

Enoncé de travail

Description du service KYHD (Keep Your Hard Drive – Conservez votre disque dur)

Présentation du service KYHD (Keep Your Hard Drive – Conservez votre disque dur)

Le service KYHD est un service de support conçu pour libérer les clients de toute inquiétude quant aux données importantes, confidentielles et/ou irremplaçables stockées sur leur disque dur. Si, à l'issue des procédures de diagnostic standard de Dell, conformément à l'énoncé de travail relatif au service sur site opéré sur le matériel acheté, il est établi que le disque dur du système est défaillant, le service KYHD de Dell permet au client de conserver le disque défaillant et de recevoir un disque de remplacement qui sera installé par un technicien au domicile du client. Vous pouvez souscrire au service KYHD pour le nombre d'années correspondant au délai de service sur site mentionné sur votre facture. Si vous souscrivez au service KYHD pour des produits que vous possédez déjà, la durée du service KYHD ne peut pas excéder le délai restant du service sur site pour ce produit.

Procédures de support

Vous ne pouvez souscrire au service KYHD que pour des produits Dell dont le niveau de service standard est le service sur site ou pour des systèmes dont le niveau de service a été mis à niveau vers le service sur site. Ce service KYHD est disponible pour les systèmes OptiPlex™, Dell Precision™, Dimension™, Latitude™, Inspiron™, PowerEdge™, PowerVault™ et Dell | EMC®.

- Le service KYHD est lancé à l'issue de l'enregistrement d'un appel standard à Dell et de la procédure de diagnostic pour les services de support.
- Le **service standard** couvre la main d'œuvre et le remplacement des disques durs défectueux du système après confirmation du diagnostic par le support technique de Dell. Le service KYHD **permet** au contact ayant passé l'appel de service pour le client de conserver le disque dur défectueux.

Le client conserve la propriété (titres et risques) du disque dur défectueux et obtient en outre celle du disque dur de remplacement à condition qu'il ait fini de payer le système. La propriété de toute autre pièce défectueuse ou produit défaillant est automatiquement transférée à Dell lors du remplacement, conformément aux termes et conditions de Dell.

- Le fait que le client soit autorisé à conserver le disque dur n'a aucune incidence sur l'offre de service s'appliquant au système qui l'hébergeait jusqu'alors. Le disque dur conservé ne pourra plus faire l'objet d'un support.

Responsabilités du client

Sans que cette liste soit exhaustive, le client s'engage à :

- Relire attentivement cette description de service pour le service KYHD auquel il souscrit.



- Sauvegarder les systèmes en prévision d'une éventuelle perte accidentelle de données. Dell ne peut en aucun cas être tenu pour responsable en cas de perte de logiciels ou de données.
- Recycler le disque dur défaillant conformément à l'ensemble des lois et règlements qui s'appliquent.
- Assurer la conservation et le stockage de l'ensemble des données personnelles contenues sur le disque dur remplacé.

Exclusions du service

Sans que cette liste soit exhaustive, ce service **exclut** :

- (i) Les disques durs faisant l'objet d'une procédure de rappel de produit suite à des risques avérés en matière de santé et de sécurité, et qui doivent être retournés à Dell conformément aux procédures indiquées à ce moment-là.
- (ii) Le remplacement des disques durs qui présentent une défaillance matérielle dépassant les niveaux de défaillance standard pour le système concerné (Dell gère les niveaux de défaillance des disques durs et se réserve le droit de suspendre ce service s'il suspecte le client d'abuser du service KYHD).
- (iii) La mise au rebut par Dell des disques durs défaillants conservés par le client en vertu de ce service.
- (iv) Les disques durs tiers fournis par Dell.
- (v) Les disques durs non standard demandés dans le cadre du service d'intégration d'usine du client Dell.

CET ENONCE DE TRAVAIL EST SOUMIS AUX TERMES ET CONDITIONS DE TOUT ACCORD SIGNE ET APPLICABLE ENTRE LE CLIENT ET DELL. EN L'ABSENCE D'ACCORD DE CE TYPE, LES TERMES ET CONDITIONS DE VENTE ET DE SERVICE DE DELL S'APPLIQUENT (Y COMPRIS, MAIS SANS QUE CETTE MENTION CONSTITUE UNE LIMITATION, LES RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS DE RESPONSABILITE ENONCEES PAR DELL DANS CE DOCUMENT).

Pour connaître les termes et conditions standard de Dell, visitez le site www.euro.dell.com/service-descriptions

DELL DECLINE TOUTE RESPONSABILITE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE OU TACITE, EN CE QUI CONCERNE CES SERVICES, NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE RELATIVE AUX PERFORMANCES D'UN ELEMENT MATERIEL OU LOGICIEL ENTRANT EN COMPTE DANS CES SERVICES, LES RESULTATS POUVANT ÊTRE OBTENUS PAR CES SERVICES OU TOUTE RECOMMANDATION ENONCEE PAR DELL, LES PERFORMANCES, LA QUALITE MARCHANDE, L'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER, DE TOUT OU PARTIE DU SYSTEME. AUCUN ELEMENT DE CETTE DESCRIPTION DE SERVICE OU DE TOUTE AUTRE DOCUMENTATION ECRITE OU COMMUNICATION ORALE AVEC LE CLIENT NE SAURA CONTREVENIR AUX TERMES ET CONDITIONS DE CE PARAGRAPHE.

Les caractéristiques relatives au service sont valables pour la zone Europe – Moyen-Orient - Asie (Autriche, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France Métropolitaine et Corse, Allemagne, Grèce, Irlande, Italie, Norvège, Pologne, Portugal, Afrique du sud, Espagne, Suède, Suisse, Pays-Bas, Royaume-Uni et autres pays indiqués ultérieurement par Dell) sous la forme indiquée dans ce document et sont susceptibles d'être modifiées sans avis préalable. Ce document a pour seule vocation de décrire l'offre de service KYHD de Dell. Ni Dell ni ses filiales ne pourront être tenues pour responsables si ce document venait à contenir des inexactitudes, des erreurs ou des omissions. Dell se réserve le droit d'améliorer ou de modifier ce document et les produits et services qui y sont mentionnés à tout moment, sans avis préalable ni obligation.

© 2008 Dell Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction, de quelque manière que ce soit, sans l'autorisation écrite de Dell Inc. est strictement interdite. Dell, le logo Dell, OptiPlex, Dell Precision, Dimension, Latitude, Inspiron, PowerEdge et PowerVault sont des marques déposées ou non de Dell Inc. EMC est la marque déposée d'EMC Corporation. D'autres marques et noms commerciaux peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence aux entités se réclamant de ces marques et de ces noms, ou à leurs produits. Dell dénie tout intérêt propriétaire aux marques et noms commerciaux autres que les siens.