

Description du Service

Service à domicile le jour suivant avec support téléphonique Premium

Présentation

Le Service à domicile le jour suivant avec support téléphonique Premium est un service d'assistance qui complète vos droits prévus par la loi, destiné à assurer votre tranquillité d'esprit. En cas de défaillance du système, le Service à domicile Dell se chargera de dépêcher un technicien de service sur votre site et de fournir les pièces et la main-d'œuvre*. Ce service fournit également un support téléphonique Premium pour la résolution des problèmes logiciels par l'intermédiaire des spécialistes du support téléphonique pour les produits de marque Dell. Vous pouvez retrouver sur votre facture une liste des produits Dell pris en charge. Consultez la section « Caractéristiques du Service » pour obtenir tous les détails sur ce service.

* En dehors des jours fériés nationaux habituellement en vigueur.

Table des matières

Caractéristiques du Service.....	2
Support téléphonique – Premium	4
Étapes à suivre pour la résolution	5
SERVICES NON COMPRIS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT	6
AUTRES INFORMATIONS IMPORTANTES	8

<i>FRANCE</i>	<i>Dell SA, 1 rond- point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier Cedex 9, France</i>	www.dell.fr
<i>BELGIQUE</i>	<i>Dell nv/sa, Zone 3 Doornveld 130, B-1731 Asse-Zellik, BTW BE 0447.550.278, RPR Brussel 558.565</i>	www.dell.be
<i>SUISSE</i>	<i>Dell SA, Route de l'Aéroport 29, Case postale 216, 1215 Genève 15, Switzerland</i>	www.dell.ch

Le présent contrat (« Description du Service ») est conclu entre le client (« vous » ou « Client ») et Dell. En souscrivant aux Services Dell (tels que définis dans le présent contrat), le Client reconnaît être lié aux obligations découlant de l'ensemble des conditions générales énoncées dans la présente Description du Service qui complète le contrat d'achat conclu avec Dell

Caractéristiques du Service

Assistance complète en ligne

Dell propose une assistance en ligne complète et gratuite à l'adresse <http://support.euro.dell.com>, incluant le support technique par courrier électronique. La plupart des questions trouveront réponse avec les outils de diagnostic des problèmes en ligne de Dell et les ressources d'informations dont voici quelques exemples :

- Un accès à l'essentiel du matériel de référence utilisé par les techniciens Dell, disponible en plusieurs langues, comprenant les outils de diagnostic des problèmes, les informations de dépannage et les forums aux questions (FAQ)
- Des informations sur votre produit personnel, accessibles en tapant son numéro de série
- Des pilotes et des utilitaires ainsi qu'une souscription aux notifications de mise à jour
- Des groupes de discussion vous permettant de dialoguer avec d'autres clients ainsi qu'avec les experts techniques Dell

Support technique par téléphone

Si vous rencontrez un problème avec votre produit Dell et que vous ne pouvez pas le résoudre à l'aide de l'assistance en ligne de Dell, vous devez contacter le support technique Dell pour obtenir un diagnostic du problème. Cette assistance permet à Dell d'évaluer rapidement et efficacement un problème sur votre système et de déterminer la solution la mieux adaptée. Les appels vers le service de support technique par téléphone de Dell peuvent ne pas être facturés au tarif national en vigueur. Pour plus d'informations sur les prix, veuillez vous reporter au tableau ci-dessous :

<i>France</i>	<i>Français</i>	<i>www.dell.fr/contactus</i>
<i>Belgique</i>	<i>Français</i>	<i>www.dell.be/fr/contactus</i>
<i>Suisse</i>	<i>Français</i>	<i>www.dell.ch/fr/contactus</i>

L'assistance Dell vous sera fournie sans frais supplémentaires pour tout problème en rapport avec vos droits statutaires de consommateur

Service à domicile le jour suivant

Le Service à domicile le jour suivant peut dépêcher un technicien Dell ou un partenaire des Services Dell sur le site du client, dans les délais indiqués dans le tableau ci-dessous et se chargera de réparer ou de remplacer le système défaillant sur votre site¹.

Dépannage téléphonique		Présence du technicien sur site le :	
Lundi	Avant 16:40	La même semaine :	Mardi
	Après 16:40	La même semaine :	Mercredi
Mardi	Avant 16:40	La même semaine :	Mercredi
	Après 16:40	La même semaine :	Jeudi
Mercredi	Avant 16:40	La même semaine :	Jeudi
	Après 16:40	La même semaine :	Vendredi
Jeudi	Avant 16:40	La même semaine :	Vendredi
	Après 16:40	La semaine suivante :	Lundi
Vendredi	Avant 16:40	La semaine suivante :	Lundi
	Après 16:40	La semaine suivante :	Mardi

Si vous préférez recevoir une demande d'intervention en soirée ou le samedi, vous êtes habilité à demander à ce que notre Service à domicile soit mis à votre disposition, ce dernier étant ensuite fourni dans un délai de 2 à 5 jours ouvrables. Veuillez consulter notre document Description du Service à domicile à l'adresse : <http://www.dell.com/servicedescriptions> .

¹ Les estimations de disponibilité du service et de temps de réponse peuvent varier selon la proximité ou la facilité d'accès à l'emplacement du produit.

Modes de prestation pour le service à domicile le jour suivant :

Il existe deux modes de prestation du Service à domicile le jour suivant :

- Pièces remplaçables par le technicien : Dell dépêche un technicien de service avec la pièce de rechange sur votre site. Dès son arrivée sur le site du client, le technicien installe et teste la pièce de rechange. Il vérifie également avec le client que la réparation est terminée.
- Pièces remplaçables par le client : Dell peut choisir d'envoyer une pièce du système facilement remplaçable par le client pour remplacer la pièce défectueuse. Ces pièces sont définies par le technicien Dell au cours du diagnostic, et comprennent généralement les écrans, les souris, les claviers, les batteries d'ordinateur portable, les adaptateurs secteur, etc.

Les pièces de rechange peuvent être neuves ou remises en état et sont remplacées en fonction des spécifications et non de la marque ou du modèle.

Support téléphonique – Premium

Ce service fournit un support téléphonique Premium pendant la durée du Service acheté, tel qu'indiqué sur votre facture.

L'assistance téléphonique pour la résolution à distance des problèmes logiciels inclut des conseils d'utilisation simples pour les applications habituellement disponibles, telles que les navigateurs Internet, les systèmes d'exploitation, les logiciels de finances personnels, les applications de productivité, les applications de messagerie et les logiciels de montage vidéo/retouche de photos. En outre, des conseils d'utilisation sont disponibles pour l'installation du logiciel antivirus et la connexion de l'imprimante/mise en réseau du produit Dell.

Les experts Dell proposent une résolution des problèmes logiciels sur les produits Dell pris en charge par le biais d'une assistance simple pour l'utilisation, l'installation et la désinstallation des logiciels et la mise à niveau, ou par le biais de la réinstallation des paramètres d'usine. L'assistance pour la résolution des problèmes logiciels est limitée aux logiciels couramment utilisés qui sont achetés avec le produit Dell pris en charge ou qui peuvent être achetés séparément et sont installés sur des produits Dell pris en charge. Au moment de la prise de contact, la décision finale pour déterminer si un logiciel spécifique est pris en charge ou non appartient au technicien Dell formé à cet effet. Dans des situations particulières où la prise en charge est nécessaire pour des tâches dépassant le cadre de ce contrat, Dell peut offrir des services supplémentaires par le biais d'un agent de support téléphonique moyennant des frais supplémentaires.

Les applications répertoriées ci-dessous sont des exemples :

- Applications de messagerie couramment utilisées, incluant notamment Outlook® ou Outlook Express®
- Programmes de navigateur Internet couramment utilisés, incluant notamment Firefox®, Google Chrome™, le logiciel Opera™ ou Windows® Internet Explorer
- Logiciels de productivité couramment utilisés, incluant notamment MS Office, Open Office, Adobe Photoshop Elements, Adobe Reader, Google Docs.
- Logiciels de finances couramment utilisés, incluant notamment Quicken®
- Logiciels de montage vidéo ou de retouche de photos, incluant notamment Adobe® Photoshop®, Picasa™ ou Roxio® Easy Media Creator
- Systèmes d'exploitation validés pour votre système Dell. Liste accessible en cliquant sur les liens dans le tableau suivant :

France	Click here
Belgique	Click here
Suisse	Click here

Installation du logiciel antivirus

- Les clients qui sont abonnés à un service antivirus actif reçoivent une assistance pour la programmation et l'installation du logiciel antivirus
- Remarque : ce service ne couvre pas la suppression effective des virus.

Installation d'une imprimante et d'un périphérique réseau filaire/sans fil

- Aide pour la connexion à votre réseau filaire/sans fil
- Aide pour l'installation d'une imprimante
- Dépannage des problèmes d'installation en réseau filaire, en réseau sans fil ou d'imprimante qui sont spécifiques au processus de connexion

Conseils d'utilisation simples :

- Procédure de sauvegarde des données
- Procédure de connexion à Internet
- Procédure de transfert de fichiers vers votre nouvel ordinateur
- Procédure d'installation des correctifs recommandés
- Procédure de personnalisation de votre ordinateur de bureau

Produits Dell pris en charge

Ce service est disponible sur certains ordinateurs Dell Inspiron. Les produits de marque XPS et Alienware achetés avec une configuration standard. Les produits Dell pris en charge sont régulièrement ajoutés. N'hésitez pas à contacter votre ingénieur commercial Dell ou consulter le site www.dell.com pour obtenir la liste la plus récente des services disponibles pour les produits achetés auprès de Dell.

Étapes à suivre pour la résolution

Rassemblez les informations relatives à votre système avant de contacter Dell.

Veillez rechercher le numéro de série et le numéro de modèle du système défectueux avant de contacter le technicien Dell. Ces numéros figurent sur une étiquette blanche collée à l'arrière du système. Veillez également vous assurer de pouvoir accéder facilement au système défaillant lorsque vous appelez le support technique. Vous pouvez consulter les numéros de téléphone en vous référant à la table ci-dessous :

<i>France</i>	<i>Français</i>	<i>www.dell.fr/contactus</i>
<i>Belgique</i>	<i>Français</i>	<i>www.dell.be/fr/contactus</i>
<i>Suisse</i>	<i>Français</i>	<i>www.dell.ch/fr/contactus</i>

Contactez Dell pour vous aider à identifier la défaillance

Le technicien Dell localisera le problème avec vous afin d'identifier avec exactitude la défaillance et/ou la pièce endommagée le cas échéant, pour apporter une solution au problème.

Exemples de dépannage :

- Exécution des tests appropriés au problème signalé

- Installation de Service Packs, de composants, d'éléments supplémentaires, de mises à jour et de correctifs pour les systèmes d'exploitation installés en usine, les micrologiciels et le BIOS spécifiquement couverts
- Installation et configuration par défaut des systèmes d'exploitation installés en usine, des logiciels d'application et des pilotes Dell
- Test de la carte d'interface réseau installée en usine (y compris les cartes sans fil) avec diagnostics du fabricant et envoi d'une requête ping vers un autre ordinateur

Collaboration avec le technicien Dell

Il peut être nécessaire d'ouvrir le système et/ou de réinstaller les pièces pour effectuer un diagnostic correct du problème. Le technicien Dell vous informera s'il est nécessaire de le faire et vous y aidera. L'ouverture du système évite les retards de résolution et ne doit être effectuée qu'avec l'aide du technicien qui saura vous indiquer toutes les précautions de sécurité nécessaires.

En dernier recours, la procédure de dépannage peut nécessiter la restauration du système d'exploitation, des applications, des pilotes et des paramètres d'origine (comme installés en usine).

Le support logiciel se limite à l'installation de base du système d'exploitation, à la demande de Dell uniquement, afin de permettre le diagnostic et le dépannage du problème matériel. Le système d'exploitation est dans ce cas installé comme en usine. Le service comprend l'installation des pilotes Dell, l'installation et la configuration de base du Service Pack du système d'exploitation, des utilitaires et des applications de marque Dell installées en usine.

Résolution du problème

Dell n'envoie les pièces ou ne propose l'intervention d'un technicien que lorsqu'il est établi que le problème ne peut pas être résolu par les procédures de dépannage recommandées, telles que décrites ci-dessus, et qu'un représentant Dell reconnaît qu'une intervention permettra de résoudre le problème. Il est possible de faire exception à cette règle si le client a des besoins ou des incapacités particulières et en informe le technicien Dell.

** Reportez-vous à la facture pour obtenir confirmation de la durée du service. Après expiration de la durée de service initiale, il est possible de souscrire à une couverture supplémentaire facturée en sus.

SERVICES NON COMPRIS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Services non compris

Sans limitation, la procédure de diagnostic Dell des défaillances et le Service à domicile le jour suivant avec support téléphonique Premium ne comprennent pas l'assistance sur les éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Utilisation générale et questions sur les procédures concernant les logiciels Dell installés en usine.
- Configuration et diagnostic du système d'exploitation ou des applications Dell installés en usine et utilisés avec les applications et le matériel client, sauf s'il s'agit d'applications de marque Dell.
- Configuration, installation, mise à niveau et validation des systèmes d'exploitation, logiciels, applications ou pilotes/correctifs non fournis par Dell.

- Tous périphériques et matériels n'étant pas de marque Dell et/ou non fournis par Dell, leur installation et leur compatibilité avec le matériel de marque Dell. Le support est assuré par le fabricant d'origine du produit.
- Logiciels et périphériques fournis par Dell, sauf stipulation contraire.
- Mises à niveau du BIOS ou des micrologiciels pour les systèmes qui ne sont pas de marque Dell, sauf s'ils font partie de la résolution de la panne.
- Sauvegarde et restauration des données du client.
- Contenu ou applications générés par l'utilisateur
- Consommables et usure des composants comme les batteries ou les supports. Les batteries des ordinateurs portables sont couvertes par une garantie matérielle limitée d'un an.
- Pannes non critiques entrant dans le cadre des tolérances du secteur : bruit, pixels LCD individuels.
- Maintenance préventive.
- Réparation du système suite à la présence d'un virus. Antivirus et suppression de programmes malveillants sur des produits infectés*
- Support technique pour les applications à contribution volontaire
- Support technique pour les applications logicielles considérées par Dell comme inhabituelles ou non prises en charge par le fabricant OEM.
- Support pour le matériel tiers
- Support pour la mise en réseau filaire/sans fil avancée ou l'optimisation du réseau
- Support pour le développement web, la programmation de base de données ou assistance pour les scripts
- Service de pièces détachées et de main-d'œuvre.

*Remarque : des situations particulières peuvent survenir. Par exemple, le produit Dell pris en charge peut être infecté par un virus empêchant Dell de fournir le support tant que le virus n'a pas été supprimé. Dans ces situations, le client sera informé par le technicien Dell par téléphone.

Dell propose un large éventail de services supplémentaires disponibles. Pour en savoir plus, veuillez consulter la page <http://www.solutionstation.com> et sélectionner la zone géographique, le pays et le segment appropriés.

Responsabilités du Client

Pour permettre à Dell d'exécuter ses obligations de support, le client devra respecter les règles suivantes (sans limitation) :

- Communiquer le numéro de série du système pour lequel la demande est faite
- Fournir à Dell un accès complet, sûr et rapide aux produits.
- Avertir Dell en cas d'impossibilité à respecter le délai imparti, après le dépannage téléphonique.
- Veiller à ce que le système soit installé dans un local facilement accessible, suffisamment spacieux, conforme sur le plan sanitaire et de la sécurité.
- Mettre gratuitement à la disposition de Dell tous les outils et services dont Dell peut raisonnablement avoir besoin pour pouvoir fournir correctement les services.
- Fournir les installations de télécommunication dont Dell peut raisonnablement avoir besoin pour l'exécution de ses obligations et à toutes autres fins de test, de diagnostic et de résolution, les frais incombant au client.
- Conserver des copies de sécurité intégrales des logiciels et des données, conformément aux pratiques d'excellence en informatique et, dans tous les cas, avant de solliciter les services de Dell.
- Assumer la responsabilité de la récupération de ses propres logiciels d'application après la prestation de ces services.

- Informer Dell en cas de transfert du système vers un autre emplacement.
- Disposer d'un abonnement à un service antivirus actif.
- Veiller à ce que les logiciels installés sur le système soient maintenus aux niveaux de version ou aux configurations minimum, tel qu'indiqué par Dell sur la facture d'origine du produit et sur le site www.support.dell.com ; et installer les pièces de rechange, correctifs, mises à jour logicielles ou versions ultérieures conformément aux instructions émises par Dell.
- Toute autre action dont Dell pourra raisonnablement demander l'exécution afin de fournir au mieux le service.

Restrictions géographiques

Les Services décrits dans le présent document ne sont disponibles que dans le pays dans lequel vous avez acheté initialement votre produit Dell. Les Services peuvent ne pas être disponibles dans toutes les régions et des restrictions, frais et conditions supplémentaires peuvent s'appliquer à certaines régions. Si vous déplacez le système vers une région dans laquelle les Services ne sont pas disponibles, ou que vous choisissez de ne pas payer ces frais supplémentaires, votre service peut automatiquement basculer vers un type de service disponible à ce prix ou à un prix inférieur dans la nouvelle région.

Les détails du service peuvent varier si vous vous déplacez vers un pays qui ne figure pas dans la liste des pays pris en charge répertoriée dans le tableau à la première page de ce document. Pour accéder à la liste des pays, rendez-vous sur le site Web de Dell <http://www.dell.com/contactdell> , puis cliquez sur l'icône des déplacements à l'étranger. Tout pays non répertorié dans cette liste est un « pays direct non Dell ». Si le système est transféré depuis ou vers un pays non Dell Direct, le service peut ne pas être disponible ou peut être différent ou payant.

Il incombe au client d'avertir Dell si les systèmes sont transférés à l'international. Les clients doivent remplir le formulaire de transfert disponible sur le site Web de Dell à l'adresse <http://www.dell.com/globaltagtransfer>

AUTRES INFORMATIONS IMPORTANTES

Exclusions de dommages

En plus des éléments spécifiés dans les conditions générales de vente standard de Dell, ce service Dell ne couvre pas les dommages causés par :

- L'utilisation de composants ou de logiciels non fournis par Dell
- Un transfert ou une expédition
- Des interventions techniques non autorisées par Dell
- Une utilisation non conforme aux instructions du produit
- Une tension inadaptée au niveau de l'alimentation des systèmes
- Une utilisation déraisonnable ou excessive
- Des dommages accidentels
- Des dommages dus à des actes de malveillance
- Les conditions environnementales
- Un cas de force majeure

Données du client et perte de données

Dell recommande aux clients de sauvegarder régulièrement leurs données sur un support séparé. Vous êtes responsable à tout moment de la sécurité, de la sauvegarde et de la réinstallation de vos données. Dell ne pourra être tenu responsable de la perte de logiciels ou de données.

Dans le cadre du support téléphonique Premium, Dell vous aidera à effectuer le transfert ainsi que la sauvegarde de vos données.

L'assistance pour la résolution des problèmes logiciels est limitée aux logiciels couramment utilisés qui sont achetés avec le produit Dell pris en charge ou qui peuvent être achetés séparément et sont installés sur des produits Dell pris en charge. Au moment de la prise de contact, la décision finale pour déterminer si un logiciel spécifique est pris en charge ou non appartient au technicien Dell formé à cet effet. Dans des situations particulières où la prise en charge est nécessaire pour des tâches dépassant le cadre de ce contrat, Dell peut offrir des services supplémentaires par le biais d'un agent de support téléphonique moyennant des frais supplémentaires.

Politique de retour

Vous pouvez annuler un achat à tout moment conformément aux réglementations de vente à distance, sans motif et contre remboursement du prix payé, moins le montant engagé par Dell pour récupérer le produit ou pour couvrir tout dommage survenu lorsque le consommateur était en possession du produit. Pour ce faire, vous devez informer Dell par écrit dans un délai de moins de 7 jours ouvrables après la confirmation de la commande du service, ou avant le lancement du service. Cette section ne s'applique pas aux clients ou utilisateurs professionnels.

Cette Description de Service est soumise aux conditions générales de vente et de service de Dell (y compris, sans s'y limiter, la restriction et l'exclusion de responsabilité de Dell, comme indiqué dans le présent document) ou à tout accord distinct et applicable signé entre vous et Dell, et les complète. Dell se réserve le droit d'apporter, à tout moment, des modifications à ce document et aux produits et services décrits, pourvu que lesdites modifications n'entraînent pas une réduction des engagements pris par Dell envers les clients existants recevant ces services. Les services et garanties de Dell sur ses produits et services sont conformes à la description fournie dans le présent document, dans tout accord passé entre Dell et vous et selon les exigences supplémentaires fixées en vertu de la loi en vigueur. Dell n'offre aucune garantie supplémentaire, de façon expresse ou implicite, en ce qui concerne ses Services, sauf sous les formes indiquées dans la Description du Service, les conditions générales standard de Dell et tout autre accord signé, ou applicable en vertu de la loi en vigueur.

Rien de ce qui est indiqué dans la présente Description du Service n'affecte ou ne réduit les droits statutaires et recours en vigueur sur la protection du consommateur.

Vous pouvez consulter les conditions générales standard de Dell (Termes et conditions au bas de la page d'accueil) à l'adresse .

<i>FRANCE</i>	<i>Dell SA, 1 rond-point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier Cedex 9, France</i>	www.dell.fr
<i>BELGIQUE</i>	<i>Dell nv/sa, Zone 3 Doornveld 130, B-1731 Asse-Zellik, BTW BE 0447.550.278, RPR Brussel 558.565</i>	www.dell.be
<i>SUISSE</i>	<i>Dell SA, Route de l'Aéroport 29, Case postale 216, 1215 Genève 15, Switzerland</i>	www.dell.ch

© 2011 Dell Corporation Limited. Tous droits réservés. La reproduction du présent document de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite de Dell Corporation Limited est strictement interdite. Dell et le logo Dell sont des marques déposées ou des marques commerciales de Dell Inc. D'autres marques commerciales ou noms de produits peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et noms ou à leurs produits. Dell renonce à tout intérêt propriétaire sur les marques commerciales et les noms de marques ne lui appartenant pas.