



Dell Technologies

Description du service

Dell Learning

Introduction

Dell Learning a le plaisir d'assurer les services Learning Services (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 de confirmation de commande signé par les deux parties (selon le cas, le « Bon de commande ») indiquera le nom du ou des services et des options que vous avez achetés. Pour toute aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre ou vos contrats de service, contactez [Dell Learning](#) ou votre agent commercial.

Champ d'application du Service

Dell Learning (« Dell ») propose des formations techniques et des certifications reconnues par le secteur. Les formations sont dispensées dans une grande variété de formats : formation et laboratoires à la demande, formation dispensée par un instructeur (salle de classe ou salle de classe virtuelle) ouverte à tous les clients, ou formation dédiée dispensée par un instructeur (salle de classe ou salle de classe virtuelle) ouverte à un client spécifique. Vous trouverez la liste des cours de formation et des certifications disponibles sur le [portail Dell Learning](#) à l'adresse learning.dell.com. Les cours de formation et les examens disponibles couvrent une variété de sujets allant des technologies telles que les serveurs, le stockage, la mise en réseau et la virtualisation, jusqu'aux produits et solutions d'automatisation et d'intelligence artificielle. Les bons de certification sont disponibles à l'adresse learning.dell.com et les examens sont dispensés par la société Pearson Vue pour le compte de Dell Learning. En commandant les Services ci-dessous, vous reconnaissez avoir lu et compris quels Services sont disponibles dans votre région. 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 Learning (les « Crédits de formation ») afin d'obtenir une nouvelle formation ou des bons d'examen 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 autonome, pour laquelle Dell donne à ses apprenants l'accès aux cours achetés sur learning.dell.com. Les formations à la demande présentent :

- des formations sous forme de packages, accessibles de façon asynchrone aux apprenants 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 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 dispensée par un instructeur (Inscription ouverte)

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

- Un environnement d'apprentissage synchrone avec un instructeur présent en personne ou en ligne pour faciliter l'apprentissage.
- La formation en salle de classe peut se dérouler avec des participants et un instructeur 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 (en présentiel) est conçue comme un environnement d'apprentissage synchrone, où les participants et l'instructeur sont réunis au même endroit, et qui est ouvert à différents clients. L'instructeur facilite les formations en personne dans une configuration de Salle de classe traditionnelle dispensée par un instructeur.
- La formation en Salle de classe virtuelle est conçue comme un environnement d'apprentissage synchrone, où les participants sont situés dans des lieux différents, et qui est ouvert à différents clients. L'instructeur facilite les formations en Salle de classe virtuelle dans une configuration à distance dispensée par un instructeur. 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 dispensés par un instructeur sont destinés à tirer pleinement parti des interactions entre les participants et les instructeurs, ce qui permet de discuter des supports de formation, à la fois individuellement et en groupe.

Formation dispensée par un instructeur (Dédiée)

La Formation dispensée par un instructeur (Dédiée) se compose des éléments suivants :

- Un environnement d'apprentissage synchrone pour un seul client. Cette formation peut être dispensée en Salle de classe avec des participants et un instructeur 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 dédiée dispensée par un instructeur suit la même approche que la Formation dispensée par un instructeur (Inscription ouverte).

Les responsabilités propres aux Formations dispensées par un instructeur (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 appropriées et fournira les locaux lorsque la formation en Salle de classe est dispensée ;
 - Si la formation a lieu en dehors des locaux Dell, tous les frais liés au site sont à la charge du client.
 - La nourriture, les rafraîchissements ou les services supplémentaires fournis aux apprenants sont à la charge du client.

- 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, conformément au nombre de participants défini dans le Bon de commande transmis à Dell, au minimum vingt et un (21) jours avant la formation ;
- s'assurera que les instructeurs Dell disposent d'un accès raisonnable et sécurisé au centre de formation, au parking, à la connectivité par téléphone 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'instructeur (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'instructeur (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.

Examens, certifications et badges numériques

Dans le cadre du [programme Dell Proven Professional](#), Dell Learning propose à ses clients plusieurs façons de valider leurs compétences et leurs connaissances par le biais d'une évaluation.

Examens :

Le terme « examen » désigne une évaluation, surveillée ou non, proposée dans le cadre du programme Dell Proven Professional et utilisée pour valider des compétences ou des connaissances. Les examens sont associés à une certification spécifique et ils permettent de valider les connaissances d'un étudiant sur un sujet spécifique. Les examens sont mis à jour et versionnés selon les besoins pour rester à jour avec les technologies et les produits auxquels ils sont associés.

Certifications :

Les certifications sont des Accréditations définies dans le cadre du programme Proven Professional qui définissent les exigences spécifiques nécessaires pour valider les compétences sur un produit ou une technologie spécifique. L'obtention de la « certification » se fait en réussissant tous les examens requis et en se conformant à toutes les autres exigences relatives à l'Accréditation liée au titre correspondant.

Badges numériques :

Les Badges numériques sont des badges du programme établis par Dell que vous pouvez utiliser après avoir réussi tous les tests requis et satisfait à toutes les autres exigences relatives à l'Accréditation associée au Badge numérique.

Crédits de formation :

Les Crédits de formation constituent un moyen flexible d'acheter des cours de formation et des examens proposés par Dell Learning ou des tiers sélectionnés. Les services Dell Learning sont disponibles sur <http://learning.dell.com>. Pour obtenir des offres de partenaires tiers, veuillez contacter [Dell Learning](#) ou votre agent commercial.

Les Crédits de formation permettent également d'acheter des abonnements à Dell Learning, des Cours de formation et des Packages, 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 Learning](#) 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 Learning est de douze (12) mois à compter de la date d'achat des Crédits de formation. 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 Learning](#) ou votre agent commercial.

Les obligations de Dell de fournir au Client une formation Dell Learning 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, sous réserve que Dell Learning 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 Learning et le Client, et sous réserve que Dell Learning 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 dispensée par un instructeur (Inscription ouverte). Pour plus d'informations, veuillez contacter [Dell Learning](#) ou votre agent commercial.

Les abonnements Dell Learning 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 Learning en retour de l'Abonnement acheté seront réputées satisfaites après la fin de la Durée de l'abonnement, sous réserve que Dell Learning 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 Learning et le Client, et sous réserve que Dell Learning 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.

Packages

Les Packages de formation offrent un moyen flexible d'acheter un groupe prédéfini de cours de formation connexes et de bons d'examen proposés par Dell. L'achat d'un Package permet au Client d'accéder à un ensemble de formations en Salle de classe ou en Classe virtuelle et à des formations À la demande connexes.

La durée de validité d'utilisation des formations qui composent le Package est de douze (12) mois à compter de la date d'achat du Package par le Client. Sauf disposition contraire de la loi applicable, tous les cours de formation achetés dans le cadre du Package 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 du Package, Dell fournira au Client un accès à un portail de formation lui permettant d'activer les cours de formation achetés et d'y accéder. Les obligations de Dell de fournir au Client une formation Dell Learning en retour du Package acheté seront réputées satisfaites après la période de 12 mois suivant la date d'achat du Package par le Client, sous réserve que Dell Learning 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 le Package expire, le Client n'aura droit à aucun remboursement pour l'achat de ce dernier, sauf accord contraire entre Dell Learning et le Client, et si Dell Learning 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 de tiers

Dell (le Fournisseur) peut proposer des produits et des services d'un fabricant/fournisseur tiers qui ne sont ni de marque Dell ni étiquetés Dell (« Offres de tiers ») et qui peuvent inclure des offres de Fournisseurs affiliés utilisant des marques autres que « Dell ». Nonobstant toute autre disposition du présent document, les Offres de tiers sont soumises aux conditions standard de licence, de services, de garantie, d'indemnisation du fabricant/fournisseur tiers (ou à un accord direct applicable entre le Client et ce fabricant/fournisseur), que le Client doit respecter. Même si les frais de support sont facturés par l'intermédiaire du Fournisseur, les Offres de tiers ne sont généralement pas prises en charge par le Fournisseur, et le Client doit contacter directement ce tiers pour obtenir de l'aide (sauf indication contraire dans les conditions applicables ci-dessus). Toute réclamation de garantie, de dommage ou d'indemnité portée à l'encontre du Fournisseur en lien avec les Offres de tiers est expressément exclue.

Pour les offres Red Hat, reportez-vous aux conditions des Contrats d'entreprise de Red Hat à l'adresse www.redhat.com/licenses et aux Politiques des formations, à <https://www.redhat.com/en/about/red-hat-training-policies>.

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 learning.dell.com.
- Le développement de toute propriété intellectuelle à l'unique attention 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 d'accès et d'utilisation adéquates, pour lui-même et pour Dell, à distance ou sur site, pour 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 propres frais avant de contacter Dell pour demander la prestation des Services considérés.

Non-sollicitation. Lorsque la loi l'autorise, pendant une période de deux ans à partir de la date figurant sur le Bon de commande, le Client ne cherchera pas, de manière directe ou indirecte, sans le consentement 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 par rapport aux dispositions susmentionnées, la société Dell ne pourra être tenue responsable de tout manquement à 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 effectuera une sauvegarde complète de toutes les données existantes et de tous les logiciels et programmes se trouvant 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 LA DÉTÉRIORATION 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 par Dell à des composants matériels ou logiciels non fabriqués par Dell. Les garanties de certains fabricants peuvent être annulées si Dell ou toute entité autre que le fabricant intervient sur lesdits composants matériels ou 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 à ces garanties tierces ou à l'impact que les Services peuvent avoir sur ces garanties.

Horaires de service. 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 à 18 h, 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 à 16 h |
| Barbade, Bahamas, Belize, Costa Rica, Danemark, Finlande, El Salvador, Grand Cayman, Guatemala, Honduras, Jamaïque, Norvège, Panama, Porto Rico, République Dominicque, 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 |

| Pays | Heures de travail normales de Dell EMC Services |
|--|---|
| 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 |

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

Cette Description du Service est conclue entre vous, le Client (« vous » ou le « Client »), et l'entité légale mentionnée sur votre Facture pour l'achat du présent Service (l'« Entité légale Dell »). Le présent Service est régi par le Contrat conclu entre le Client et l'Entité légale Dell (le « Contrat ») qui autorise expressément la vente de ce Service. Les produits ou les services obtenus auprès d'un revendeur Dell sont exclusivement régis par le contrat conclu entre l'acheteur et le revendeur. Ce contrat peut prévoir des conditions identiques à celles énoncées ici ou en ligne (voir ci-après). Le revendeur peut s'accorder avec la société Dell pour qu'elle fournisse des services de garantie et/ou de maintenance à l'acheteur au nom du revendeur. Les clients et les revendeurs qui proposent des services de garantie et/ou de maintenance ou des services professionnels doivent être correctement formés et certifiés. La prestation de tout service par des Clients, des revendeurs ou des tiers non formés/non certifiés peut engendrer des frais supplémentaires si l'assistance de Dell est requise suite à l'exécution de tels services par ces tiers. Pour plus d'informations concernant l'exécution de services de garantie et de maintenance par Dell sur les Produits obtenus auprès d'un revendeur, contactez le revendeur ou l'agent commercial local Dell. En l'absence d'un contrat autorisant expressément ce Service, selon la situation géographique du Client, le présent Service est régi par les Conditions générales de vente de Dell ou par le contrat revendeur référencé dans le tableau ci-dessous. Consultez le tableau ci-dessous pour trouver l'URL correspondant au contrat disponible applicable au site du Client. Les parties déclarent avoir lu les conditions générales en ligne et acceptent d'être liées par ces dernières.

Conditions générales applicables aux achats de Services

| | Achats directs de Services | Achats de Services auprès d'un revendeur agréé |
|---------------------------------|---|---|
| États-Unis | https://www.dell.com/learn/us/en/uscop1/tierms-conditions/commercial-terms-of-sale-us | Les descriptions de Service et autres documents associés aux services de l'Entité légale Dell que vous pouvez recevoir de votre vendeur ne constituent pas un contrat entre vous et l'Entité légale 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 tout autre document de service de l'Entité légale Dell s'entend, dans ce contexte, comme une référence à vous-même, alors que toute référence à l'Entité légale Dell s'entend uniquement comme une référence à l'Entité légale Dell en tant que prestataire de services fournissant le Service au nom de votre revendeur. Vous n'aurez aucune relation contractuelle directe avec l'Entité légale Dell dans le cadre du Service décrit dans le présent document. 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 et le vendeur. |
| Canada | www.dell.ca/terms (en anglais) www.dell.ca/conditions (en français canadien) | |
| Amérique latine et Caraïbes | Accédez à https://www.dell.com/latamtermsofsale Sélectionnez le pays de l'Utilisateur final pour trouver les Conditions générales de vente spécifiques, puis accédez à la section Conditions générales et sélectionnez les Conditions générales de vente applicables. | |
| Asie-Pacifique/Japon | Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell *. | |
| Europe, Moyen-Orient et Afrique | Site Web local Dell.com propre au pays ou Commercial Service Contracts Dell *. France : Contrats de service Dell France Royaume-Uni : Dell.co.uk/terms | |

* Les Clients peuvent accéder automatiquement à leur site Web dell.com local en utilisant un appareil dans leur pays ou en choisissant ce dernier dans l'outil de sélection du pays sur dell.com.

Le Client accepte en outre qu'en renouvelant, modifiant, prolongeant ou continuant à utiliser le Service au-delà de la durée initiale, ce dernier soit soumis à la Description du Service alors en vigueur, disponible sur [Commercial Service Contracts | Dell](#)

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 du service pour le compte d'une société ou d'une autre personne morale, vous déclarez être légalement autorisé à assujettir cette personne morale aux conditions de la présente Description du service, auquel cas, la mention « vous » ou le « Client » désigne cette personne morale. Outre le fait de recevoir la présente Description du Service, les Clients peuvent également être tenus de signer une Facture dans certains pays.

Conditions générales supplémentaires applicables à Dell Learning

1. **Période de validité du Service.** Cette Description du service commence à la date indiquée sur votre Bon de commande et se poursuit pendant un an (« **Durée** »). Sauf accord contraire écrit conclu entre Dell et le Client, 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'un bureau 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 la formation Dell Learning, les frais de formation prépayés par le Client seront remboursés par Dell comme suit :

- Pour les offres de formation Dispensée par un instructeur (Inscription ouverte) et de formation Dispensée par un instructeur (Dédiée, Salle de classe virtuelle), 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 Dispensée par un instructeur (Dédiée, Salle de classe), 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 une formation Dell Learning prévue, Dell fera de son mieux pour en informer à l'avance le Client par un avis d'annulation et tentera de la reprogrammer comme convenu entre Dell et le Client. Si les services Dell Learning 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 prépayés associés au Client. Le remboursement sera le seul recours du Client en cas d'annulation de la part de Dell.

B. **Paiement du matériel acheté lors de la souscription des Services.** Sauf accord contraire écrit, le paiement du matériel n'est en aucune façon conditionné par les performances ou la prestation des services de formation ou de conseils ou des services gérés 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 d'exécution causés par des événements échappant à son contrôle, notamment un manquement du Client vis-à-vis des 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 en option peuvent faire l'objet d'un contrat distinct avec Dell. En l'absence d'un tel contrat, les services en option 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'analyste 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 sur tous les sites. Les options du Service (niveaux de service, horaires du support technique et temps d'intervention sur site) varient selon les régions et ne sont pas forcément disponibles dans la zone géographique du Client. Contactez votre agent commercial pour en savoir plus.
- 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 tel 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.

© 2024 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.