



CONDITIONS GÉNÉRALES de VENTE et de SERVICES DELL

(Applicables à compter du 01/01/2009)

1 Définitions

CFI (fabrication sur mesure en usine) : service consistant à intégrer dans le Produit des logiciels et matériels choisis par le Client, et qui peut inclure le téléchargement d'images et d'applications, l'intégration de logiciels, l'intégration de matériel et/ou des outils de gestion d'équipements et d'immobilisations.

Client : personne physique (y compris un consommateur) ou morale, qui achète ou accepte d'acheter des Produits et/ou des Services **DELL**.

Conditions : ces Conditions Générales de Vente et de Services.

Confirmation de Commande : acceptation écrite par Dell de la commande du Client.

Consommateur : personne physique qui achète ou accepte d'acheter des Produits et/ou des Services à Dell pour son usage privé.

Dell : l'entité Dell telle qu'identifiée sur votre confirmation de commande et/ou sur votre facture.

IM : matériel intégré, produit tiers choisi ou fourni par le Client dans le cadre de CFI.

IPR : "droits de propriété intellectuelle", incluant notamment, les brevets, les marques, les dessins et modèles, toute application de ces droits de propriété, le droit d'auteur, le savoir-faire, les noms commerciaux et tout autre droit de propriété intellectuelle protégé quel que soit le pays.

Logiciel : système d'exploitation, logiciel intégré, logiciels applicatifs ou autres logiciels conçus par Dell, ou propriété de Dell, ou, donné en licence par Dell.

Logiciel Tiers : système d'exploitation, logiciel intégré, logiciels applicatifs ou tout autre logiciel d'éditeur tiers ou donné en licence par des tiers.

Offre de Services : services proposés par Dell tel que décrit dans tout document en vigueur publié par Dell et/ou sur son site Internet, ou dans la Confirmation de Commande.

Prix : prix total des Produits et/ou Services dû par le Client à Dell.

Produit : bien (logiciel compris) décrit dans tout document publié par DELL et/ou sur son site Internet ou dans toute confirmation de commande que le Client achète ou accepte d'acheter à Dell, à l'exclusion des biens intégrés au matériel Dell dans le cadre de CFI.

Produits Tiers : produits non fabriqués, ou non assemblés ou non marqués Dell, qui Dell commerciale.

Services : prestations de services et/ou support technique effectué par Dell ou son sous-traitant conformément à l'Offre de Services, y compris CFI.

2 Champ d'application

2.1 Ces Conditions s'appliquent à tous les contrats de vente de Produits et/ou Services par Dell aux Clients.

2.2 Ces Conditions excluent l'application de toutes autres conditions générales sauf acceptation écrite de Dell.

2.3 En passant sa commande de Produits et/ou Services, le Client accepte expressément les présentes Conditions.

2.4 L'acceptation de la commande du Client par Dell est matérialisée par l'envoi d'une Confirmation de Commande au Client. Le Client doit vérifier la Confirmation de Commande et avertir immédiatement Dell de toute erreur ou anomalie. Sinon, Dell fabriquera et livrera le Produit conformément à la confirmation de Commande qui engagera le Client.

3 Devis, Modifications

3.1 Les devis Dell sont uniquement valables par écrit, pendant une durée de 10 jours à compter de la date du devis, sauf autrement indiqué dans le devis.

3.2 La politique de Dell étant d'améliorer constamment ses Produits et Services, et les Clients pouvant acheter des Produits Tiers, Dell se réserve le droit de modifier les spécifications techniques des Produits et Services indiqués dans la Confirmation de Commande. Dell garantit cependant des fonctionnalités et des performances au moins équivalentes, et aucun changement significatif ne sera effectué sans l'accord du Client.

4 Prix et conditions de paiement

4.1 Le prix que doit payer le Client est indiqué sur la Confirmation de Commande Dell et la facture.

4.2 Le paiement est effectué avant la livraison des Produits ou l'exécution des Services, ou, en cas d'acceptation de Dell par écrit, dans les 30 jours nets suivant la date de facture. Dell peut suspendre la livraison ou l'exécution des Services jusqu'au complet paiement de la facture.

4.3 En cas de contrats ou de commandes à exécution successives d'un client (autre que Consommateur), les prix peuvent être ajustés par Dell en cas de fluctuation des taux de change, des frais de douane, d'assurance, coût d'achat des composants et/ou Services.

4.4 Si le règlement de la facture n'est pas effectué dans le délai imparti par Dell, et après mise en demeure écrite, le Consommateur se verra appliquer des pénalités sur le montant dû, calculées sur la base du taux d'intérêt légal. Les pénalités dues par les non-Consommateurs seront calculées sur la base de quatre fois le taux d'intérêt légal. Dell peut suspendre la livraison en cas de retard de paiement. Les frais de recouvrement sont à la charge du Client.

5 Livraison

5.1 Le délai de livraison indiqué dans la Confirmation de Commande est indicatif. Le lieu de livraison est indiqué dans la Confirmation de Commande.

5.2 Pour des raisons pratiques, la livraison des Produits peut être échelonnée (exemple : livraison de Produits Tiers qui ne sont pas fabriqués en même temps ou au même endroit que les Produits fabriqués par Dell).

5.3 Le Client doit indiquer sur le bon de livraison, avant toute signature, tout colis ou Produit manquant, endommagé ou non conforme.

5.4 Pour les seules ventes aux Consommateurs, la livraison est effectuée trente jours au maximum après Confirmation de Commande. En cas de dépassement de ce délai le Consommateur a droit, conformément à la loi, au remboursement de sa commande et aux intérêts de retard calculés selon le taux d'intérêt légal.

6 Propriété et risques

6.1 La propriété des Produits est transférée au Client après paiement intégral du Prix. En cas de non respect par le Client des présentes Conditions et avant transfert de propriété, Dell peut récupérer tous les produits fournis. Cette clause ne s'applique pas aux IPR.

6.2 Le transfert des risques au Client ou à ses représentants a lieu lors de la livraison.

7 Acceptation - Droit de rétractation du Consommateur

7.1 **Acceptation des non-Consommateurs :** Les non-Consommateurs peuvent refuser le Produit en cas de non-conformité substantielle à la Confirmation de Commande en adressant par écrit leurs réclamations dans les 7 (sept) jours suivant le jour de livraison. Passé ce délai, les Produits seront réputés avoir été acceptés par le non-Consommateur.

7.2 **Droit de rétractation des Consommateurs :** Les Consommateurs peuvent se rétracter de leur commande dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés suivant la livraison du Produit. Dell peut demander confirmation écrite de la rétractation. Le Consommateur ne peut plus se rétracter ou annuler sa commande si les Logiciels ont été utilisés et/ou si les Services ont commencé à être exécutés et/ou si les Produits sont devenus impropres à la vente du fait du Consommateur.

Les Produits doivent être retournés non endommagés dans leur emballage d'origine aux risques du Consommateur. Conformément à la loi, Dell remboursera le Prix (à l'exception des frais de retour) dans les trente jours suivant la date de réception de la rétractation. Au-delà, la somme due est, de plein droit, productive d'intérêts au taux légal en vigueur.

7.3 Si le Client refuse le contrat de licence du logiciel d'exploitation à son démarrage, Dell accepte uniquement le retour du Produit complet pour remboursement sous réserve du respect des délais indiqués aux articles 7.1 et 7.2.

7.4 Pour tout retour, le Produit doit être disponible pour que Dell puisse procéder à la reprise à la date indiquée par Dell.

8 Garantie et Services

Conditions d'exécution des Services et de la Garantie

8.1 À compter de la livraison, Dell répare ou remplace les Produits défectueux, autres que les Produits Tiers, conformément à l'Offre de Services souscrite par le Client et à la durée de garantie souscrite. Toutes les Offres de Services sont disponibles sur le site Internet de Dell et peuvent être consultés avant l'achat. La garantie Dell ne fait pas obstacle à la garantie des vices cachés prévue aux articles 1641 et suivants du code civil et à la garantie de conformité prévue aux articles L211-4 et suivants du code de la consommation si le Produit est vendu à un Consommateur. Les non-Consommateurs ne bénéficient pas de ces deux garanties légales.

8.2 Dell garantit les pièces de rechange pendant 90 jours à compter de la date de livraison ou pour la période de garantie restant à courir, si elle est plus longue. Dell reste propriétaire des Produits ou pièces remplacées. Dell facturera au Client lesdites pièces et Produits s'ils ne sont pas retournés sur simple demande de Dell.

Toute pièce indispensable à l'utilisation des Produits livrés devrait être disponible pour les Consommateurs pendant 3 ans à compter de leur livraison.

8.3 Les Produits Tiers sont réparés conformément à la garantie de leurs fabricants ou éditeurs.

Dell ne garantit pas les Logiciels Tiers et IM, fournis par l'éditeur de Logiciel Tiers. Le Client accepte de s'adresser aux dits fabricants ou éditeurs pour l'exercice de la garantie des Produits Tiers.

8.4 Dell fera ses meilleurs efforts pour intervenir dans les délais indiqués dans l'Offre de Service, lesquels peuvent varier compte tenu de l'éloignement, de l'accessibilité du Produit, et de la disponibilité des pièces. Dell n'est pas responsable des pertes directes ou indirectes résultant du non-respect des délais d'intervention et Dell ne saurait encourir aucune autre responsabilité contractuelle ou délictuelle pour défaut du Produit ou pour ne pas avoir solutionné les défauts dans un délai raisonnable, autre que celle prévue à l'article 11.

8.5 Les obligations de Dell en matière de garantie sont subordonnées à une utilisation adéquate des Produits et ne couvrent pas les modifications ou réparations faites sans autorisation préalable et écrite de Dell. La garantie Dell ne couvre pas les dommages dus à une cause externe telle que : chocs, aiea, humidité, surtension électrique, conditions d'environnement du Produit ou toute cause indiquée dans l'Offre de Services souscrite. Nonobstant ce qui est indiqué ci-dessus, sont exclus du service les travaux effectués en dehors des heures ouvrées, modification ou déplacement de configuration ou de Produit, maintenance préventive, consommables, IM, les Produits répondant aux standards de l'industrie, dont notamment et sans que cela soit limitatif les pixels défectueux des écrans, le transfert de données ou Logiciels et virus. Les pièces non essentielles au fonctionnement du Produit tels que charnières, battants, éléments décoratifs, trames ne sont pas compris dans l'Offre de service.

8.6 Dell répare en utilisant des composants neufs ou équivalents, conformément aux standards de l'industrie et aux usages. Les batteries d'ordinateurs portables sont garanties un (1) an maximum, à moins qu'une période plus courte, non extensible, soit indiquée dans l'Offre de Services.

8.7 **Adéquation et critères de performance** 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.

8.8 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 ne sont assumées par Dell et de telles garanties sont exclues. Le Client est responsable du retrait des produits non fournis par Dell, de la sauvegarde et de la confidentialité de ses données avant toute intervention de Dell.

8.9 Le Service peut être fourni par téléphone ou Internet selon le cas. Les appels téléphoniques peuvent être enregistrés à des fins de formation. Le Client doit aux personnels Dell toute la courtoisie raisonnable, les informations, la coopération propres à permettre à Dell de fournir les Services et le Client est responsable des frais téléphoniques et postaux lorsqu'il contacte Dell.

9 **CFI (fabrication sur mesure en usine).** Ces Services sont fournis par Dell selon les instructions, choix ou spécifications techniques du Client et est subordonné aux conditions requises par Dell. Le Client précisera et fournira à Dell les Matériels Intégrés ou Dell pourra les acheter en cas de demande du Client. Dell notifiera l'acceptation et/ou la validation des IM puis les intégrera dans le(s) Produit(s), celui-ci constituant un Produit CFI. Dell peut installer un Produit CFI selon les instructions du Client. Dell refusera les travaux CFI techniquement infaisables.

10 **Force Majeure.** Aucune partie n'est responsable d'une non exécution de ses engagements en cas de circonstances causées par des événements échappant à son contrôle raisonnable dont notamment : grèves, actes terroristes, guerres, problèmes affectant les fournisseurs, les transports ou la production, fluctuations des taux de change, actes des autorités publiques, catastrophes naturelles. Chaque partie aura droit à un délai supplémentaire d'exécution. Si une telle situation dure plus de 60 jours, le contrat pourra être résolu par écrit par l'une ou l'autre partie, sans indemnité.

11 **Responsabilité.** Dell accepte sa responsabilité pour les dommages corporels, et pour les dommages matériels prouvés causés à des biens privés par sa négligence ou sa faute intentionnelle ou celle de ses employés, agents ou sous-traitants. Hors les dommages corporels et les décès, la responsabilité de Dell est, de convention expresse, limitée à 125% du Prix. Dell décline toute responsabilité pour :

- (i) Les dommages résultant d'un défaut d'un Produit ou Service qui ont été réparés par Dell dans un délai raisonnable;
- (ii) Les préjudices indirects ou immatériels tel que les pertes de chiffres d'affaires, de profits, de salaires, de revenus, de données, ou manque à gagner;
- (iii) Les dommages que le Client pouvait éviter en respectant les conseils et instructions de Dell ;
- (iv) Les dommages commis par Dell résultant de l'utilisation des matériels fournis ou choisis par le Client, ou du fait des instructions du Client ;
- (v) Les dommages résultant de l'absence de copies de sauvegarde de données et/ou des programmes informatiques à jour par le Client.

12 **Propriété Intellectuelle et Logiciels.** Dell mettra hors de cause le Client en cas de réclamation, de demande, d'action en justice (honoraires et frais d'avocat compris) si utilisation du Produit enfreint les droits de propriété intellectuelle de Tiers. Dans ce cas, Dell pourra lécher, le modifier ou le rembourser déduction faite de sa valeur de dépréciation. Le Client indemniserà Dell pour tout IM contrefaisant ou toute contrefaçon d'IPR intégrée dans le Produit spécifié par le Client ou lui appartenant. Dell est autorisé à négocier, conduire la procédure et le Client doit assister Dell lorsque le litige est lié à son Produit. Dell conserve tous ses droits de propriété intellectuelle dans les Produits. Le Client doit notifier immédiatement à Dell toute réclamation pour contrefaçon ou usage non autorisé du Produit ou des droits de propriété intellectuelle qu'il contient. Dell n'indemniserà pas le Client pour (i) des Produits Tiers et (ii) Logiciels Tiers, (iii) modifications ou utilisations non autorisées (iii) toute réclamation du fait de l'utilisation des Produits associée à des éléments non fournis par Dell. Le Client doit se conformer aux conditions de licences des logiciels.

13 **Contrôle export.** Le Client est informé que les Produits peuvent contenir des technologies et Logiciels soumis aux lois sur le contrôle des exportations des Etats Unis et de l'Union européenne ainsi qu'aux lois du pays ou ils sont livrés ou utilisés. Conformément à ces lois, les Produits ne peuvent être vendus, loués ou transférés à des utilisateurs ou pays soumis à restriction. Le Client accepte de se conformer à ces lois.

14 **Protection des données.** Les données personnelles sont conservées et traitées conformément aux lois applicables sur la protection des données personnelles, et à la politique de confidentialité Dell. Dell peut partager ces données avec d'autres entités Dell, des agents ou des sous-traitants agissant pour le compte de Dell. Dell peut transférer ces données personnelles à ses filiales, lesquelles peuvent être situées en dehors de l'Espace Economique européen tel que Dell Inc aux Etats-Unis, dans ce cas Dell assurera une protection adéquate pour sauvegarder vos données personnelles. Pour obtenir une copie de la politique de confidentialité Dell, merci de la consulter sur le site Internet de Dell ou de contacter : DELL, S.A. Service Marketing, 1 rond point Benjamin Franklin, 34938 Montpellier Cedex 9. Le Client accepte que Dell traite ses données conformément aux présentes.

15 **Confidentialité.** Chaque partie doit traiter les informations confidentielles reçues de l'autre avec la plus stricte confidentialité, de la même façon qu'elle traiterait ses propres informations confidentielles, et pas en deçà d'un niveau de protection adéquate.

16 **Résiliation.** Chaque partie peut résilier le contrat si l'autre : (i) commet un manquement grave ou persistant à ses obligations contractuelles et ne les répare pas dans les 30 jours suivant une mise en demeure écrite; ou (ii) devient insolvable ou incapable de payer ses dettes à leur date d'exigibilité. Dell peut résilier ce contrat sans préavis si : (i) le Client ne paie pas à la date prévue; ou (ii) le Client enfreint les lois sur le contrôle des exportations ou Dell soupçonne le Client de les enfreindre. Les clauses suivantes survivront au terme ou à l'expiration de ces Conditions et continueront à lier les parties et leurs successeurs habilités : clauses 4.2, 4.4, 6.1, 6.2, 7.4, 8.7, 8.8, 11, 12, 13, 15 et 18.

17 **Droits du Consommateur.** Ces Conditions ne modifient pas les droits législatifs impératifs accordés aux Consommateurs.

18 **Loi applicable et Juridiction.** CES CONDITIONS SONT SOUMISES À LA LOI FRANÇAISE ET, SI LE CLIENT EST COMMERÇANT À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX COMPÉTENTS DE PARIS.

Si une clause de ces Conditions est déclarée nulle par un tribunal, le reste s'applique. Les notifications doivent être adressées par écrit à un représentant légal de l'autre à l'adresse indiquée sur la facture. La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises n'est pas applicable à ces Conditions.

19 **Cession.** Dell peut céder, sous-traiter ou transférer ses droits ou obligations en tout ou en partie à un tiers. Le Client ne pourra céder, sous-traiter ou transférer ses droits qu'avec l'accord écrit de DELL.

20 **Divers.** Le Client peut trouver des informations détaillées sur les politiques Dell, Produits et Offres de services sur le site www.dell.fr.