

## Conditions générales de vente pour les consommateurs Pour la France Métropolitaine

**Veillez lire attentivement les présentes conditions générales (les « Conditions »),** qui régissent la vente et/ou la fourniture par Dell de produits, de services, de logiciels ou de support (les « **Produits** »)

Les présentes Conditions s'appliquent à tous les achats de Produits auprès de Dell SAS société par action simplifiée de droit français dont le siège social est situé au 1, rond-point Benjamin Franklin, 34098 Montpellier Cedex 9 et immatriculée sous le numéro RCS 351528229 de Montpellier, APE 4651 Z, capital social 1.946.545,26 Euros en France métropolitaine.

Les présentes Conditions ne s'appliquent pas aux achats de Produits effectués par l'intermédiaire d'un revendeur (auquel cas, les conditions générales convenues avec le revendeur s'appliquent), ni aux achats destinés à une utilisation commerciale ou professionnelle (auquel cas, les [Conditions générales de vente de Dell aux professionnels s'appliquent](#)). Votre achat est destiné à votre utilisation exclusive, et non à la revente.

**La commande de Produit(s) auprès de Dell vaut acceptation des présentes Conditions et de toutes les autres conditions particulières et documents mentionnés aux présentes ou réputés applicables à la Commande. En passant commande, vous vous engagez à procéder au paiement des Produits.**

### Sommaire

- A. [Commande, acceptation](#)
- B. [Annulation et Rétractation](#)
- C. [Prix, TVA et disponibilité](#)
- D. [Livraison](#)
- E. [Règlement](#)
- F. [Garantie et services de support](#)
- G. [Services d'abonnement](#)
- H. [Logiciels](#)
- I. [Confidentialité](#)
- J. [Général](#)
- K. [Force Majeure](#)
- L. [Identifiants Uniques pour les Producteurs soumis à la Responsabilité Elargie du Producteur \(REP\)](#)
- M. [Questions et litiges](#)

### A. Commande, acceptation

1. Lorsque vous passez commande (en ligne ou par téléphone) auprès de Dell, Dell vous enverra, par e-mail, un accusé réception de votre Commande. Dell aura alors un court délai pour valider votre Commande. Lorsque votre Commande sera acceptée et validée par Dell, une (« **Confirmation de Commande** ») vous sera envoyée par e-mail. La formation de votre Commande est matérialisée par l'envoi par Dell de ladite Confirmation de commande. Vous devez vérifier la Confirmation de Commande et avertir immédiatement Dell de toute erreur ou anomalie.
2. Dell peut apporter des changements mineurs aux spécifications techniques des Produits que vous avez commandés étant précisé que Dell garantit des fonctionnalités et des performances au moins équivalentes, et qu'aucun changement ne sera effectué sans votre accord.

## B. Annulation et rétractation

### 1. Annulation

La Commande pourra être annulée par vous ou Dell tant que Dell n'a pas expédié le Produit. Dell peut notamment annuler une commande en cas d'erreur ou de suspicion de fraude. Si Dell a déjà traité une autorisation de paiement, le règlement sera annulé ou dans les plus brefs délais.

### 2. Rétractation

Vous avez le droit de vous rétracter et de retourner le Produit « **Droit de rétractation** » conformément à la législation applicable en matière de vente à distance et ce, comme suit :

**Produits** - Vous disposez d'un Droit de rétractation valable pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter au plus tard du lendemain : 1) du jour où vous avez reçu votre Confirmation de commande ; OU 2) de la date de livraison ;

**Services ou Support** - Vous disposez d'un Droit de rétractation valable pendant un délai de quatorze (14) jours à compter au plus tard du lendemain : du jour de réception des produits pour les Services incluant la livraison d'un produit, ou (ii) de la date de réception de la Confirmation de commande du Service concerné pour les Services vendus seuls.

Si Dell a, avec votre consentement, commencé l'exécution d'une prestation de service avant la fin du délai de rétractation ; et que, postérieurement à l'exécution, vous vous rétractez avant la fin dudit délai, vous serez redevable du montant correspondant au prorata du service fourni.

Pour les services d'extension de Services de Support si vous annulez votre Commande dans les 45 jours suivant la réception de la Confirmation de commande et si vous n'avez pas utilisé les services, vous pouvez demander un remboursement complet, sinon, nous vous rembourserons au prorata du nombre de mois calendaires complets de services restants. Pour les Services d'abonnement, votre Droit de rétractation est valable pendant quatorze (14) jours à compter de l'achat initial de votre abonnement. En confirmant votre Commande, puis en accédant aux Services d'abonnement, vous acceptez que Dell commence à réaliser les Services avant le terme de cette période de rétractation de 14 jours.

**Logiciels** – Votre Droit de rétractation défini précédemment, débute à compter du lendemain de la réception de votre Confirmation de commande, sachant que ce droit expire si le logiciel vous est livré scellé et que vous l'avez descellé (électroniquement ou autrement). Si vous achetez un logiciel qui est mis à votre disposition par téléchargement numérique, vous perdez votre Droit de rétractation si vous téléchargez le logiciel (y compris par téléchargement automatique) dans le délai de 14 jours. Vous ne pouvez pas annuler et retourner un logiciel ou un système d'exploitation (« **OS** ») préinstallé faisant partie d'un système. Si vous souhaitez retourner un logiciel ou un OS préinstallé, vous devez annuler et retourner l'intégralité du système.

Pour exercer votre Droit de rétractation, vous devez en informer Dell par écrit (vous pouvez utiliser le formulaire disponible en annexe 1 des présentes conditions, ou utiliser notre page « Support de commande » pour nous contacter en ligne) et Dell prendra des dispositions pour récupérer le(s) Produit(s) ou vous donnera des instructions pour nous les retourner. Vous devez retourner l'intégralité des Produits à Dell (vous serez responsable des dommages éventuels, mais vous n'aurez à rembourser que les pertes de valeur imputables à une manipulation des Produits dépassant la simple vérification de la nature, des caractéristiques et du fonctionnement de ceux-ci) dans les 14 jours calendaires suivant l'exercice de votre Droit de rétractation, sauf si Dell fixe une date de collecte ultérieure. Les frais de retour seront à votre charge, sauf spécifications contraires. Dell vous remboursera

le prix (y compris les frais de port standard, le cas échéant), déduction faite des frais de retour payés en votre nom, le plus rapidement possible et au plus tard dans les 14 jours calendaires suivant la réception des Produits. Toutefois, Dell peut suspendre le remboursement dans l'attente de la réception des Produits retournés.

### **C. Prix, TVA et disponibilité**

1. Tous les prix incluent la TVA au taux en vigueur, mais pas les frais de port, sauf indication contraire.
2. Votre achat peut être limité à un nombre maximum d'articles en adéquation avec les besoins d'un ménage, par opposition aux besoins d'une entreprise.

### **D. Livraison**

1. La date de livraison indiquée lors de votre Commande est une date estimative. Si celle-ci ne peut être respectée, Dell vous en informera et vous indiquera une nouvelle date de livraison estimée. La responsabilité de Dell au titre de la livraison est limitée au montant facturé correspondant au dit service de livraison. Vous êtes en droit d'annuler votre Commande si la livraison n'a pas lieu dans les 30 jours suivant la date de commande initiale et si vous n'avez pas ultérieurement accepté une nouvelle date de livraison, et de demander un remboursement complet.
2. Dell peut expédier votre Commande en plusieurs parties. La propriété des Produits vous est transférée lors de l'expédition des Produits, et les risques de perte ou de dommage concernant les Produits vous sont transférés à la livraison. Vous devez examiner attentivement les Produits à la réception de votre Commande. Si vous découvrez qu'un élément répertorié dans votre Confirmation de commande est manquant, incorrect ou endommagé, vous devez en informer Dell dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception. Dell pourra ainsi vous proposer une solution adaptée, comme une réparation, un remplacement ou un remboursement.

### **E. Paiement**

Votre paiement doit intervenir au plus tard à la date d'expédition et ne deviendra définitif qu'à cette date. Dell peut demander une vérification et une autorisation de paiement avant la livraison des Produits et la réalisation des services, et peut suspendre la livraison et/ou la réalisation jusqu'à réception du règlement complet. Dell peut traiter le règlement et expédier votre commande en plusieurs parties.

### **F. Garantie et services de support**

1. **Vos garanties légale** - Les Services de Support Dell ne font pas obstacle à la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil et à la garantie légale de conformité prévue aux articles L217-4 à L217-33 du Code de la consommation pour les biens fongibles, ou à l'article L224-25 du même Code de la consommation pour les contenus et services numériques.

En application de l'article L211-12 du code de la consommation nous reproduisons les dispositions ci-dessous :

#### **Garantie légale des vices cachés**

Aux termes de l'article 1641 du code civil, le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait

donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Aux termes de l'article 1648 du code civil, l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Dans le cas prévu par l'article 1642-1, l'action doit être introduite, à peine de forclusion, dans l'année qui suit la date à laquelle le vendeur peut être déchargé des vices ou des défauts de conformité apparents.

### **Garantie légale de conformité**

Conformément à nos obligations légales, Dell répondra des défauts de conformité apparaissant sur vos produits acquis auprès de Dell dans les conditions suivantes :

Pour les biens, le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

**« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**

**« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**

**« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**

**« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**

**« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.**

**« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**

**« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :**

**« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**

**« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**

**« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**

**« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du vendeur restée infructueuse.**

**« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.**

**« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.**

**« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien**

remis en état.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L. 217-1 à L. 217-32 du code de la consommation.

« Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 241-5 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

Pour les contenus et services numériques :

« Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la fourniture du contenu numérique ou du service numérique pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant un délai d'un an à compter de la date de fourniture, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.  
« La garantie légale de conformité emporte obligation de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu numérique ou du service numérique.

« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique sans retard injustifié suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.

« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix en conservant le contenu numérique ou le service numérique ou il peut mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre renoncement au contenu numérique ou au service numérique, si :

« 1° Le professionnel refuse de mettre le contenu numérique ou le service numérique en conformité ;

« 2° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique est retardée de manière injustifiée ;

« 3° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique ne peut intervenir sans frais imposés au consommateur ;

« 4° La mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur ;

« 5° La non-conformité du contenu numérique ou du service numérique persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du professionnel restée infructueuse.

« Le consommateur a également droit à une réduction du prix ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la mise en conformité du contenu numérique ou du service numérique au préalable.

« Dans les cas où le défaut de conformité est mineur, le consommateur n'a droit à l'annulation du contrat que si le contrat ne prévoit pas le paiement d'un prix.

« Toute période d'indisponibilité du contenu numérique ou du service numérique en vue de sa remise en conformité suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la fourniture du contenu numérique ou du service numérique de nouveau conforme.

« Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des [articles L. 224-25-1 à L. 224-25-31 du code de la consommation](#).

« Le professionnel qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L. 242-18-1 du code de la consommation](#)).

« Le consommateur bénéficie, en outre, de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix

**si le contenu numérique ou le service numérique est conservé ou à un remboursement intégral contre renonciation au contenu numérique ou au service numérique. »**

Plus de détails sur la garantie de conformité sont disponibles en annexe 2 du présent document.

### **Mises à jour**

Conformément aux directives UE 2019/771 et UE 2019/770 et à leurs transpositions, vous avez droit à des mises à jour logicielles, le cas échéant. Ces mises à jour ont pour objet de maintenir votre Produit Dell en conformité à sa date de délivrance et vous seront fournies, au moins pour la durée correspondant à votre garantie légale de conformité. Afin de vous informer de la disponibilité de ces mises à jour logicielles et de faciliter le processus d'installation, Dell utilise un certain nombre de logiciels préinstallés (y compris, mais sans s'y limiter, Support Assist™). Vous conservez toute liberté de ne pas installer ces mises à jour, toutefois la non-installation de ces mises à jour logicielles pourrait affecter vos droits au titre de la garantie légale de conformité.

Les mises à jour logicielles qui sont liées à la conformité de vos Produits sont étiquetées comme suit :

- Mises à jour des pilotes : Ces mises à jour sont liées à la capacité d'un composant spécifique (par exemple, votre dispositif de stockage tel qu'un disque dur) à fonctionner comme prévu. Elles peuvent également affecter les performances du produit en lui permettant de fonctionner comme prévu avec un logiciel tiers ou un autre composant. Un pilote de périphérique est utilisé pour contrôler et gérer les composants matériels physiques ou virtuels. La non-installation des mises à jour des pilotes peut se traduire par des défaillances du Produit en conduisant notamment, mais sans s'y limiter, à des pertes de performances, des pertes de fonctionnalités, des instabilités du système, des pannes du système, compromettre la sécurité du Produit, etc.
- Mises à jour du Bios : Ces mises à jour sont liées à la capacité du Bios à fonctionner comme prévu. Le bios est utilisé pour effectuer l'initialisation du matériel pendant le processus de démarrage (mise sous tension des différents composants) et fournir des services pour le(s) système(s) d'exploitation et le(s) programme(s). La non-installation des mises à jour du bios peut se traduire par des défaillances du Produit, y compris, mais sans s'y limiter, une perte de performance, une perte de fonctionnalité, une instabilité du système, une panne du système, une sécurité du système compromise, une incapacité à démarrer.
- Mises à jour de sécurité : Ces mises à jour sont liées à la sécurité de votre système, que ce soit d'un point de vue matériel (par exemple, un port USB) ou logiciel (par exemple, système d'exploitation, pilote, bios). La non-installation de ces mises à jour de sécurité peut entraîner des problèmes de sécurité, l'incapacité de répondre à certaines exigences et compromettre votre produit.

La suppression de certains logiciels préinstallés par Dell pourrait affecter la capacité de Dell à vous informer de la disponibilité des mises à jour logicielles pour les produits de marque Dell. Conformément aux directives susmentionnées ainsi qu'à leurs transpositions aux articles L217-18 et suivants du code de la consommation, la non-installation des mises à jour logicielles peut affecter vos droits au titre de la garantie légale de conformité sous réserve que l'installation de ces mises à jour aurait empêché le défaut de conformité de se survenir. Les mises à jour sont également disponibles sur le site <https://www.dell.com/support/home/fr-fr>

- 2. Vos Services de Support** - En tant que consommateur, vous avez le droit, conformément à la loi applicable transposant la directive européenne 2019/771, à certains recours gratuits auprès de Dell si le produit que vous avez acheté est affecté par un défaut de conformité. Ces recours implicites ne seront pas affectés par les conditions des présentes Conditions

relatives aux Services de Support supplémentaires que vous pouvez décider d'acheter. Vous pouvez acheter des Services de Support, dont les descriptions sont disponibles en ligne et régies par les présentes Conditions générales de vente aux consommateurs. La facture indiquera le nom et l'adresse de l'entité de vente Dell, les produits et services que vous avez achetés, le prix et la date de la facture.

3. Dell garantit (i) la conformité des Produits avec leur Description, et l'absence de défaut pendant une période d'un (1) an à compter de leur livraison (Service de Support de Base), ainsi que (iii) l'absence de défaut des pièces de rechange pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de livraison ou pour la période de garantie légale restant à courir, si cette dernière est plus longue. Vous avez également la possibilité de commander des Services qui prévoient des garanties additionnelles de réparation et de remplacement qui vont au-delà du Service de Support de Base. Dell s'engage à remplacer et à réparer les Produits conformément à la Description des Services que vous avez acheté et à la réglementation applicable.

Les obligations de Dell en matière de Services de Support sont subordonnées à une utilisation adéquate des Produits et ne couvrent pas les modifications ou réparations faites sans autorisation préalable et écrite de Dell. Sauf comme expressément indiqué dans ces Conditions, aucune garantie, expresse ou implicite, de bon fonctionnement, de qualité, de performance, de valeur marchande ou de pérennité des Produits n'est assumée par Dell et de telles garanties sont exclues. Vous êtes responsable du retrait des Produits non fournis par Dell, de la sauvegarde et de la confidentialité de vos données avant toute intervention de Dell. Dell ne garantit ni l'adéquation du Produit à un usage particulier ni que le Produit répondra à des critères de performance spécifique, sauf accord écrit de Dell.

Sauf si expressément mentionné dans la Description du Service, les Services de Support Dell ne couvrent pas les dommages dus à une cause externe telle que : chocs, aléa, humidité, surtension électrique, conditions d'environnement du Produit ou toute cause indiquée dans la Description du Service souscrit.

Dell ne garantit pas les biens de consommation courante (tels que les cartouches d'encre par exemple). Les pièces qui ne sont pas essentielles au fonctionnement d'un Produit tels que par exemple les charnières, battants, éléments décoratifs, trames ne sont pas non plus garantis par Dell.

4. Dell offre uniquement les Services de Support relatifs aux Produits qui sont énoncés dans les présentes Conditions et dans les [modalités du contrat de services](#) du client. Ces Services de Support contractuels n'affectent pas les droits d'un consommateur.
5. Dell ne fournit pas de garantie contractuelle sur les Produits qui ne sont pas de la marque Dell, lesquels sont fournis en l'état. Dans la mesure où Dell peut le faire, Dell vous transférera les bénéfices des garanties offertes par le fabricant ou le fournisseur des Produits qui ne sont pas de la marque Dell (« **Produits tiers** »). Sans préjudice de vos droits à l'encontre de Dell, Dell peut demander aux fabricants des Produits tiers (y compris les concédants de licence de logiciels) de satisfaire à leurs obligations à votre bénéfice au titre de telles garanties, et Dell peut veiller à ce que tels fabricants et/ou concédants le fassent preuve d'un niveau raisonnable de diligence et de compétence, et dans un délai raisonnable.
6. Il vous incombe de sauvegarder toutes les données et tous les programmes et logiciels existants avant de recevoir des services ou un support (y compris un support téléphonique) de Dell. Vous devez fournir à Dell toutes les informations, la coopération et la courtoisie que Dell peut raisonnablement attendre pour vous fournir les services Dell correspondants.

7. Les réparations au titre de la garantie et les autres services de réparation seront effectués dans un délai raisonnable, sauf spécification contraire dans le contrat de service. Dell mettra tout en œuvre pour respecter les temps de réponse estimés dans les descriptifs des différents services (les « **Descriptions de services** »), mais le délai effectif dépend entre autres de l'éloignement ou de l'accessibilité de votre emplacement, des conditions météorologiques et de la disponibilité des pièces. Dell peut réaliser les services par Internet ou par téléphone si c'est approprié.
8. Dell réparera les Produits Dell avec des pièces neuves, équivalentes à des pièces neuves ou reconditionnées, conformément aux normes et aux pratiques du secteur. Vous serez propriétaire de tous les Produits et/ou pièces de remplacement. Dell sera propriétaire de tous les Produits et/ou pièces remplacés et vous devrez les retourner à Dell sur demande de Dell à défaut Dell vous facturera le prix des pièces remplacées. Les pièces détachées seront disponibles pendant une période de trois ans à compter de la date d'achat du produit. Sans préjudice de ce qui précède et conformément à la législation en vigueur, et notamment l'article L111-4 du code de la consommation, certaines pièces détachées seront disponibles pour une durée de cinq (5) ans à compter de la dernière mise sur le marché du produit.
9. Aux termes de l'article L217-28 du code de la consommation : Lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état. Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur. Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.

## G. Services d'abonnement

1. Dell peut vous proposer une offre de services, de logiciels et/ou de logiciels tiers que vous pourrez acheter sur abonnement (« **Services d'abonnement** »). Les Services d'abonnement sont disponibles sous forme d'abonnement mensuel ou annuel. Certains Services d'abonnement sont également disponibles avec une facturation à la consommation. Votre abonnement sera renouvelé automatiquement pour la même durée que l'abonnement initial et Dell débitera le mode de règlement indiqué par vous au moment de la commande initiale. Pour plus d'informations sur votre abonnement, veuillez-vous référer à votre Confirmation de commande ou à la description des Services d'abonnement correspondants, disponible [ici](#).
2. En vous abonnant à des Services d'abonnement, vous autorisez Dell à débiter le mode de règlement enregistré : a) jusqu'à ce que vous annuliez votre abonnement ; b) jusqu'à ce que votre abonnement ne puisse plus être renouvelé ; ou c) jusqu'à la date de fin de votre abonnement. Si le mode de règlement enregistré devient invalide pendant la période d'abonnement, vous devrez fournir un nouveau mode de règlement valide pour pouvoir continuer à bénéficier du Service d'abonnement. Si vous ne fournissez pas de mode de règlement valide, Dell se réserve le droit d'annuler votre Service d'abonnement et ne saurait être tenu pour responsable des conséquences de l'interruption des services résultant de la non-communication par vous d'un mode de règlement valide.
3. Vous pouvez annuler votre abonnement sur le [portail en ligne](#) ou en contactant le service client à tout moment, et vous devez donner à Dell un préavis d'au moins cinq (5) jours avant

la date de renouvellement du Service d'abonnement pour les abonnements mensuels et de trente (30) jours pour les abonnements annuels, sauf si les conditions d'utilisation autorisent un délai d'annulation plus court. Pour les Services d'abonnement facturés à la consommation, vous pouvez annuler votre abonnement à tout moment.

4. Si vous résiliez votre Service d'abonnement, en dehors des périodes prévues pour le faire vous pourriez vous voir facturer des frais de résiliation anticipée, comme indiqué dans vos conditions de service et/ou votre Commande.

## H. Logiciels

1. Les Produits Dell et les Produits tiers qui sont ou contiennent des logiciels sont soumis à des contrats de licence de logiciels. Une copie de ces contrats vous est fournie soit avec le logiciel, soit au démarrage du Produit, soit lors du téléchargement ou de l'activation du logiciel. Pour plus d'informations, vous trouverez les contrats de licence des logiciels Dell dans le [Contrat de licence d'Utilisateur final de Dell \(EULA\)](#) (uniquement disponible en anglais).
2. Vous pouvez uniquement utiliser les logiciels fournis ou mis à votre disposition par Dell dans le cadre de la réalisation des services, pendant la durée des services et dans la mesure nécessaire pour pouvoir bénéficier des services. Vous devez respecter les conditions de licence des logiciels Dell et/ou des Produits tiers qui vous sont fournis, et sauf si la législation applicable prévoit le contraire, vous devez vous abstenir de : (i) copier ou faire une copie de sauvegarde, adapter, concéder sous licence ou sous-licencier, vendre, céder ou autrement transférer ou grever le logiciel ; ou (ii) autrement enfreindre (a) les restrictions de licence ; ou (b) tout critère stipulé dans une Description de service et/ou un contrat de licence de logiciel.

## I. Confidentialité

Les données personnelles collectées par Dell auprès de vous seront protégées, conservées et traitées conformément à la législation applicable et à la [Charte de Confidentialité](#), que vous devez consulter pour comprendre nos pratiques de protection des données et de la vie privée. Pour plus d'informations, veuillez contacter le responsable de la protection des données à l'adresse [privacy@dell.com](mailto:privacy@dell.com).

## J. Général

1. Les présentes Conditions sont régies par la législation française et doivent être interprétées en conséquence, et, sous réserve de méthodes alternatives de résolution des litiges, facultatives, tous les litiges doivent être tranchés par les tribunaux compétents de Montpellier. Conformément à la loi et à la [section M](#) des présentes, vous avez la possibilité de recourir à la médiation comme voie de résolution des litiges.
2. Si tout ou partie des présentes Conditions sont jugées illégales, invalides ou inapplicables par un tribunal compétent, cela n'affecte en rien la validité du reste des Conditions qui demeureront valides et applicables dans la pleine mesure permise par la législation.
3. Dell ne saurait en aucun cas être tenu pour responsable en cas de dommages indirects, consécutifs, exemplaires, accessoires ou punitifs, y compris les pertes de profits, même si Dell avait été informé de l'éventualité de ces dommages. Cette disposition ne s'applique pas aux réclamations portant sur des décès ou des blessures ou résultant d'une conduite intentionnelle, irresponsable ou négligente de Dell.
4. Les Produits sont destinés exclusivement à une utilisation dans un environnement domestique et non commercial, et ne sont pas destinés à la recherche, et ils doivent être utilisés conformément aux spécifications, aux fonctionnalités et aux conditions de service contenues dans la description des Produits. Dell ne peut être tenu pour responsable en cas de dommage indirect, notamment en cas de perte de revenus, de chiffre d'affaires ou de profits, de perte de données ou d'interruption des activités.
5. Dell ne saurait être tenu pour responsable en cas de :
  - i. Perte ou récupération de données ou de programmes ; ou
  - ii. Retard ou non-exécution de ses obligations imputable à des événements échappant à son contrôle raisonnable.

6. Conformément à votre Contrat, vous devez :
  - i. Prendre raisonnablement soin des Produits et les utiliser conformément à la notice d'utilisation ou aux informations sur le Produit fournies par Dell ;
  - ii. Prendre toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter toute perte de données, notamment effectuer des sauvegardes régulières ; et
  - iii. Minimiser tous les dommages subis du fait d'un manquement au Contrat.
7. A l'exception des dommages corporels ou de décès, ou de dommages causés par la négligence ou la faute intentionnelle de Dell, la responsabilité de Dell est, de convention expresse, limitée à 125% du Prix de la Commande.
8. Votre achat est soumis aux lois sur le contrôle des exportations et les sanctions économiques de la France, de l'Union européenne, des États-Unis et des autres juridictions applicables (« **Lois applicables en matière d'exportation** ») et vous devez les respecter. Votre achat ne peut être vendu, loué ou transféré dans des pays ou à destination d'utilisateurs finaux faisant l'objet de restrictions, ou pour une utilisation finale faisant l'objet de restrictions au titre des Lois applicables en matière d'exportation.

#### **K. Force Majeure**

Sont réputés des événements de force majeure ceux qui sont indépendants, imprévisibles et irrésistibles de la volonté des parties. Ces événements n'engagent pas la responsabilité des parties. Sont, notamment, réputés comme étant des événements de force majeure : les grèves, les actes terroristes, les guerres, les problèmes affectant les fournisseurs, les transports ou la production, les fluctuations des taux de change, les actes des autorités publiques, les catastrophes naturelles. De façon expresse, sont également considérés comme des cas de force majeure, ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et des tribunaux français.

A l'issue d'un délai de 60 jours, si les parties n'ont pas pu surmonter la force majeure, le Contrat pourra être résolu par simple notification écrite par l'une ou l'autre partie, sans indemnité.

#### **L. Identifiants Uniques pour les producteurs soumis à la Responsabilité Elargie du Producteur (REP)**

Conformément à l'article L541-10-13 du code de l'environnement et au décret n°2020-1455 du 27 novembre 2020, les identifiants uniques pour les filières de Responsabilité Elargie du Producteur (« REP ») auxquelles Dell est soumis sont les suivants :

- Filière REP Emballages : FR000207\_01SJQY
- Filière REP Piles et Accumulateurs : FR000207\_06IGYG
- Filière REP DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) : FR000207\_05H8VR
- Filière REP Projecteurs : FR000207\_05H8VR

#### **M. Questions et litiges**

1. Si vous avez des préoccupations ou des demandes concernant les présentes Conditions, votre commande ou des questions de conformité, veuillez [nous contacter](#).
2. Un processus [de résolution alternative des litiges](#) est disponible. Conformément à l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 et au décret d'application n°2015-1382 du 30 octobre 2015, tout différend ou litige dit de consommation, sous réserve de l'article L.152-2 du code de la consommation, peut faire l'objet d'un règlement amiable par médiation

auprès du CMAP – Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris.

Votre litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation que si :

- a) Vous avez déjà tenté, au préalable, de résoudre votre litige auprès du service client de notre société par une réclamation écrite selon les modalités prévues, le cas échéant, dans le contrat ;
- b) La demande n'est pas infondée ou abusive ;
- c) Votre litige est déjà en cours d'examen par un autre médiateur ou un tribunal ;
- d) Votre demande a été introduite auprès du médiateur dans l'année qui suit votre réclamation écrite auprès du service client de notre société ;
- e) Le litige doit entrer dans le champ de compétence du médiateur de la consommation.

Pour soumettre votre litige au médiateur, vous pouvez :

Remplir le formulaire sur le site internet du CMAP : [www.cmap.fr](http://www.cmap.fr) onglet « vous êtes : un consommateur » ou ;

- Envoyer votre demande par courrier simple ou recommandé au CMAP Médiation Consommation, 39 avenue Franklin D. Roosevelt, 75008 PARIS, ou ;
- Envoyer un email à [consommation@cmap.fr](mailto:consommation@cmap.fr).

Quel que soit le moyen utilisé pour saisir le CMAP, votre demande doit contenir les éléments suivants pour être traitée avec rapidité :

Vos coordonnées postales, téléphoniques et votre email ainsi que le nom et l'adresse de l'établissement concerné, un exposé succinct des faits, et la preuve des démarches préalables auprès de l'établissement concerné.

3. Les descriptions de Produits (matériels, logiciels et services) sont disponibles à l'adresse [www.dell.fr](http://www.dell.fr). Pour toute question, demande et/ou réclamation concernant l'exécution de votre commande, vous pouvez également nous contacter au 0 801 800 001 (Service et appel gratuits).
4. Votre utilisation du site Internet de Dell est régie par les [Conditions d'utilisation du site](#) applicables.

## Annexe 1 : MODÈLE DE FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)

A l'attention du Service Clientèle Consommateur, Dell SAS 1, rond-point Benjamin Franklin,  
34098 Montpellier Cedex 9:

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de services (\*) ci-dessous :

Commandé le (\*)/reçu le (\*) :

Nom du (des) consommateur(s) :

Numéro de la commande :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date :

(\*) Rayez la mention inutile.

## Annexe 2 :

Les articles ci-dessous sont fournis à titre indicatif et peuvent avoir été amendés depuis la publication du présent document.

Au terme de l'article L217-3 du code de la consommation, le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L217-5.

« Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

« Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

« 1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

« 2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

« Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

« Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

« Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le

point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Aux termes de l'article L217-4 du code de la consommation, le bien est conforme au contrat quand :

- 1) Il correspond à la description, au type, à la quantité et à la qualité, notamment en ce qui concerne la fonctionnalité, la compatibilité, l'interopérabilité, ou toute autre caractéristique prévue au contrat ;
- 2) Il est propre à tout usage spécial recherché par le consommateur, porté à la connaissance du vendeur au plus tard au moment de la conclusion du contrat et que ce dernier a accepté ;
- 3) Il est délivré avec tous les accessoires et les instructions d'installation, devant être fournis conformément au contrat ;
- 4) Il est mis à jour conformément au contrat

L'article L217-5 du code de la consommation dispose que,

I.- En plus des critères de conformité au contrat, le bien est conforme s'il répond aux critères suivants :

1° Il est propre à l'usage habituellement attendu d'un bien de même type, compte tenu, s'il y a lieu, de toute disposition du droit de l'Union européenne et du droit national ainsi que de toutes les normes techniques ou, en l'absence de telles normes techniques, des codes de conduite spécifiques applicables au secteur concerné ;

2° Le cas échéant, il possède les qualités que le vendeur a présentées au consommateur sous forme d'échantillon ou de modèle, avant la conclusion du contrat ;

3° Le cas échéant, les éléments numériques qu'il comporte sont fournis selon la version la plus récente qui est disponible au moment de la conclusion du contrat, sauf si les parties en conviennent autrement ;

4° Le cas échéant, il est délivré avec tous les accessoires, y compris l'emballage, et les instructions d'installation que le consommateur peut légitimement attendre ;

5° Le cas échéant, il est fourni avec les mises à jour que le consommateur peut légitimement attendre, conformément aux dispositions de l'article L. 217-19 ;

6° Il correspond à la quantité, à la qualité et aux autres caractéristiques, y compris en termes de durabilité, de fonctionnalité, de compatibilité et de sécurité, que le consommateur peut légitimement attendre pour des biens de même type, eu égard à la nature du bien ainsi qu'aux déclarations publiques faites par le vendeur, par toute personne en amont dans la chaîne de transactions, ou par une personne agissant pour leur compte, y compris dans la publicité ou sur l'étiquetage.

II.- Toutefois, le vendeur n'est pas tenu par toutes déclarations publiques mentionnées à l'alinéa qui précède s'il démontre :

1° Qu'il ne les connaissait pas et n'était légitimement pas en mesure de les connaître ;

2° Qu'au moment de la conclusion du contrat, les déclarations publiques avaient été rectifiées dans des conditions comparables aux déclarations initiales ; ou

3° Que les déclarations publiques n'ont pas pu avoir d'influence sur la décision d'achat.

III.- Le consommateur ne peut contester la conformité en invoquant un défaut concernant une ou plusieurs caractéristiques particulières du bien, dont il a été spécifiquement informé qu'elles s'écartaient des critères de conformité énoncés au présent article, écart auquel il a expressément et séparément consenti lors de la conclusion du contrat.

Aux termes de l'article L. 217-7.- Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de vingt-quatre mois à compter de la délivrance du bien, y compris du bien comportant des éléments numériques, sont, sauf preuve contraire, présumés exister au moment de la délivrance, à moins que cette présomption ne soit incompatible avec la nature du bien ou du défaut invoqué.

Pour les biens d'occasion, ce délai est fixé à douze mois.

Lorsque le contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique, sont présumés exister au moment de la délivrance du bien les défauts de conformité qui apparaissent :

1° Durant un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien, lorsque le contrat prévoit cette fourniture pendant une durée inférieure ou égale à deux ans ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture ;

2° Durant la période durant laquelle le contenu numérique ou le service numérique est fourni en vertu du contrat, lorsque celui-ci prévoit cette fourniture pendant une durée supérieure à deux ans.

Aux termes de l'article L217-8 du code de la consommation, en cas de défaut de conformité, le consommateur a droit à la mise en conformité du bien par réparation ou remplacement ou, à défaut, à la réduction du prix ou à la résolution du contrat, dans les conditions énoncées à la présente sous-section.

Le consommateur a, par ailleurs, le droit de suspendre le paiement de tout ou partie du prix ou la remise de l'avantage prévu au contrat jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait aux obligations qui lui incombent au titre du présent chapitre, dans les conditions des articles 1219 et 1220 du code civil.

Les dispositions du présent chapitre sont sans préjudice de l'allocation de dommages et intérêts.

Conformément à l'article L217-13, Tout bien réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité bénéficie d'une extension de cette garantie de six mois.

Dès lors que le consommateur fait le choix de la réparation mais que celle-ci n'est pas mise en œuvre par le vendeur, la mise en conformité par le remplacement du bien fait courir, au bénéfice du consommateur, un nouveau délai de garantie légale de conformité attaché au bien remplacé. Cette disposition s'applique à compter du jour où le bien de remplacement est délivré au consommateur.

Aux termes de l'article L. 217-28 du code de la consommation, lorsque le consommateur demande au garant, pendant le cours de la garantie légale ou de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien, une remise en état couverte par cette garantie, toute période d'immobilisation suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.

« Cette période court à compter de la demande d'intervention du consommateur ou de la mise à disposition pour réparation ou remplacement du bien en cause, si ce point de départ s'avère plus favorable au consommateur.

« Le délai de garantie est également suspendu lorsque le consommateur et le garant entrent en négociation en vue d'un règlement à l'amiable.