



Dell Technologies

Description du service

Services de formation

Introduction

Les Services de formation de Dell Technologies ont le plaisir de proposer des Services de formation (le ou les « service(s) ») conformément à la présente description de service (« description de service »). Votre soumission, votre bon de commande ou toute autre forme de facture ou de document d'attestation (le « bon de commande ») comprendra le nom du ou des services, ainsi que les options de service que vous avez achetées. Pour toute assistance supplémentaire ou demande de copie de votre contrat de service, veuillez communiquer avec les [Services de formation de Dell Technologies](#) ou votre représentant commercial.

Champ d'application de ce service

Les Services de formation de Dell Technologies (« Dell ») proposent des formations techniques sous divers formats : formation et exercices pratiques à la demande, formation en salle de classe (salle de classe ou classe virtuelle) offerte à tous les clients ou formation en salle de classe exclusive (salle de classe ou classe virtuelle) offerte à un client en particulier. **Une liste des cours de formation est fournie sur le portail d'apprentissage Dell, à l'adresse education.dellemc.com.** En commandant les services ci-dessous, vous reconnaissez avoir lu et compris les services offerts sur votre site. Les cours de formation offerts couvrent divers sujets allant des technologies, comme les serveurs, le stockage, le réseautage et la virtualisation, aux produits Microsoft. Après l'achat, vous aurez accès aux cours de formation pour la période indiquée sur votre bon de commande, calculée à partir de la date d'achat. Après la période spécifiée sur votre bon de commande, le(s) cours de formation seront considérés comme 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 des Services de formation de Dell Technologies (les « crédits de formation ») pour obtenir une nouvelle formation ou utiliser une formation de valeur plus élevée lorsque votre solde n'est pas suffisant.

Formations et exercices pratiques à la demande

Une formation à la demande est une formation sur le Web, où Dell donne accès à ses utilisateurs aux cours achetés sur le site education.dellemc.com. Les cours de formation à la demande comprennent :

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

- Un accès aux environnements d'exercices pratiques virtuels pour la formation 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 en salle de classe (offerte au public)

La formation en salle de classe (offerte au public) comprend :

- Un environnement d'apprentissage synchrone avec un instructeur en personne 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 est conçue pour être un environnement d'apprentissage synchrone avec des participants et un instructeur au même emplacement à laquelle plusieurs clients peuvent assister. L'instructeur donne les cours en salle de classe en personne dans une salle de classe.
- La formation en classe virtuelle est conçue pour être un environnement d'apprentissage synchrone avec des participants situés à plusieurs emplacements à laquelle plusieurs clients peuvent assister. L'instructeur donne les cours en classe virtuelle dans une salle de classe à distance. La formation en classe virtuelle est fournie en utilisant une technologie de conférence en ligne ou de classe virtuelle.
- Tous les cours de formation en salle de classe 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 en salle de classe (exclusive)

La formation en salle de classe (exclusive) comprend :

- 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 d'un ou de plusieurs emplacements.
- La formation en salle de classe exclusive adopte la même approche que la formation en salle de classe (offerte au public).

Les responsabilités associées à la **formation en salle de classe (exclusive)** à un emplacement du client comprennent :

Les 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 pour le client dans tous les aspects du projet et de résoudre les exigences conflictuelles du client.
- Coordonner les ressources et la documentation appropriées pour les services de formation lorsque la formation en salle de classe est en cours.

- 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.
- Fournir le nombre exact de participants ainsi que leurs noms avant la formation, en fonction du nombre de participants défini dans le bon de commande de Dell au moins vingt et un (21) jours avant la prestation de la formation.
- S'assurer que les instructeurs Dell ont un accès raisonnable et sécuritaire à une salle de formation, au stationnement, à une connectivité téléphone et Internet, et à un espace de travail lorsque la formation en salle de classe est en cours.
- **Remplir le questionnaire fourni par Dell au client avant la prestation du cours**
- Fournissez les éléments suivants lorsque la formation en salle de classe est en cours avec 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 à bascule et des prises de courant) à l'avant de la salle de classe face aux participants
 - Projecteur de données, connecteurs requis et écran de projection pour les présentations
 - Machines de formation du client pour effectuer les laboratoires. 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).
 - Tableau blanc ou tableau de papier avec marqueurs.
 - Accès à Internet pour accéder à distance aux systèmes des Services de formation de Dell, préférablement câblée ou sans fil très stable. Les exercices de laboratoire nécessitent une connexion stable.
 - 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 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 de connexion
- Confirmer le personnel participant à la séance de formation
- Confirmer les objectifs de formation, les ressources et le calendrier
- Confirmer la logistique et les salles de formation, ainsi que les responsabilités du client

Si Dell ne parvient pas à un accord avec le client pour les exigences 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 spécifiques 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.

Crédits de formation :

Les crédits de formation sont un moyen flexible d'acheter des cours de formation offerts par les Services de formation de Dell Technologies ou des tiers sélectionnés. Vous trouverez les Services de formation de Dell Technologies à l'adresse <http://education.dellemc.com>. Pour obtenir des offres de tiers, veuillez communiquer avec les [Services de formation de Dell Technologies](#) ou votre représentant commercial.

Vous pouvez également utiliser des crédits de formation pour acheter des abonnements de formation et des offres groupées de formation, 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 devriez consulter l'équipe des [Services de formation de Dell Technologies](#) 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 de Dell Technologies est de douze (12) mois à partir de la date d'achat de vos crédits de formation. Sous réserve de dispositions contraires de la 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 sur l'expiration de vos crédits de formation, communiquez avec les [Services de formation de Dell Technologies](#) ou votre représentant commercial.

Les obligations de prestation de formations des Services de formation de Dell Technologies en échange des crédits de formations 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 de Dell Technologies 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 de l'achat de crédits de formation à moins d'entente contraire survenue entre les Services de formation de Dell Technologies et le client, et à condition que les Services de formation de Dell Technologies 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 pour l'utilisation des crédits de formation pour acheter des abonnements qui contiennent des formations en salle de classe (offertes au public). Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec les [Services de formation de Dell Technologies](#) ou votre représentant commercial.

Les abonnements des Services de formation de Dell Technologies 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 de l'abonnement »). Sous réserve de dispositions contraires de la 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 prestation des formations de Services de formation de Dell Technologies 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 de Dell Technologies 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 de l'abonnement à moins d'entente contraire survenue entre les Services de formation de Dell Technologies et le client, et à condition que les Services de formation de Dell Technologies 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 groupées

Les offres groupées de formation sont un moyen flexible d'acheter des cours de formations associés qui sont groupés et offerts par Dell. Votre achat d'une offre groupée vous permet d'accéder à un ensemble de formations en salle de classe et en classe virtuelle qui sont associées à l'apprentissage à la demande.

La durée de la période pendant laquelle vous pouvez utiliser les cours de votre offre groupée est de douze (12) mois à partir de la date à laquelle vous avez acheté l'offre groupée. Sous réserve de dispositions contraires de la loi en vigueur, tous les cours de formation échangés dans le cadre de votre offre groupée 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 offre groupée, 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 prestation de formations des Services de formation de Dell Technologies dans le cadre de l'offre groupée que vous avez achetée seront considérées comme satisfaites après la période de l'offre groupée, à condition que les Services de formation de Dell Technologies 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'offre groupée expire, vous n'aurez pas droit à un remboursement de l'offre groupée à moins d'entente contraire survenue entre les Services de formation de Dell Technologies et le client, et à condition que les Services de formation de Dell Technologies 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.

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 education.dellemc.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 aux termes de son entente.

Responsabilités générales du client

Autorité pour accorder l'accès. Le client atteste qu'il a obtenu pour lui et pour Dell les autorisations nécessaires afin d'accéder aux logiciels, au matériel et aux systèmes, ainsi qu'aux données de ces logiciels, matériels et systèmes et afin de les utiliser, à distance ou sur place, aux fins de l'exécution des services. Si le client ne dispose pas de ces autorisations, il lui incombe de les obtenir, à ses frais et avant de contacter Dell pour demander la prestation de ces services.

Non-sollicitation. 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 formulaire de commande, directement ou indirectement solliciter un emploi auprès d'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 solliciter un emploi auprès de 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, selon son jugement, 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 pour l'établissement. Dell ne va pas rembourser les frais de formation de ce participant.

Sauvegarde des données. Le client s'engage à sauvegarder l'ensemble des données, logiciels et 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 SUPPORTS DE DONNÉES 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 tiers. 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 a la responsabilité de s'assurer que l'exécution des services de Dell 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 de Dell 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 autres Antilles anglophones	Du lundi au vendredi de 7 h à 16 h
Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, El Salvador, Finlande, Grand Caïman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République dominicaine, Suriname, Suède, Turks et Caïcos	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 ne se tiendra 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.

Conditions générales des services de Dell

La présente description du service intervient entre vous, le client (« vous » ou « le client ») et l'entité Dell indiquée sur votre bon de commande pour l'achat du présent service (« l'entité légale Dell »). Ce service est fourni dans le cadre de l'entente-cadre de services distincte, intervenue entre le client et l'entité légale Dell, qui autorise explicitement la vente de ce service. En l'absence d'un tel accord, selon l'emplacement des locaux du client, ce service est fourni dans le cadre des modalités commerciales de vente de Dell ou de l'entente-cadre de services standard de Dell présentées ci-après (selon le cas, « l'accord »). Veuillez consulter le tableau ci-dessous pour connaître l'adresse URL qui s'applique à votre site où vous pourrez trouver votre entente de services. Les parties reconnaissent avoir lu et accepté lesdites modalités en ligne.

Locaux du client	Conditions générales applicables à votre achat de services de Dell	
	Clients achetant des services de Dell directement auprès de Dell	Clients achetant des services de Dell auprès d'un revendeur Dell autorisé
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 propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global *	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et 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 Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme prestataire de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits 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.
Asie-Pacifique-Japon	Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global *	Les descriptions de services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et 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 Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme prestataire de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits 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.

<p>Europe, Moyen-Orient et Afrique</p>	<p>Site Web local propre au pays www.dell.com ou www.dell.com/servicesdescriptions/global*.</p> <p>De plus, les clients situés en France, en Allemagne et au RU peuvent sélectionner l'URL applicable suivante :</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 services et autres documents de service de Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas une entente entre vous et 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 Dell doit être comprise dans ce contexte comme faisant référence à vous, tandis que toute référence à Dell doit être comprise comme une référence à Dell comme prestataire de services au nom de votre vendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec Dell en lien avec les services décrits 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.</p>
--	---	---

* Les clients peuvent accéder à leur site Web local www.dell.com simplement en allant à l'adresse www.dell.com sur un ordinateur connecté à Internet ou en choisissant l'option qui les concerne sur le site de choix régional de Dell, à l'adresse <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Le client accepte 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 sera assujéti à la description de service alors en vigueur, que vous pouvez consulter à l'adresse www.dell.com/servicesdescriptions/global.

Dans la mesure où certaines modalités de cette description de service entrent en conflit avec certaines modalités de l'entente, les modalités de cette description de service prévalent, mais uniquement dans les limites du conflit spécifique, et ne seront pas considérées ou jugées comme remplaçant toutes les autres modalités de l'entente qui ne sont pas spécifiquement contredites par cette description de service. Les conditions en vigueur seront interprétées aussi étroitement que possible pour résoudre le conflit tout en préservant autant que possible toutes les conditions non conflictuelles, incluant la préservation des dispositions non conflictuelles dans le même paragraphe, la même section ou sous-section.

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 », sur le site Web Dell.com, en lien avec votre achat ou sur une interface Internet de Dell, vous acceptez d'être lié par les modalités de la présente description de service et les ententes intégrées en référence dans le présent document. Si vous acceptez cette description de service au nom d'une entreprise ou d'une autre entité juridique, vous atteste 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. En plus de recevoir cette description de service, les clients de certains pays peuvent devoir signer cette description de service ou un bon de commande.

Conditions générales supplémentaires applicables aux Services de formation

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 service, en vertu de cette description de service, sont réservés à l'usage interne du client et ne sont pas destinés à la revente ou à une société de services informatiques.

2. Renseignements supplémentaires importants

A. **Report ou 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 va rembourser les frais de formation prépayés par le client comme suit :

- Pour les offres de formation en salle de classe et en classe virtuelle (offerte au public) et de formation en classe virtuelle (exclusive), le client peut demander de reporter la date 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 effectué(e) 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 en salle de classe (exclusive), 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 effectué 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. Le client devra payer ces frais.
- Si Dell doit annuler des Services de formation 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 sont annulés pour des raisons contrôlées par Dell, et ne peuvent pas être planifiées à nouveau raisonnablement, Dell va rembourser 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 des services.** Sauf accord écrit, le paiement du matériel ne dépendra en aucun cas de la performance ou de la prestation des services d'éducation ou de consultation, ou de services 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 les services demandés dépassent le champ d'application des services offerts. Dell ne peut en aucun cas être tenue responsable des pannes ou des retards touchant les performances 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. Des services en option peuvent exiger une entente distincte 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 peut annuler ce service à tout moment, pendant la durée du contrat de service, 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 site.
- Le client ne respecte pas toutes les conditions générales stipulées dans cette description de service.

Si Dell annule ce service, Dell 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 ce service en application du présent paragraphe, le client ne pourra réclamer aucun remboursement ni aucun droit payé ou dû à Dell.

G. Limites géographiques et déménagement. Ce service n'est pas offert dans toutes les régions. Les options de service, notamment les niveaux de service, les heures de soutien technique et les délais d'intervention sur site 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 doit pas être 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 les matériaux de formation, qui peuvent comprendre des documents de formation, des directives, de 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, imprimé ou électronique, est le travail protégé 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., 2021. Tous droits réservés. Les marques de commerce et les noms de marques peuvent être utilisés dans ce document pour faire référence à des entités se réclamant de ces marques et de ces noms ou de leurs produits. Une version imprimée des conditions générales de vente de Dell est également fournie sur demande.