotes, si nécessaire.

Services de base correspondants

Le module d'installation des composants est disponible à l'achat avec les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le client doit fournir le composant matériel à installer au technicien Dell dès son arrivée sur le site du Client

Services exclus

- L'acquisition de tout logiciel ou matériel
- Le démontage ou l'installation de tout composant système non amovible (par exemple soudé ou câblé à la carte mère)
- La mise au rebut des anciens composants
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente annexe H

Responsabilités du Client

- Installer le matériel d'alimentation
- Vérifier la compatibilité et la configuration système requise pour le matériel installé
- Fournir toutes les licences logicielles ou les pilotes pour l'installation matérielle applicables
- Le cas échéant, sauvegarder les données ou les programmes. DELL NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE LA PERTE OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES OU DE PROGRAMMES EN RAPPORT AVEC LES PARAMÈTRES PERSONNALISÉS DU BIOS.

Annexe I

Installation et configuration des applications logicielles

Module d'installation et de configuration des applications logicielles

Cette option de service complémentaire comprend l'installation d'un logiciel sur un système ou un système hérité (« Installation et configuration des applications logicielles » ou « Module d'installation et de configuration des applications logicielles ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe I.

Caractéristiques de l'installation et de la configuration des applications logicielles

Installation de logiciels

- Installation d'une seule application système via un téléchargement Internet, un script manuel, une clé USB ou un CD/DVD fourni par le client
- Configuration de base du logiciel pour une utilisation telle qu'une application de bureau à distance
- Le cas échéant, désinstallation de l'application logicielle selon la demande du Client
- Le cas échéant, mise à niveau de la version de l'application logicielle

Services de base correspondants

Le module d'installation et de configuration de l'application logicielle est disponible à l'achat avec les services de base suivants :

- Service de base d'installation de PC à domicile
- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Le service ne peut être effectué qu'en association avec un service de base correspondant
- Le client doit fournir toutes les licences nécessaires, la quantité adéquate de supports d'installation et les instructions d'installation au technicien Dell à son arrivée sur le site du client
- Le système d'exploitation doit être préchargé ou déjà installé

Services exclus

- L'installation de plusieurs applications logicielles (sans l'achat de plusieurs modules d'installation et de configuration des applications logicielles)
- Toute sauvegarde ou récupération de données, récupération en cas de sinistre comprise
- Le transfert d'applications d'un système à un autre système
- La configuration de logiciels de sécurité tels que les logiciels anti-virus/logiciels espions/programmes malveillants
- L'installation ou la configuration de logiciels professionnels
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente Annexe I

Responsabilités du Client

- Fournir le logiciel nécessaire à l'installation de l'application à Dell (par exemple le script, la clé USB, ou le CD/DVD)
- Tester et vérifier que le fonctionnement du logiciel est conforme aux besoins du Client sur la ou les plateformes matérielles prises en charge qui seront achetées. Dell ne saurait être tenu responsable des erreurs ou des problèmes de non-compatibilité survenant au cours du processus d'installation du logiciel dus au manque de test et de vérification de la compatibilité logicielle de la part du Client
- Le client est responsable de toutes les conditions requises en matière de licences logicielles et fournira au technicien une quantité suffisante de supports et d'instructions d'installation
- Si l'installation de l'application le requiert, le Client doit autoriser l'accès à son réseau au technicien pour la bonne exécution des Services
- Le cas échéant, tout téléchargement de logiciel doit être effectué avant l'arrivée du technicien Dell
- Vérifier que le système est connecté à un réseau local et possède un accès Internet

Annexe J

Connectivité domestique

Module de connectivité domestique

Cette option de service complémentaire comprend la connectivité sur site d'un nouveau système ou d'un système hérité (« Connectivité domestique » ou « Module de connectivité domestique ») tel qu'énoncé plus précisément dans la présente Annexe J.

Calendrier et plan de déploiement

Dell collectera les informations relatives à l'emplacement et à la planification auprès du Client. Ce dernier veillera à ce que toutes les informations critiques soient fournies à Dell avant le début des services sur site. Afin de s'assurer que l'installation démarre à la date prévue, le Client avisera Dell dans les plus brefs délais de tout conflit potentiel.

Caractéristiques du service de connectivité domestique

Connectivité du système

- Démarrage du nouveau système et vérification de la connexion réseau des périphériques connectés au réseau du Client
- S'il y a lieu, raccordement et configuration avant utilisation des nouveaux périphériques externes au système. Au besoin, Dell chargera les pilotes fournis par le Client et imprimera une page de test ou exécutera un test de fonctionnalité simple convenu à l'avance
- S'il y a lieu, jonction au domaine de base via l'interface native Windows
- Connexion au nouveau système à l'aide de l'ID utilisateur et du mot de passe fournis par le Client
- S'il y a lieu, configuration de l'adresse IP
- S'il y a lieu, paramétrage de l'e-mail ou du compte en ligne
- S'il y a lieu, configuration de la Connexion Bureau à distance
- S'il y a lieu, mappage des imprimantes réseau sur le nouveau système Client
- S'il y a lieu, restauration du partage de fichiers réseau

Services de base correspondants

Le module de connectivité domestique est disponible à l'achat avec le ou les services de base suivants :

- Forfait de frais de déplacement

Exigences du Service

La bonne exécution de ce Service implique que les conditions suivantes soient satisfaites :

- Achat d'un module de connectivité domestique pour chaque système à installer
- Tous les systèmes d'une même commande seront planifiés comme un seul événement
En général, les commandes de 10 systèmes ou moins sont planifiées pour la même heure/ le même jour
- L'emplacement du service doit être facilement accessible par véhicule et ne pas nécessiter l'utilisation d'outils ou d'équipements particuliers
- Le client doit amener le système dans le bâtiment dans lequel il sera installé avant le début du service

Services exclus

- Services de migration des données
- Configuration d'un réseau au niveau de l'entreprise ou du domaine
- Installation ou configuration de logiciels
- Transport de systèmes entre bâtiments ou tout autre type de services de logistique
- Mise au rebut et/ou recyclage hors site du système hérité
- Fourniture ou exécution de scripts personnalisés pour rejoindre un domaine
- Correction d'erreurs associées au processus de jonction du domaine Windows natif
- Installation ou configuration d'Active Directory
- Toutes prestations autres que celles expressément énoncées dans la présente annexe J

Responsabilités du Client

Il incombe au Client de :

- préparer toutes les zones de travail et les bureaux des utilisateurs finaux pour les Services complémentaires de connexion au domicile du Client avant le début programmé des Services, en veillant à autoriser l'accès aux systèmes, aux périphériques externes, à l'alimentation et à la connectivité réseau
- Le système hérité doit être disponible et entièrement opérationnel afin de pouvoir y exécuter tout type de Service.
- d'acheter des modules optionnels appropriés, si nécessaire.

Conditions générales supplémentaires

- Les retards causés par le Client empêchant la prestation du Service complémentaire de connexion à domicile avant l'arrivée du technicien ou lorsque celui-ci est sur le site peuvent engendrer des frais supplémentaires à la charge du Client.