



Dell Technologies

Description du service

Services de formation

Introduction

La division Dell Technologies Education Services a le plaisir d'assurer les services de formation (le ou les « Services ») conformément à la présente description du service (la « Description du service »). Votre devis, le bon de commande ou tout autre type de facture ou confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des Service(s) et des options disponibles que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de vos contrats de service, contactez [Dell Technologies Education Services](#) ou votre agent commercial.

Champ d'application du présent Service

Dell Technologies Education Services (« Dell ») propose des formations techniques sous divers formats : formation et laboratoires à la demande, formation en salle de classe (présentiel ou cours virtuel) ouverte à tous les clients, ou formation en salle de classe dédiée (présentiel ou cours virtuel) ouverte à un client spécifique. Vous trouverez la liste des cours de formation disponibles sur le portail éducatif Dell à l'adresse education.dellemc.com. En commandant les Services ci-dessous, vous reconnaissez avoir lu et compris quels Services sont disponibles dans votre région. Les cours de formation disponibles recouvrent une multitude de sujets allant des technologies telles que les serveurs, le stockage, la gestion de réseau et la virtualisation, jusqu'aux produits Microsoft. Une fois l'achat effectué, vous aurez accès au(x) cours de formation pour une période déterminée sur votre Bon de commande, sur la base de votre date d'achat. Une fois passée la période spécifiée sur votre bon de commande, la ou les formations seront considérées comme fournies. Dell fournira la date et le lieu de la formation requis pour les différentes catégories de formations. S'ils sont disponibles dans votre pays, vous pouvez également acheter des crédits de formation Dell Technologies Education Services (les « Crédits de formation ») afin d'obtenir une nouvelle formation ou de suivre une formation de valeur plus élevée, lorsque votre solde n'est pas suffisant.

Formation et laboratoires à la demande

La formation à la demande est une formation en ligne, pour laquelle Dell donnera à ses utilisateurs l'accès aux cours achetés sur education.dellemc.com. Les formations à la demande présentent :

- des cours sous forme de packages, accessibles de façon asynchrone par les élèves individuels, généralement via un système de gestion de l'apprentissage ;
- des cours avec un ou plusieurs objectifs, disponibles à tout moment (plutôt que lors d'un événement programmé) ;
- l'utilisation de la technologie pour offrir du contenu pédagogique et la médiation des activités d'apprentissage par l'utilisation de textes, de graphiques et de contenus multimédias.

Les laboratoires à la demande sont des exercices pratiques auto-guidés, qui vous aident à valider les compétences et les concepts abordés dans les cours. Les laboratoires à la demande présentent les aspects suivants :

- Un accès aux environnements de laboratoire de formation virtualisés pendant une période de temps fixe. Pendant cette période, vous pouvez rejoindre ou quitter les sessions de laboratoire aussi souvent que nécessaire. Le travail effectué dans le cadre du laboratoire est automatiquement enregistré de session en session pendant la durée du laboratoire.
- Un ensemble de guides pratiques pertinents pour vous aider à effectuer chaque tâche au fur et à mesure que vous progressez dans les exercices pratiques.

Formation en salle de classe (programme public)

La formation en salle de classe (programme public) présente les aspects suivants :

- Un environnement d'apprentissage synchrone avec un intervenant présent en personne pour faciliter l'apprentissage.
- La formation en salle de classe peut se dérouler avec des participants et un intervenant sur un site unique ou sous la forme d'un cours virtuel suivi en ligne par les participants situés dans des lieux différents.
- La formation en salle de classe est conçue comme un environnement d'apprentissage synchrone, où tous les participants et l'intervenant sont réunis au même endroit, et qui est ouvert à différents clients. L'intervenant facilite les cours en personne dans une configuration de salle de classe traditionnelle.
- La formation par cours virtuels est conçue comme un environnement d'apprentissage synchrone, où tous les participants sont situés dans des lieux différents, et qui est ouvert à différents clients. L'intervenant facilite les cours virtuels dans une configuration de salle de classe à distance. La formation par cours virtuels est assurée par le biais de conférences Web ou de la technologie de classe virtuelle.
- Tous les cours de formation sont destinés à tirer pleinement parti des interactions entre les participants et les intervenants, ce qui permet de discuter des supports de formation, à la fois individuellement et en groupe.

Formation en salle de classe (dédiée)

La formation en salle de classe (dédiée) présente les aspects suivants :

- Un environnement d'apprentissage synchrone pour un seul client. Cette formation peut être dispensée en salle de classe avec des participants et un intervenant sur un site unique ou être organisée par le client, ou en tant que cours virtuel avec des étudiants à distance situés sur un ou plusieurs sites.
- La formation en salle de classe dédiée suit la même approche que la formation en salle de classe (programme public).

Les responsabilités propres aux formations en salle de classe (dédiées) sur un site client sont les suivantes :

Responsabilités du client :

Avant le début de ces formations planifiées, le Client communiquera à Dell, par écrit, le nom d'une personne qui servira d'interlocuteur. Toutes les communications liées aux projets seront adressées à cet interlocuteur. L'interlocuteur :

- aura le pouvoir d'agir pour le Client dans tous les aspects du projet et de résoudre les exigences contradictoires du Client ;
- coordonnera les services de formation avec des ressources et une documentation appropriées lorsque la formation en salle de classe est dispensée ;

- obtiendra et fournira les exigences, les informations, les données, les décisions et les approbations du projet dans les trois jours ouvrés suivant la demande, sauf si les deux parties conviennent d'un délai de réponse différent ;
- fournira le nombre et les noms exacts des participants avant la formation, selon le nombre de participants défini dans le Bon de commande transmis à Dell, au minimum vingt-et-un (21) jours avant la prestation ;
- s'assurera que les intervenants Dell bénéficient d'un accès satisfaisant et sécurisé au parking des locaux de formation, à la connectivité téléphonique et Internet, et à l'espace de travail lorsque la formation en salle de classe est dispensée ;
- remplira le questionnaire fourni par Dell au Client avant le début de la formation ;
- fournira les éléments suivants lorsque la formation en salle de classe est dispensée avec un intervenant sur site :
 - Salle de classe de taille adéquate pour le nombre de participants et l'intervenant. La salle de classe doit être agencée de manière traditionnelle : le bureau de l'intervenant (avec accès à son ordinateur (le cas échéant), au projecteur de données, aux connecteurs requis, au tableau blanc ou au tableau de conférence et aux prises de courant) se trouvera à l'avant de la salle de classe, face aux participants.
 - Projecteur de données, connecteurs requis et écran de projection pour les présentations.
 - Machines destinées aux participants pour leur permettre d'effectuer les exercices pratiques. Le client devra fournir des ordinateurs de bureau ou ordinateurs portables à chaque participant et à l'intervenant (pour ce dernier, l'ordinateur est facultatif, sauf si le site est sécurisé).
 - Tableau blanc ou de conférence avec marqueurs.
 - Connexion Internet permettant d'accéder à distance aux systèmes de formation de Dell Technologies Education Services, de préférence par câble ou via une connexion sans fil très stable. Les exercices pratiques requièrent une connexion stable.
 - Prises électriques suffisantes.

Responsabilités de Dell :

Dell transmettra au Client un questionnaire devant être rempli par ce dernier et renvoyé à Dell sous trente (30) à soixante (60) jours avant le jour de la formation. De plus, Dell devra prendre les mesures suivantes :

- Fournir les exigences matérielles et de logistique spécifiques liées à la prestation du service.
- Fournir un exemple d'agencement de salle de classe et les exigences attendues.
- Fournir les instructions de connexion.
- Confirmer la liste du personnel qui assistera à la session de formation.
- Confirmer les objectifs, les ressources et le calendrier de la formation.
- Confirmer la logistique et les locaux de la formation ainsi que les responsabilités du Client.

Si Dell ne parvient pas à un accord avec le Client pour les besoins énumérés ci-dessus, Dell se réserve le droit de résilier les Services décrits sur le Bon de commande. Si le Client ne peut pas fournir de systèmes informatiques ni de connectivité Internet répondant aux spécifications requises, la formation sera proposée sous forme de conférence faisant référence à l'équipement de production. Les exercices pratiques et processus pourront être mis sur tableau blanc pour optimiser l'apprentissage.

Les dates précises des formations seront établies d'un commun accord entre le Client et Dell. Sauf indication contraire présente dans un énoncé des travaux distinct, toutes les vérifications relatives aux exigences de formation doivent être planifiées au moins vingt-et-un (21) jours calendaires complets avant la date de formation demandée ; dans le cas contraire, un formulaire de demande de modification devra être rempli et approuvé par le Client et par Dell pour toute modification de la commande d'origine, et des coûts supplémentaires seront évalués.

Crédits de formation :

Les Crédits de formation offrent un moyen flexible d'acheter des cours de formation dispensés par Dell Technologies Education Services ou des tiers sélectionnés. Les services proposés par Dell Technologies Education Services sont répertoriés sur <http://education.dellmc.com>. Pour obtenir des offres de partenaires tiers, veuillez contacter [Dell Technologies Education Services](#) ou votre agent commercial.

Les Crédits de formation permettent également d'acheter des abonnements de formation et des offres groupées de formation, comme indiqué dans les sections ci-dessous.

Ils sont utilisables dans le pays d'achat. Pour les situations particulières, vous devez consulter l'équipe [Dell Technologies Education Services](#) avant de vous inscrire à une formation ayant lieu en dehors du pays de vente des Crédits de formation.

La durée de validité d'utilisation des Crédits de formation pour l'achat de cours de formation Dell Technologies Education Services est de douze (12) mois à compter de la date d'achat. Sauf disposition contraire de la loi applicable, tous les cours de formation achetés à l'aide de Crédits de formation doivent être programmés et dispensés avant l'expiration de la période de 12 mois applicable à compter de la date d'achat des Services indiquée sur le Bon de commande. Après l'achat par le Client de Crédits de formation, Dell mettra à disposition sur son portail éducatif un rapport indiquant le solde de crédits présents sur le compte de Crédits de formation du Client. Si vous avez des questions concernant l'expiration de vos Crédits de formation, contactez [Dell Technologies Education Services](#) ou votre agent commercial.

Les obligations de Dell de fournir au Client une formation Dell Technologies Education Services en retour des Crédits de formation achetés seront réputées satisfaites après la période de 12 mois suivant la date d'achat des Crédits de formation par le Client, à condition que Dell Technologies Education Services et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, ledit contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du service. Si les Crédits de formation expirent, le Client n'aura droit à aucun remboursement pour l'achat de ces derniers, sauf accord contraire entre Dell Technologies Education Services et le Client, et à condition que Dell Technologies Education Services et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, ledit contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du service.

Abonnements :

Les abonnements offrent un moyen flexible de contrôler les coûts en achetant un accès à une bibliothèque spécifique de cours de formation pour une période spécifique, à l'aide de Crédits de formation ou auprès de Dell. Certaines restrictions peuvent s'appliquer concernant l'utilisation de Crédits de formation pour l'achat d'abonnements qui comprennent une formation en salle de classe (programme public). Pour plus d'informations, veuillez contacter [Dell Technologies Education Services](#) ou votre agent commercial.

Les abonnements Dell Technologies Education Services sont vendus par paliers de périodes de douze (12) mois à compter de la date d'achat de l'abonnement par le Client ou son organisation (la « Durée de l'abonnement »). Sauf disposition contraire de la loi applicable, tous les cours de formation achetés à l'aide d'un abonnement doivent être programmés et dispensés avant l'expiration de la Durée de l'abonnement.

Après l'achat de l'abonnement, Dell fournira au Client un accès à un portail éducatif lui permettant d'activer et d'accéder à son abonnement. Les obligations de Dell de fournir au Client une formation Dell Technologies Education Services en retour de l'abonnement acheté seront réputées satisfaites après la fin de la Durée de l'abonnement, à condition que Dell Technologies Education Services et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, ledit contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du service. Si l'abonnement expire, le Client n'aura droit à aucun remboursement pour l'achat de ce dernier, sauf accord contraire entre Dell Technologies Education Services et le Client, et à condition que Dell Technologies Education Services et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, ledit contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du service.

Offres groupées

Les offres groupées de formation offrent un moyen flexible d'acheter un groupe prédéfini de cours de formation connexes proposés par Dell. L'achat d'une offre groupée permet au Client d'accéder à un ensemble de formations en salle de classe ou de cours virtuels et à des formations à la demande connexes.

La durée de validité d'utilisation des cours qui composent l'offre groupée est de douze (12) mois à compter de la date d'achat de l'offre groupée par le Client. Sauf disposition contraire de la loi applicable, tous les cours de formation achetés dans le cadre de l'offre groupée doivent être programmés et dispensés avant l'expiration de la période de 12 mois applicable à compter de la date d'achat des Services indiquée sur le Bon de commande.

Après l'achat de l'offre groupée, Dell fournira au Client un accès à un portail éducatif lui permettant d'activer et d'accéder aux cours de formation achetés. Les obligations de Dell de fournir au Client une formation Dell Technologies Education Services en retour de l'offre groupée achetée seront réputées satisfaites après la période de 12 mois suivant la date d'achat de l'offre groupée par le Client, à condition que Dell Technologies Education Services et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, ledit contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du service. Si l'offre groupée expire, le Client n'aura droit à aucun remboursement pour l'achat de cette dernière, sauf accord contraire entre Dell Technologies Education Services et le Client, et à condition que Dell Technologies Education Services et le Client se conforment aux lois applicables. En cas de conflit entre cette disposition et le contrat-cadre du Client autorisant l'achat de ces Services, ledit contrat-cadre prévaudra sur la présente Description du service.

Exclusions

Afin d'éviter tout malentendu, nous précisons que les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente Description du service :

- Tout service, tâche ou activité autres que ceux spécifiquement énoncés dans la présente Description du service, votre Bon de commande et toute formation non répertoriée sur le site education.dellemc.com.

- Le développement de toute propriété intellectuelle créée spécifiquement à l'intention exclusive du Client.
- Dell déterminera, à sa seule discrétion, le nombre d'intervenants et les compétences appropriées nécessaires pour dispenser la formation. Le Client convient que toute ressource Dell peut être un employé ou un consultant Dell et / ou un prestataire de services Dell.

La présente Description du Service n'offre au Client aucune garantie s'ajoutant à celles fournies dans les conditions de son Contrat.

Responsabilités générales du Client

Autorisation d'accès. Le Client reconnaît et garantit qu'il a obtenu les autorisations adéquates pour que lui-même et Dell puissent accéder à et utiliser, que ce soit à distance ou sur site, les logiciels propriétaires du Client ou sous licence, le matériel, les systèmes, les données qu'ils contiennent et tous leurs composants matériels et logiciels, dans le but d'assurer la prestation des présents Services. Si le Client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir à ses frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des présents Services.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à partir de la date figurant sur le formulaire de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans l'accord préalable écrit de Dell, à recruter un employé Dell avec lequel il a été en contact dans le cadre de la prestation du Service par Dell. Néanmoins, les offres générales d'embauche et autres formes similaires ne constituent pas de sollicitation directe ou indirecte et le Client est autorisé à chercher à recruter un employé qui a quitté son emploi chez Dell avant d'entamer des discussions d'embauche avec lui.

Coopération du Client. Le Client comprend que, sans sa coopération rapide et suffisante, Dell ne sera pas en mesure d'assurer la prestation du Service ou que, si la prestation est assurée, le Service pourrait être matériellement modifié ou retardé. Par conséquent, le Client est invité à coopérer rapidement et suffisamment pour toutes les activités nécessaires à la prestation du Service par Dell. Si la coopération du Client est insuffisante quant aux dispositions susmentionnées, la société Dell ne pourra être tenue responsable de l'échec de la prestation du Service et le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement. Dell, à sa seule discrétion, peut refuser l'admission à, ou expulser d'un cours, toute personne estimée constituer un risque pour la sécurité de l'intervenant, des autres participants ou de l'installation. Dell ne remboursera pas les frais de formation versés pour le compte de ce participant.

Sauvegarde des données. Le Client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et programmes existant sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation du présent Service. Le Client est tenu d'effectuer régulièrement des copies de sauvegarde des données stockées sur tous les systèmes concernés, afin d'éviter d'éventuelles défaillances, modifications ou pertes de données. La société Dell ne pourra être tenue de restaurer ni de réinstaller tout programme ou donnée.

Sauf disposition contraire de la législation locale en vigueur, LA SOCIÉTÉ DELL NE PEUT ÊTRE TENUE AUCUNEMENT RESPONSABLE DE :

- TOUTES LES DONNÉES CONFIDENTIELLES, PROPRIÉTAIRES OU PERSONNELLES ;
- LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, PROGRAMMES OU LOGICIELS ;
- LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DE SUPPORTS AMOVIBLES ;
- L'INCAPACITÉ À UTILISER UN SYSTÈME OU RÉSEAU ; ET/OU
- TOUT ACTE OU TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, RELEVANT DE DELL OU D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

Garanties tierces. Les présents Services peuvent nécessiter l'accès de Dell à du matériel ou à des logiciels non fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant utilise ce matériel ou ces logiciels. Il incombe au Client de vérifier que les Services assurés par Dell n'affectent pas ces garanties ou, le cas échéant, que leur impact est acceptable par le Client. Dell décline toute responsabilité liée aux garanties tierces ou à l'impact potentiel des Services sur ces garanties.

Heures ouvrées. Selon la législation en vigueur sur les heures de travail hebdomadaires, ce Service est assuré pendant les heures de bureau Dell habituelles, du lundi au vendredi de 8 h 00 à 18 h 00, heure locale du Client, sauf mention contraire ci-dessous.

Pays	Heures de travail normales de Dell EMC Services
Saint- Christophe, Sainte- Lucie, Saint- Vincent, Trinité, Îles Vierges, reste des Caraïbes anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h 00 à 16 h 00
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suède, Suriname, Îles Turques-et-Caïques	Du lundi au vendredi de 8 h 00 à 17 h 00
Australie, Bermudes, Chine, Haïti, Japon, Antilles néerlandaises, Nouvelle-Zélande, Singapour, Thaïlande	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 00
Argentine, Brésil, Équateur, France, Inde, Indonésie, Italie, Corée, Malaisie, Mexique, Paraguay, Pérou, Taïwan, Uruguay	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 18 h 00
Bolivie, Chili	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 19 h 00
Moyen-Orient	Du dimanche au jeudi de 8 h 00 à 18 h 00
Hong Kong	Du lundi au vendredi de 9 h 00 à 17 h 30

Le Service ne sera pas assuré pendant les jours fériés locaux, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises par avance sous forme écrite. Le cas échéant, le Service fourni en dehors des heures ouvrées de Dell sera soumis aux ressources disponibles et pourra entraîner des frais supplémentaires.

Conditions générales des services Dell

La présente Description du service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité Dell mentionnée sur votre facture pour l'achat du présent Service (l'« Entité légale Dell »). La prestation du présent Service est soumise à un contrat-cadre de Services distinct, conclu entre le Client et l'Entité légale Dell, qui autorise expressément la vente du Service. En l'absence de ce contrat, selon la situation géographique du Client, le présent Service est fourni dans le cadre des conditions commerciales de Dell ou du contrat référencé dans le tableau ci-dessous (dans ce cas, le « Contrat »). Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au Contrat disponible applicable à l'emplacement géographique du Client. Les parties déclarent avoir lu et acceptent d'être liées par les conditions générales en ligne.

Emplacement géographique du Client	Conditions générales applicables à votre achat de services Dell	
	Clients achetant des services Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services Dell auprès d'un revendeur agréé Dell
États-Unis	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)	www.dell.ca/terms (anglais) www.dell.ca/conditions (français canadien)
Amérique latine et Caraïbes	Site Web local spécifique par pays ou www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local spécifique par pays ou www.dell.com ou www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.

<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local spécifique par pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global.*</p> <p>En outre, les clients situés en France, en Allemagne et au Royaume-Uni peuvent sélectionner l'URL correspondant à leur pays ci-dessous :</p> <p>France : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Allemagne : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Royaume-Uni : www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Les Descriptions de service et les autres documents de service Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un accord entre vous et Dell. Ils ont pour seul objet de décrire le contenu du Service que vous achetez auprès du vendeur, vos obligations en tant que destinataire du Service, ainsi que les limites du Service. Par conséquent, toute référence au « Client » dans la présente Description du service et dans les autres documents de service Dell sera considérée comme se référant à vous, tandis que toute référence à Dell sera uniquement considérée comme se référant à Dell en tant que prestataire du service pour le compte de votre vendeur. Vous n'entretenez aucune relation contractuelle directe avec Dell dans le cadre du Service décrit dans la présente déclaration. Pour éviter toute confusion, nous précisons donc que les conditions de paiement ou les autres conditions contractuelles qui, par nature, s'appliquent directement entre un acheteur et un vendeur ne s'appliqueront pas à vous et seront telles qu'elles ont été définies entre vous-même et le vendeur.</p>
--	---	---

* Les clients peuvent accéder à leur site www.dell.com local en se rendant simplement à l'adresse www.dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet depuis leur région, ou en choisissant l'option de sélection d'une région ou d'un pays sur le site Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier est soumis à la Description du service alors en vigueur, disponible sur le site www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Si une disposition de la présente Description du service entre en conflit avec une disposition du Contrat, les dispositions de la présente Description du service prévaudront, mais uniquement dans les limites dudit conflit, et elles ne remplaceront en aucun cas les autres dispositions du Contrat qui ne vont pas expressément à l'encontre de la présente Description du service. Les termes qui prévalent seront interprétés aussi étroitement que possible en vue de résoudre le conflit tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris en préservant les dispositions non conflictuelles contenues dans le même paragraphe, la même section ou la même sous-section.

En commandant les Services, en recevant la prestation, en utilisant les Services ou les logiciels connexes, ou en sélectionnant le bouton ou la case (ou autre) « J'accepte » sur le site Dell.com lors de votre achat, ou dans l'une des interfaces Internet ou logicielles Dell, vous acceptez d'être lié par la présente Description du service et par les contrats qui y sont référencés. Si vous souscrivez à cette description de service pour le compte d'une entreprise ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à lier cette personne morale aux conditions de la présente description de service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désignera cette personne morale. En plus de recevoir cette Description de Service, les Clients de certains pays peuvent également être tenus de signer cette Description de Service ou un bon de commande.

Conditions supplémentaires applicables aux services de formation

1. **Période de validité.** Cette Description du service commence à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant un an (« **Durée** »). Sauf accord écrit contraire conclu entre le Client et Dell, les achats des Services en vertu de la présente Description du service sont réservés au seul usage interne du Client et ne doivent pas être utilisés à des fins de revente ni dans le cadre d'une agence de services.

2. Autres informations importantes

A. **Report ou annulation.** Sauf accord écrit préalable avec un représentant agréé Dell, toute formation débutera à la date prévue. Si le Client demande à annuler ou à reporter des services de formation, les frais de formation pré-payés par le Client seront remboursés par Dell comme suit :

- Pour les offres de formation en salle de classe et par cours virtuels (programme public), et de formation par cours virtuels (dédiée), le Client peut demander à reporter ses dates de formation à une autre date disponible jusqu'à quatorze (14) jours calendaires complets avant le début du cours prévu. Une annulation ou un changement dans les quatorze (14) jours calendaires complets avant le début du cours confirmé entraînera des frais d'annulation équivalents à 100 % des frais de formation.
- Pour les offres de formation en salle de classe (dédiée), sauf indication contraire dans un énoncé des travaux distinct, le Client peut demander à reporter ses dates de formation à une autre date disponible jusqu'à vingt-et-un (21) jours calendaires complets avant le début du cours prévu. Une annulation ou un changement dans les vingt-et-un (21) jours calendaires complets avant le début du cours confirmé entraînera des frais d'annulation équivalents à 100 % des frais de formation à la charge du Client.
- Si Dell se voit dans l'obligation d'annuler un service de formation prévu, Dell fera de son mieux pour en informer à l'avance le Client par un avis d'annulation et tentera de le reprogrammer comme convenu entre Dell et le Client. Si les services de formation sont annulés pour des raisons qui relèvent du contrôle de Dell et ne peuvent pas être reprogrammés de manière appropriée, Dell remboursera les frais de formation pré-payés associés au Client. Le remboursement sera le seul recours du Client en cas d'annulation de la part de Dell

B. **Paieement du matériel acheté avec les Services.** Sauf accord écrit contraire, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la prestation des services de formation et de conseils ou des services managés achetés avec ledit matériel.

C. **Limites commercialement raisonnables du champ d'application du Service.** Dell peut refuser d'effectuer la prestation du service si, à son avis, celle-ci est de nature à faire naître un risque excessif pour Dell ou ses prestataires de services, ou si elle dépasse le champ d'application du service. Dell décline toute responsabilité relative aux pannes ou aux retards dans l'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment le manquement du Client à respecter ses obligations énoncées dans la présente Description du service.

D. **Services en option.** Des services optionnels peuvent être disponibles à l'achat auprès de Dell et varieront en fonction de l'emplacement géographique du Client. Les services optionnels peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services optionnels sont fournis conformément aux dispositions de la présente Description du service.

E. Cession et sous-traitance. Dell se réserve le droit de sous-traiter ce Service et/ou de céder cette Description du service à des prestataires de services tiers qualifiés afin qu'ils exécutent le Service pour le compte de Dell.

F. Annulation. Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment au cours de sa Période de validité pour l'un des motifs suivants :

- Le Client ne s'est pas acquitté de la totalité du montant à payer pour le présent Service, conformément aux conditions stipulées sur sa facture.
- Le Client se montre insultant, menaçant ou refuse de coopérer avec l'agent du support technique ou le technicien sur site.
- Le Client n'a pas respecté l'ensemble des conditions générales stipulées dans la présente Description du service.

Si Dell annule ce service, Dell enverra au Client un avis d'annulation écrit électronique. Cet avis inclura le motif de l'annulation ainsi que sa date de prise d'effet, qui interviendra au minimum dix (10) jours après la date d'envoi du préavis d'annulation au Client, sauf dispositions contraires prévues par la législation locale ne pouvant pas être modifiées par contrat. Si Dell annule le présent Service conformément à ce paragraphe, le Client ne pourra bénéficier d'aucun remboursement des montants acquittés ou dus à Dell.

G. Restrictions géographiques et délocalisation. Le présent Service n'est pas proposé partout. Les options du Service (les niveaux de service, les horaires du support technique et le temps d'intervention sur site) varient selon les zones géographiques et ne sont pas forcément disponibles dans celle du Client. Contactez votre ingénieur commercial pour plus de détails.

H. Éléments basés sur Internet. La société Dell ne sera pas tenue pour responsable envers le Client des interruptions ou retards éventuels dans la réception ou la transmission de données en relation avec des éléments des Services basés sur Internet.

I. Supports de formation. Dell fournira des supports de formation, qui peuvent comprendre : de la documentation de cours, des directives, du matériel pédagogique tels que cahiers, manuels ou ressources audio, ou la formation sur ordinateur. Tous les supports de formation fournis par Dell sous n'importe quelle forme, qu'elle soit imprimée ou électronique, sont des œuvres protégées du fournisseur de contenu original. Le matériel de formation est à usage exclusif du participant inscrit au cours de formation, et ne peut pas être utilisé par une autre personne, reproduit, distribué ni modifié sans la permission écrite expresse de Dell.

© 2021 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques et désignations commerciales peuvent apparaître dans le présent document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et désignations commerciales ou à leurs produits. Un exemplaire imprimé des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.