

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA GARANTIE DE SATISFACTION DELL TECHNOLOGIES

Date d'entrée en vigueur : 14 octobre 2025

Voici les conditions générales du programme de garantie de satisfaction Dell Technologies (« Programme ») :

**Disponibilité** : le Programme est disponible pour les acheteurs (« Clients ») qui achètent un Produit éligible Dell Technologies (défini ci-dessous) directement auprès d'une entité Dell (« Dell Technologies »).

Les clients finaux achetant auprès de revendeurs agréés qui offrent les avantages de ce Programme (« Partenaires de distribution ») peuvent également bénéficier de ce Programme (voir la section Partenaires de distribution ci-dessous).

**Les Produits Dell Technologies éligibles sont les suivants (collectivement appelés « Produits ») :**

- Systèmes Data Domain
- DLM 5.1
- Produits matériels d'appliance ObjectScale
- Integrated Data Protection Appliance (IDPA)
- Produits matériels Isilon ; F800, F810, A200, A2000, H600, H500, H400 et H5600
- Réseau Dell Technologies
  - Série N, S, Z
  - Modules de commutation MX
- Appliance PowerFlex
- Produits matériels PowerMax
- PowerProtect DD
- PowerProtect DP
- PowerScale A300, A3000, H700, H7000, F200, F600, F600', F900, F210, F710 et F910
- Produits matériels PowerStore
- PowerVault série ME4 et ME5
- Produits matériels Unity Dell Technologies
- Produits matériels Unity XT Dell Technologies
- Baies VMAX All-Flash
- Produits matériels VxRail

Par souci de clarté, si un Produit est acheté dans le cadre d'une solution IT convergée, les avantages du Programme s'appliquent uniquement au Produit proprement dit et pas à la solution IT convergée dans son ensemble ni à tout composant qu'elle contient autre que le Produit.

« **Dell Technologies** » désigne l'entité de vente DELL qui s'engage dans la vente d'un Produit concerné auprès de clients finaux dans le cadre de la conduite ordinaire de ses activités. Pour les ventes à des utilisateurs finaux fédéraux, « Dell Technologies » désigne Dell Marketing L.P., Dell Federal Systems L.P ou EMC Corporation.

Le terme « **Partenaire de distribution** » désigne une société tierce contractuellement et directement habilitée par Dell Technologies à distribuer les Produits éligibles aux utilisateurs finaux, pour leurs propres bénéfices et usages internes.

**Garantie de satisfaction de trois ans** : les clients ont le droit d'exercer les recours spécifiques indiqués ci-dessous (jusqu'à un remboursement au prix d'achat) si le Produit ne fonctionne sensiblement pas conformément aux manuels d'utilisation écrits, à l'aide en ligne et aux guides fournis par Dell Technologies pour le Produit au moment de l'achat (la « Garantie »). Les droits au titre de la garantie peuvent être exercés dans un délai de trois (3) ans à compter de la date d'achat initial du Produit auprès de Dell Technologies.

**Recours :** dans le cas d'une réclamation valide au titre de la garantie, Dell Technologies réparera ou remplacera, à sa discrétion, le Produit concerné. Si Dell technologies n'est pas en mesure de procéder à l'une ou à l'autre de ces actions dans un délai raisonnable, Dell Technologies remboursera le montant payé par le Client pour le Produit concerné en tenant compte d'une dépréciation linéaire sur une période de cinq (5) ans, au retour dudit Produit à Dell Technologies. Le Client recevra également un remboursement de tous les frais de support prépayés, proportionnellement à la durée restante du contrat de maintenance. Les frais de services professionnels, de déploiement, de conseil ou d'autres services ne sont pas éligibles à un remboursement au titre de ce Programme. Les dispositions susmentionnées décrivent de manière exhaustive les seuls recours du Client et l'entière responsabilité de Dell Technologies au titre de la Garantie.

**Conditions :** les présentes conditions s'appliquent automatiquement aux achats de Produits éligibles auprès de Dell Technologies. Toutefois, afin de bénéficier de la Garantie, le Client doit préacheter un contrat de maintenance ProSupport de trois (3) ans concomitant et applicable au Produit lors de l'achat du Produit. Pour tous les Produits, le Produit doit être connecté à une passerelle EMC Secure Remote Services (ESRS) active qui permet un support à distance, ou l'utilisateur final doit fournir toutes les données demandées aux agents de support Dell Technologies agréés.

**Achat auprès d'un Partenaire de distribution :** lorsqu'un Produit n'est pas acheté directement auprès de Dell Technologies mais par l'intermédiaire d'un Partenaire de distribution, les présentes conditions du Programme ne s'appliquent pas directement entre le client final et Dell Technologies. En revanche, les Partenaires de distribution peuvent offrir à leurs acheteurs les avantages réciproques du Programme à condition que les Partenaires de distribution mentionnent le Programme dans les documents de vente avec leurs acheteurs, et que les parties respectent les exigences du Programme. Dans ce cas, Dell Technologies fournira au Partenaire de distribution les avantages et les droits prévus par le présent Programme.

**Limites :** les avantages du Programme ne peuvent pas être transférés à un autre utilisateur final. Le Programme s'applique aux achats de nouveaux Produits et ne s'applique pas aux produits achetés précédemment. Si un Produit est acheté dans le cadre d'une solution IT convergée, les avantages du Programme s'appliquent uniquement au Produit proprement dit et pas à la solution IT convergée dans son ensemble ni à tout composant qu'elle contient autre que le Produit. Toute responsabilité associée aux dommages résultant de la non-exécution des recours énoncés par la présente se limite aux dommages typiques et prévisibles, qui ne pourront pas dépasser le prix d'achat du Produit pour lequel le Client dépose une réclamation au titre de ce Programme. Les limites de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas en cas de décès ou de dommage corporel, en cas de faute grave ou de faute intentionnelle de la part de Dell Technologies, ni en cas de réclamations valides au titre d'une responsabilité en matière de produits imposée par la loi. Par souci de clarté, le présent Programme ne fournit aucune garantie au sens d'une responsabilité illimitée et/ou stricte en ce qui concerne les Produits ou les services de support associés.

**Autres conditions :** les avantages sont offerts par l'entité commerciale Dell Technologies spécifiée sur le devis applicable. Les conditions du contrat d'achat du Client avec Dell Technologies, y compris toutes les conditions jointes/mentionnées (le « Contrat-cadre »), s'appliquent. En l'absence de contrat signé par les deux parties, les conditions générales applicables de Dell Technologies sont considérées comme étant le Contrat-cadre. La Garantie accordée par la présente ne limite en aucune façon les réclamations de garantie que le Client peut déposer à l'encontre de Dell Technologies en vertu du Contrat-cadre, mais les limites et restrictions générales applicables aux garanties en vertu du Contrat-cadre s'appliquent également à la Garantie fournie par la présente. Le Programme est nul et non avenu là où il est interdit, que ce soit en vertu des lois ou des réglementations applicables en matière de contrôle des exportations en vigueur aux États-Unis ou ailleurs, ou pour tout autre motif. Bien que le Programme puisse être modifié ou annulé par Dell Technologies sans préavis, de tels changements s'appliquent uniquement aux nouveaux achats et ne sont pas rétroactifs.