



## Dell Technologies

### Description de service

---

## Services de formation Dell Learning

### Introduction

Les Services de formation Dell Learning ont le plaisir de proposer des services d'apprentissage (le(s) « Service(s) ») conformément à la présente description de service (« description de service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme mutuellement convenue de facture ou de confirmation de commande (selon le cas, le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de services que vous avez achetées. Pour toute assistance supplémentaire ou pour demander une copie de votre contrat ou de vos contrats de service, veuillez communiquer avec les [Services de formation Dell Learning](#) ou avec votre représentant commercial.

### Champ d'application du présent Service

Les Services de formation Dell Learning (« Dell ») proposent des cours techniques et des certifications reconnues par le secteur. L'apprentissage est dispensé sous différentes formes : formations et exercices pratiques sur demande, formation animée par un instructeur (salle de classe ou salle de classe virtuelle) ouverte à tous les clients ou formation animée par un instructeur exclusif (salle de classe ou salle de classe virtuelle) ouverte à un client donné. Une liste des cours de formation et des certifications offerts est disponible sur le [portail des Services de formation Dell Learning](#) à l'adresse [learning.dell.com](http://learning.dell.com). Les cours de formation et les examens offerts couvrent une variété de sujets qui s'étendent des technologies, telles que les serveurs, le stockage, le réseautage et la virtualisation aux produits et solutions d'automatisation et d'intelligence artificielle. Les bons de certification sont offerts sur [learning.dell.com](http://learning.dell.com) et les examens sont délivrés par l'entreprise Pearson Vue pour le compte des Services de formation Dell Learning. En commandant les Services décrits aux présentes, vous reconnaissez avoir lu et compris les Services offerts dans votre région. Après l'achat, vous aurez accès au(x) cours de formation pour une période précisée sur votre bon de commande, calculée à partir de la date d'achat. Après la période précisée sur votre bon de commande, le(s) cours de formation sera(ont) considéré(s) comme ayant été suivis. Dell fournira la date du cours et l'emplacement de la formation au besoin pour les différents types de formation. S'ils sont offerts dans votre pays, vous pouvez également acheter des crédits de formation (les « crédits de formation ») des Services de formation Dell Learning pour acquérir de nouveaux bons de formation ou d'examen ou suivre des formations de plus grande valeur, lorsque votre solde n'est pas suffisant.

### Formations et exercices pratiques sur demande

La formation sur demande est une formation en ligne suivie à son propre rythme, dans le cadre de laquelle Dell permet aux apprenants d'accéder aux cours achetés sur [learning.dell.com](http://learning.dell.com). Les cours de formation sur demande comprennent les éléments suivants :

- Des cours qui sont regroupés et auxquels les apprenants individuels accèdent de façon asynchrone, généralement par l'intermédiaire d'un système de gestion de l'apprentissage.
- Des cours avec un ou plusieurs objectifs accessibles en tout temps (plutôt que par l'intermédiaire d'un événement planifié).
- L'utilisation de la technologie pour livrer le contenu pédagogique et faciliter les activités d'apprentissage au moyen de textes, de graphiques et du multimédia.

Les exercices pratiques sur demande sont des exercices pratiques autonomes qui vous aident à valider les compétences et les concepts abordés dans les cours. Les exercices pratiques sur demande comprennent les éléments suivants :

- Un accès aux environnements d'exercices pratiques virtuels pendant une période définie. Pendant cette période, vous pouvez accéder aux séances d'exercices pratiques aussi souvent que nécessaire. Le travail effectué dans le cadre de l'exercice pratique est enregistré automatiquement d'une séance à une autre pendant la période de l'exercice pratique.
- 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 animée par un instructeur (à inscription ouverte)

La formation dispensée par un instructeur (à inscription ouverte) comprend les éléments suivants :

- Un environnement d'apprentissage synchrone avec un instructeur en personne ou en ligne qui fournit l'apprentissage.
- Une formation en salle de classe qui peut être donnée dans une salle de classe avec des participants et un instructeur au même emplacement ou dans une classe virtuelle à laquelle des participants de différents emplacements assistent en ligne.
- La formation en salle de classe (en personne) est conçue pour être un environnement d'apprentissage synchrone avec des participants et un instructeur au même emplacement à laquelle plusieurs clients distincts peuvent assister. L'instructeur donne les cours en salle de classe en personne dans un environnement animé par un instructeur dans une salle de classe.
- La formation en salle de classe virtuelle est conçue pour être un environnement d'apprentissage synchrone avec des participants situés à plusieurs emplacements à laquelle plusieurs clients distincts peuvent assister. L'instructeur donne les cours en classe virtuelle dans un environnement à distance animé par un instructeur. La formation en classe virtuelle est fournie en utilisant une technologie de conférence en ligne ou de classe virtuelle.
- Tous les cours de formation animés par un instructeur sont conçus pour tirer pleinement parti des interactions entre les participants et les instructeurs, en permettant la discussion du matériel de formation, à la fois individuellement et en groupe.

### Formation (exclusive) animée par un instructeur

La formation (exclusive) animée par un instructeur comprend les éléments suivants :

- Un environnement d'apprentissage synchrone pour un seul client. Cette formation peut être donnée dans une salle de classe avec des participants et un instructeur au même emplacement, être organisée par le client ou être donnée dans une classe virtuelle à laquelle des participants assistent à distance depuis un ou plusieurs emplacements.
- La formation exclusive animée par un instructeur suit la même approche que la formation animée par un instructeur (à inscription ouverte).

Responsabilités spécifiques à la formation (exclusive) animée par un instructeur à un emplacement client :

Responsabilités du client :

Avant le début de la formation planifiée, le client va indiquer par écrit à Dell une personne-ressource. Toutes les communications concernant le projet seront adressées à cette personne-ressource. La personne-ressource va :

- Avoir l'autorité d'agir au nom du client dans tous les aspects du projet et de résoudre les exigences conflictuelles du client.

- Coordonner les ressources appropriées et fournir des installations pour les services de formation lorsque la formation en classe est délivrée.
  - Si la formation a lieu en dehors d'un établissement de Dell, toutes les dépenses liées à l'établissement doivent être prises en charge par le client.
  - Les repas, rafraîchissements ou services supplémentaires fournis aux apprenants doivent être pris en charge par le client.
- Obtenir et fournir les exigences, informations, données, décisions et approbations concernant le projet dans un délai de trois jours ouvrables suivant la demande, à moins que les deux parties conviennent d'un délai différent.
- Indiquer à Dell le nombre exact de participants, ainsi que leurs noms, avant la formation, conformément au nombre de participants défini dans le bon de commande au moins vingt et un (21) jours avant la formation.
- Veiller à ce que les instructeurs de Dell aient un accès raisonnable et sûr à l'établissement de formation, au stationnement, au téléphone, à la connexion Internet et à l'espace de travail, lorsqu'une formation en classe est délivrée.
- Remplir le questionnaire fourni par Dell au client avant la prestation du cours.
- Fournir les éléments suivants lorsque la formation en salle de classe est délivrée par un instructeur en personne :
  - une salle de classe de taille adéquate pour le nombre d'étudiants et d'instructeurs. La salle de classe doit être aménagée dans le style standard d'une salle de classe avec l'aire d'enseignement de l'instructeur (avec accès à l'ordinateur de l'instructeur [le cas échéant], un projecteur de données, les connecteurs requis, un tableau blanc ou un tableau de papier et des prises de courant) à l'avant de la salle de classe face aux participants;
  - un projecteur de données, les connecteurs requis et un écran de projection pour les présentations;
  - des machines pour les clients étudiants pour effectuer les exercices pratiques. Le client est responsable de fournir des ordinateurs de bureau ou portables pour chaque étudiant et l'instructeur (la machine de l'instructeur est facultative à moins que le site ne soit un endroit sécurisé);
  - un tableau blanc ou tableau de papier avec des marqueurs;
  - une connexion à Internet pour accéder à distance aux systèmes de formation des services de formation Dell Education Services, préférablement câblée ou sans fil très stable. Les exercices pratiques nécessitent une connexion stable;
  - l'accès à un nombre suffisant de prises de courant.

#### Responsabilités de Dell :

Dell enverra au client un questionnaire qui doit être rempli par le client et renvoyé à Dell dans un délai de trente (30) à soixante (60) jours avant la prestation du cours. De plus, Dell va effectuer ce qui suit :

- Fournir les exigences logistiques et matérielles spécifiques associées à la prestation du cours.
- Fournir un exemple de disposition et d'exigences de la salle de classe.
- Fournir des instructions pour la connexion.
- Confirmer le personnel participant à la séance de formation.
- Confirmer les objectifs de la formation, les ressources et le calendrier.
- Confirmer la logistique et les établissements de formation, ainsi que les responsabilités du client.

Si Dell ne parvient pas à un accord avec le client pour les exigences énumérées ci-dessus, Dell se réserve le droit d'annuler les Services comme le décrit le bon de commande. Si les spécifications exigées en matière de systèmes informatiques et/ou de connectivité Internet ne peuvent pas être satisfaites par le client, le cours sera uniquement magistral, en faisant référence à l'équipement de production. Les laboratoires et processus peuvent être inscrits sur le tableau blanc pour maximiser l'apprentissage des étudiants.

Les dates précises de prestation du cours seront convenues par le client et Dell. Sauf indication contraire dans une description des travaux distincte, toutes les vérifications des exigences de formation doivent être planifiées au moins vingt et un (21) jours civils complets avant la date de formation demandée. Sinon, 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 la nécessité de coûts supplémentaires sera évaluée.

### Examens, certifications et badges numériques

Sous la marque [Dell Proven Professional Program](#), les Services de formation Dell Learning offrent plusieurs façons à un client de valider ses compétences et ses connaissances par le biais d'une évaluation.

#### Examens :

L'examen désigne toute évaluation, surveillée ou non, proposée par le Dell Proven Professional Program et utilisée pour valider des compétences ou des connaissances. Les examens sont associés à une certification précise et sont utilisés pour valider les connaissances d'un étudiant sur un sujet donné. Les examens sont mis à jour et révisés au besoin afin de maintenir l'actualité des technologies et des produits auxquels ils sont associés.

#### Certifications :

Les certifications sont des certificats définies dans le cadre du Dell Proven Professional Program qui décrivent les exigences nécessaires à la validation des compétences relatives à un produit ou à une technologie en particulier. Pour obtenir une « certification », les participants doivent passer avec succès tous les examens requis et se conformer à toutes les autres exigences liées au certificat en question.

#### Badges numériques :

Les badges numériques sont des badges de programme établis par Dell que vous pourriez obtenir l'autorisation d'utiliser en réussissant tous les examens requis et en respectant toutes les autres exigences relatives au certificat associé au badge numérique.

### Crédits de formation :

Les crédits de formation sont un moyen flexible d'acheter des cours de formation et des examens offerts par les Services de formation Dell Learning ou par des tiers sélectionnés. Les Services de formation Dell Learning se trouvent à l'adresse <http://learning.dell.com>. Pour les offres de tiers, veuillez contacter les [Services de formation Dell Learning](#) ou votre représentant commercial.

Les crédits de formation peuvent également être utilisés pour acheter des abonnements aux Services de formation Dell Learning, des cours de formation et des forfaits, comme expliqué dans les sections ci-dessous.

Les crédits de formation peuvent être échangés dans le pays dans lequel ils ont été achetés. Pour connaître les exceptions, vous devez consulter l'équipe des [Services de formation Dell Learning](#) avant de vous inscrire à une formation donnée à l'extérieur du pays dans lequel vos crédits de formation ont été vendus.

La période de validité des crédits de formation pour l'achat de programmes de formation offerts par les Services de formation Dell Learning est de douze (12) mois à partir de la date d'achat de vos crédits de formation. Sous réserve de dispositions contraires de toute loi en vigueur, tous les cours de formation échangés contre des crédits de formation doivent être planifiés et avoir lieu dans les douze (12) mois suivant la date de l'achat des Services indiquée sur le bon de commande. Après l'achat des crédits de formation, Dell vous fournira un rapport de solde de crédits de formation dans votre compte sur le portail d'apprentissage Dell. Si vous avez des questions concernant l'expiration de vos crédits de formation, communiquez avec les [Services de formation Dell Learning](#) ou votre représentant commercial.

Les obligations de Dell concernant la prestation des Services de formation Dell Learning en échange des crédits de formation que vous avez achetés seront considérées comme satisfaites après la période de 12 mois suivant la date d'achat des crédits de formation, à condition que les Services de formation Dell Learning et le client se conforment aux lois applicables. De plus, en cas de conflit entre la présente disposition et votre entente-cadre qui autorise l'achat de ces Services, l'entente-cadre aura préséance sur la présente description de service. Si les crédits de formation expirent, vous n'aurez pas droit à un remboursement pour l'achat de crédits de formation à moins d'entente contraire survenue entre les Services de formation Dell Learning et le client, et à condition que les Services de formation Dell Learning et le client se conforment aux lois applicables. De plus, en cas de conflit entre la présente disposition et votre entente-cadre qui autorise l'achat de ces Services, l'entente-cadre aura préséance sur la présente description de service.

## Abonnements :

Les abonnements sont un moyen flexible de contrôler vos coûts en achetant un accès à une bibliothèque de formations donnée pour une période précise. Ils peuvent être payés avec des crédits de formation ou achetés auprès de Dell. Certaines restrictions peuvent s'appliquer à l'utilisation des crédits de formation pour l'achat d'abonnements contenant une formation animée par un instructeur (à inscription ouverte). Veuillez contacter les [Services de formation Dell Learning](#) ou votre représentant commercial pour de plus amples renseignements.

Les abonnements aux Services de formation Dell Learning sont vendus en périodes de douze (12) mois commençant à la date d'achat de l'abonnement par vous ou par votre organisation (la « période d'abonnement »). Sous réserve de dispositions contraires de toute loi en vigueur, tous les cours de formation échangés dans le cadre de votre abonnement doivent être planifiés et avoir lieu avant la date d'expiration de votre période d'abonnement.

Après l'achat de votre abonnement, Dell vous donnera accès à un portail d'apprentissage pour vous permettre d'activer votre abonnement et d'y accéder. Les obligations de Dell concernant la prestation des Services de formation Dell Learning dans le cadre de l'abonnement que vous avez acheté seront considérées comme satisfaites après la période de l'abonnement, à condition que les Services de formation Dell Learning et le client se conforment aux lois applicables. De plus, en cas de conflit entre la présente disposition et votre entente-cadre qui autorise l'achat de ces Services, l'entente-cadre aura préséance sur la présente description de service. Si l'abonnement expire, vous n'aurez pas droit à un remboursement pour l'achat de l'abonnement à moins d'entente contraire survenue entre les Services de formation Dell Learning et le client, et à condition que les Services de formation Dell Learning et le client se conforment aux lois applicables. De plus, en cas de conflit entre la présente disposition et votre entente-cadre qui autorise l'achat de ces Services, l'entente-cadre aura préséance sur la présente description de service.

## Forfaits

Les forfaits de formation sont un moyen flexible d'acheter un ensemble de cours de formation et de bons d'examen offerts par Dell. Votre achat d'un forfait vous permet d'accéder à un ensemble de formations en salle de classe et en classe virtuelle et d'apprentissage sur demande connexe.

La durée de la période pendant laquelle vous pouvez utiliser les cours de votre forfait est de douze (12) mois à partir de la date à laquelle vous l'avez acheté. Sous réserve de dispositions contraires de toute loi en vigueur, tous les cours de formation échangés dans le cadre de votre forfait doivent être planifiés et avoir lieu dans les douze (12) mois suivant la date de l'achat des Services indiquée sur le bon de commande.

Après l'achat de votre forfait, Dell vous fournira un portail d'apprentissage pour vous permettre d'activer la formation que vous avez achetée et d'y accéder. Les obligations de Dell concernant la prestation des Services de formation Dell Learning dans le cadre du forfait que vous avez acheté seront considérées comme satisfaites après la période de 12 mois suivant l'achat du forfait, à condition que les Services de formation Dell Learning et le client se conforment aux lois applicables. De plus, en cas de conflit entre la présente disposition et votre entente-cadre qui autorise l'achat de ces Services, l'entente-cadre aura préséance sur la présente description de service. Si le forfait expire, vous n'aurez pas droit à un remboursement pour l'achat du forfait à moins d'entente contraire survenue entre les Services de formation Dell Learning et le client, et à condition que les Services de formation Dell Learning et le client se conforment aux lois applicables. De plus, en cas de conflit entre la présente disposition et votre entente-cadre qui autorise l'achat de ces Services, l'entente-cadre aura préséance sur la présente description de service.

## Offres de tiers

Dell (le fournisseur) peut proposer de fournir des produits et des services qui sont fournis par un fabricant/fournisseur tiers et qui ne proviennent pas de Dell ou ne sont pas étiquetés Dell (« offres de tiers ») et peuvent inclure des offres de sociétés affiliées au fournisseur qui utilisent des marques autres que « Dell ». Nonobstant toute autre disposition des présentes, les offres de tiers sont soumises à la licence standard, aux services, à la garantie et à l'indemnisation du fabricant/fournisseur tiers (ou à un accord direct en vigueur entre le client et ce fabricant/fournisseur), auxquels le client doit adhérer. Même si les frais de soutien sont facturés par l'intermédiaire du fournisseur, les offres de tiers ne bénéficient généralement pas de l'assistance du fournisseur et le client doit contacter directement ce tiers pour obtenir du soutien (sauf indication contraire dans les conditions générales applicables ci-dessus). Toute réclamation en matière de garantie, de dommages ou d'indemnisation à l'encontre du fournisseur en ce qui concerne les offres de tiers est expressément exclue.

Pour les offres de Red Hat, reportez-vous aux conditions générales de l'accord d'entreprise de Red Hat à l'adresse [www.redhat.com/licenses](http://www.redhat.com/licenses) et aux politiques en matière de formation à l'adresse <https://www.redhat.com/en/about/red-hat-training-policies>.

## Exclusions

Pour éviter toute ambiguïté, les activités suivantes ne sont pas comprises dans le champ d'application de la présente description de service :

- Tous les services, toutes les tâches ou toutes les activités autres que ceux explicitement indiqués dans la présente description de service ou votre bon de commande, et toute formation non répertoriée sur la page [learning.dell.com](http://learning.dell.com).
- Le développement de toute propriété intellectuelle créée uniquement et spécifiquement pour le client.
- Dell se réserve le droit, à son entière discrétion, de déterminer le nombre d'instructeurs et les compétences requis pour la prestation de la formation. Le client convient que toute ressource de Dell peut être un employé ou un conseiller de Dell et/ou un fournisseur de services Dell.

La présente description de service ne confère au client aucune autre garantie que celles fournies en vertu des conditions de son entente.

## Responsabilités générales du client

**Autorité pour accorder l'accès.** Le client atteste et garantit qu'il a obtenu l'autorisation d'accès et d'utilisation, à distance ou en personne, par le Client et par Dell, aux logiciels, au matériel, aux systèmes, aux données qui s'y trouvent et à tous les composants matériels et logiciels qui y sont inclus, appartenant au Client ou faisant l'objet d'une licence, aux fins de la prestation de ces Services. Si le client ne dispose pas de cette autorisation, il lui incombe de l'obtenir, à ses frais et avant de communiquer avec Dell pour demander la prestation de ces Services.

**Non-sollicitation.** Lorsque cela est permis par la loi, le client ne va pas, sans le consentement écrit préalable de Dell, pendant une période de deux ans à partir de la date inscrite sur son bon de commande, directement ou indirectement, offrir un emploi à un employé de Dell avec lequel il a été en contact durant la prestation du Service par Dell; il est entendu, toutefois, que les publicités générales et autres vastes formes semblables de sollicitation ne vont pas constituer une sollicitation directe ou indirecte en vertu de la présente et que vous pouvez offrir un emploi à tout employé qui a quitté son emploi chez Dell ou a été renvoyé avant le début des discussions d'emploi avec vous.

**Collaboration du client.** Le client comprend que sans une collaboration totale et adéquate, Dell ne pourra pas exécuter le Service ou, s'il est exécuté, le Service peut être matériellement altéré ou retardé. Par conséquent, le client va collaborer totalement et raisonnablement avec Dell pour que Dell puisse exécuter le Service. Si le client ne collabore pas de façon raisonnable, Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à l'exécution du Service et le client ne sera pas admissible à un remboursement. Dell, à son entière discrétion, peut refuser l'accès à un individu ou l'expulser si elle juge qu'il représente un risque pour la sécurité des autres participants ou de l'établissement. Dell ne va pas rembourser les frais de formation payés pour ce participant.

**Sauvegarde des données.** Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, des logiciels et des programmes existants sur tous les systèmes concernés avant et pendant la prestation de ce 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 pannes, modifications ou pertes de données. Dell ne pourra pas être tenue responsable de la restauration ou de la réinstallation de programmes ou de données.

À moins que les lois locales applicables le stipulent autrement, DELL NE SERA PAS TENUE RESPONSABLE :

- DE TOUTE INFORMATION CONFIDENTIELLE, EXCLUSIVE OU PERSONNELLE;
- DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS;
- DES MÉDIAS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS;
- DE LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU;
- DE TOUT ACTE OU DE TOUTE OMISSION, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, DE DELL OU D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES TIERS.

**Garanties de tierces parties.** Ces Services peuvent exiger que Dell accède à du matériel et à des logiciels qui n'ont pas été fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute personne autre que le fabricant d'origine effectue des modifications sur le matériel ou les logiciels. Le client doit s'assurer que l'exécution par Dell des Services n'aura pas d'effet sur ces garanties ou, le cas échéant, que les effets sur ces garanties seront acceptables pour le client. Dell ne peut pas être tenue responsable des garanties de tiers ni de tout effet que les Services pourraient avoir sur ces garanties.

**Heures de service.** Selon les lois locales en rapport avec les heures de travail hebdomadaires, ce Service sera exécuté du lundi au vendredi durant les heures normales d'ouverture de Dell, lesquelles, sauf indication contraire ci-dessous, débutent à 8 h et se terminent à 18 h, heure locale :



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

Aucune activité de service n'aura lieu durant les jours fériés locaux à moins que d'autres dispositions n'aient été prises à l'avance par écrit. Dans ces cas, le service exécuté en dehors des heures d'ouverture de Dell dépendra des ressources disponibles et pourrait entraîner des frais supplémentaires.

## Modalités et conditions des services de Dell

La présente description de service intervient entre vous, le client (« vous » ou le « client ») et la personne morale indiquée sur votre facture pour l'achat du présent Service (l'« entité juridique Dell »). Ce Service est fourni sous réserve de l'accord du client et régi par celui-ci (« accord ») avec l'entité juridique de Dell qui autorise explicitement la vente de ce Service. Les produits ou les services obtenus auprès d'un détaillant Dell sont exclusivement régis par l'accord conclu entre l'acheteur et le détaillant. Cet accord pourrait contenir des modalités qui sont les mêmes que celles du présent document ou que celles des modalités en ligne ci-dessous. Le détaillant peut décider avec Dell d'effectuer des services de garantie et/ou de maintenance pour l'acheteur au nom du détaillant. Les clients et les détaillants qui offrent des services professionnels ou des services de maintenance ou de garantie doivent être dûment formés et certifiés. La prestation de services par des clients, des détaillants ou des tiers non formés ou certifiés peut entraîner des frais supplémentaires si un soutien de la part de Dell est requis en raison d'une telle intervention tierce. Veuillez communiquer avec le détaillant ou le représentant commercial Dell de votre région pour de plus amples renseignements sur la prestation des services de garantie et de maintenance de Dell des produits obtenus auprès d'un détaillant. En l'absence d'un tel accord autorisant explicitement ce service, selon l'emplacement du client, ce Service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou du contrat de détaillant de Dell présentés ci-après. Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au contrat disponible applicable au site du client. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

## Conditions générales applicables aux achats de services

	Achats de services effectués directement	Achats de services effectués auprès d'un détaillant autorisé
États-Unis	<a href="https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us">https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us</a>	Les descriptions de service et autres documents de service de l'entité juridique Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et l'entité juridique Dell, et servent uniquement à décrire le contenu des services que vous achetez auprès de votre vendeur, vos obligations à titre de bénéficiaire de service et les limites du service. Par conséquent, toute référence au « client » dans la présente description de service et dans tout document de service de l'entité juridique Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à l'entité juridique Dell doit être comprise comme une référence à l'entité juridique Dell comme fournisseur du Service au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'entité juridique Dell
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Anglais) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Français canadien)	
Amérique latine et Caraïbes	Visitez <a href="https://www.dell.com/latamtermsofsale">https://www.dell.com/latamtermsofsale</a> Sélectionnez le pays de l'utilisateur final pour trouver les conditions de vente particulières, accédez à la section des conditions et sélectionnez les conditions de vente applicables	
Asie-Pacifique et Japon	Site Web local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="#">contrats de service commerciaux   Dell</a> .*	



	Achats de services effectués directement	Achats de services effectués auprès d'un détaillant autorisé
Europe, Moyen-Orient et Afrique	Site Web local <a href="#">Dell.com</a> propre au pays ou <a href="#">contrats de service commerciaux   Dell</a> . France : <a href="#">Contrats de service   Dell France</a> Royaume-Uni : <a href="#">Dell.co.uk/terms</a>	concernant le service décrit dans la présente. Pour éviter toute ambiguïté, toute condition de paiement ou autre condition contractuelle qui, par sa nature, concerne strictement un acheteur et un vendeur, ne s'appliquera pas à vous et sera définie conformément à l'entente conclue entre vous et votre vendeur.

\* Les clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web local [dell.com](#) à l'aide d'un appareil situé dans leur localité ou en choisissant leur pays dans l'outil de sélection du pays [Dell.com](#).

Le client accepte de plus qu'en renouvelant, en modifiant, en prolongeant la durée du Service ou en continuant de l'utiliser au-delà de la durée de service initiale, le Service soit assujéti à la description de service applicable à ce moment, qui peut être consultée dans les [Contrats de service commerciaux | Dell](#)

En passant votre commande pour les Services, en recevant les Services, en utilisant les Services ou le logiciel associé ou en cliquant sur le bouton ou en cochant la case « J'accepte » ou tout autre élément similaire sur le site Web [Dell.com](#), en lien avec votre achat ou sur une interface Internet ou logicielle de Dell, vous acceptez d'être lié par la présente description de service et les ententes intégrées par référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description de service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, vous attestez que vous avez l'autorité de lier ladite entité à la présente description de service, auquel cas les mots « vous » ou le « client » font référence à ladite entité. Outre la présente description de service, il est possible que les clients de certains pays doivent également signer une facture.

## Conditions générales supplémentaires applicables aux Services de formation Dell Learning

**1. Durée du service.** Cette description de service entre en vigueur à la date indiquée sur votre bon de commande pour une durée d'un (1) an (« **durée** »). Sauf accord contraire intervenu entre Dell et le client, les achats de Services, en vertu de cette description de service, sont réservés uniquement à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une entreprise de services informatiques.

### 2. Informations supplémentaires importantes

**A. Report et annulation.** Sauf accord contraire par écrit de Dell, la formation va commencer à la date prévue. Si le client demande d'annuler ou de reporter les Services de formation Dell Learning, Dell remboursera les frais de formation prépayés par le client comme suit :

- Pour les formations animées par un instructeur (à inscription ouverte) et pour les offres de formation animée par un instructeur (exclusive, en classe virtuelle), le client peut demander de reporter ses dates de formation à une autre date disponible jusqu'à quatorze (14) jours civils complets avant le début du cours prévu. Une annulation ou un changement effectués à moins de quatorze (14) jours civils complets avant la date de début du cours confirmée entraînera des frais d'annulation équivalant à 100 % des frais de cours.
- Pour les offres de formation animée par un instructeur (exclusive, en classe), sauf indication contraire dans une description des travaux distincte, le client peut demander de reporter ses dates de formation à une autre date disponible jusqu'à vingt et un (21) jours civils complets avant le début du cours prévu. Une annulation ou un changement effectués à moins de vingt et un (21) jours civils complets avant la date de début du cours confirmée entraînera des frais d'annulation équivalant à 100 % des frais de cours que le client devra payer.
- Si Dell doit annuler des Services de formation Dell Learning prévus, elle déploiera des efforts raisonnables pour aviser le client de l'annulation et s'efforcera de planifier à nouveau les Services comme convenu entre Dell et le client. Si les Services de formation Dell Learning sont annulés pour des raisons contrôlées par Dell, et ne peuvent pas être planifiés à nouveau raisonnablement, Dell remboursera au client les frais de formation prépayés. Le remboursement est le seul recours du client en cas d'annulation par Dell.

- B. Paiement du matériel acheté avec les Services.** Sauf accord écrit, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services de formation, de consultation ou gérés achetés avec ledit matériel.
- C. Limites commerciales raisonnables du champ d'application du Service.** Dell peut refuser de fournir le Service si, à son avis raisonnable, la prestation du Service constitue un risque déraisonnable pour Dell ou les fournisseurs de services de Dell, ou encore si tout service demandé dépasse le champ d'application du Service offert. Dell ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant la prestation dont la cause serait indépendante de sa volonté, ce qui comprend le manquement du client à respecter ses obligations dans le cadre de la présente description de service.
- D. Services en option.** Des services en option peuvent être achetés auprès de Dell et varieront selon l'emplacement du client. Les services en option peuvent faire l'objet d'un accord distinct avec Dell. En l'absence d'une telle entente, les services en option sont offerts conformément à la présente description de service.
- E. Attribution et sous-traitance.** Dell peut donner en sous-traitance ce Service et/ou attribuer cette description de service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le Service au nom de Dell.
- F. Annulation.** Dell se réserve le droit d'annuler le présent Service à tout moment pendant sa durée pour l'un des motifs suivants :
- le client omet de payer le prix total de ce Service conformément aux modalités de la facture;
  - le client est injurieux, menaçant ou refuse de collaborer avec l'analyste du soutien ou le technicien sur place; ou
  - le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.
- Si Dell annule ce Service, elle enverra au client un avis d'annulation écrit par voie électronique. L'avis comportera le motif de l'annulation, ainsi que sa date d'entrée en vigueur, à savoir un minimum de dix (10) jours à compter de la date d'envoi de l'avis d'annulation par Dell au client, sauf en cas de dispositions contraires prévues par la loi ne pouvant être modifiées par une entente. 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. Limites géographiques et déménagement.** Ce Service n'est pas proposé dans toutes les régions. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures de soutien technique et les délais d'intervention sur place varieront selon l'emplacement géographique et certaines options peuvent ne pas être achetées dans la région du client, alors veuillez communiquer avec votre représentant commercial pour obtenir de plus amples détails à ce sujet.
- H. Éléments sur le Web.** Dell ne sera pas tenue responsable envers le client de toute interruption ou de tout délai dans la réception ou la transmission de données liées à des éléments sur le Web des Services.
- I. Matériel de formation.** Dell va fournir le matériel de formation, qui peut comprendre des documents de cours, des directives, du matériel pédagogique, comme des cahiers d'exercices, des manuels ou du matériel audio, ou d'une formation sur ordinateur. Le matériel de formation fourni par Dell sous toutes formes, imprimées ou électroniques, est une œuvre protégée par le droit d'auteur du fournisseur de contenu d'origine. Le matériel de formation est réservé à l'usage unique du participant inscrit au cours de formation, et ne peut pas être utilisé par une autre personne, reproduit, distribué ou modifié sans l'autorisation expresse écrite de Dell.

© Dell Inc., 2024. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités revendiquant ces marques et ces noms ou leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.