

תיאור השירות

Dell Premium Support

מבוא

חברת Dell שמחה לספק את Dell Premium Support ("שירותים") בהתאם לתיאור שירות זה ("תיאור שירות"). החשובות שלך, הקבלה, אישור ההזמנה או דף המידע (לפי הצורך, "תיעוד ההזמנה") יכללו את שם השירותים ואת אפשרויות השירות הזמינות שרכשת.

Dell Premium Support מספקת תמיכה טכנית מרחוק לצורך פתרון בעיות בחומרה ובתוכנה, הן באמצעות תמיכה מקוונת והן באמצעות מומחים מוסמכים בתמיכה טלפונית, עבור מוצרים נתמכים של מותג Dell. פתרון בעיות בתוכנה כולל תמיכה מקיפה בתוכנה וכן סיוע בשיתוף פעולה, עבור כותרי תוכנה מסוימים בהתקנה מראש במוצרים של מותג Dell. פתרון בעיות בתוכנה כולל גם מאמצים סבירים מבחינה מסחרית לספק תמיכה עבור כותרי תוכנה נפוצים אשר הותקנו על-ידי הלקוח ונרכשו באופן חוקי, כגון דפדפני אינטרנט, מערכות הפעלה, תוכנות לניהול פיננסי אישי, יישומי פרודוקטיביות, יישומי דוא"ל ותוכנות לעריכת סרטים/תמונות. בנוסף, פתרון בעיות בתוכנה כולל ייעוץ בנוגע לאופן הביצוע של פעולות, הגדרת אנטי-וירוס, סיוע בחיבור מדפסת/רשתות וכן, עבור לקוחות אשר רוכשים שירות עבור מוצר Alienware סיוע בכותרי משחק נפוצים ב-Alienware.

כל האירועים אשר, להערכתה של Dell, נכללים בהיקף השירות כמצוין בתיאור שירות זה ייחשבו כ"אירועים העומדים בדרישות". במקרה של בעיות חומרה אשר לא ייפתרו מרחוק, Dell עשויה, כחלק מהשירות, להציע לך שירות באתר הלקוח כדי לעזור בפתרון הבעיה או הבעיות. במקרה שבו, להערכתה של Dell, יש צורך בשיטת תיקון מלבד שירות באתר הלקוח עבור אירוע מסוים, או אם שירות באתר הלקוח אינו זמין עבור המוצר שלך, Dell תספק שירות בהתאם לאפשרויות המענה לשירות המפורטות בנספח A.

אם רכשת ישירות מ-Dell, תיאור שירות זה מהווה חוזה בינך לבין Dell. אם רכשת את שירותי Dell ממשווק מורשה של Dell, עיין בפרק "תנאי השירותים של Dell" במסמך זה כדי לברר איזה הסכם תקף עבורך. במדינות שבהן Dell לא מבצעת מכירה ישירה ללקוחות קצה, תנאי חוזה אלה עשויים להשתנות בהתאם לתנאי המוכר.

תיאור שירות זה כפוף לתנאי המכירה של Dell נכון למועד רכישת המוצר ישירות מ-Dell. עבור כל הלקוחות המסחריים, תיאור שירות זה כפוף לתנאי המכירה המסחריים של Dell.

הקדש זמן לקריאת התנאים שלהלן, אשר במסגרתם Dell או השותף או המשווק המורשה של Dell כמצוין בטופס ההזמנה שלך ("Dell"), מסכימים לספק את השירותים. כל שירותי תיקון החומרה מיועדים לבעיות במוצרים אשר מכוסות בשירותי החומרה הבסיסיים שלך (ראה www.Dell.com/warranty).

האחריות המסחרית של Dell לא משפיעה על אחריות סטטוטורית ישימה כלשהי או על זכויות ישימות כלשהן מבחינת לקוחות פרטיים.

היקף שירות זה

השירות שברשותך כולל את התכונות הבאות:

- **תמיכה בחומרה** עבור מוצר נתמך עם מותג Dell באמצעות:
 - **תמיכה מקוונת וסיוע מבוסס טלפון לזיהוי ולפתרון של בעיות חומרה ממומחים מוסמכים של Dell.** תמיכה מקוונת ומבוססת טלפון זמינה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (בכלל זה ימי חג). **במדינות שבהן השירות מסופק בעיקר בשפה המקומית, השירות יסופק בשפה האנגלית בלבד לאחר שעות העבודה;** וכן **שליחת טכנאי /או חלקי שירות לאתר הלקוח** כפי שייקבע על-ידי Dell עקב אבחון מרחוק. השירות באתר הלקוח זמין אך ורק במהלך ימי העבודה הרגילים ושעות העבודה הרגילות עבור המיקום שלך.
 - **תמיכה מקיפה בתוכנות** (מתוארת ביתר פירוט בסעיף התמיכה המקיפה בתוכנות להלן) אשר מכסה:
 - **תמיכה מקוונת וסיוע מבוסס טלפון לזיהוי ולפתרון של בעיות תוכנה ממומחים מוסמכים של Dell.** תמיכה מקוונת ומבוססת טלפון זמינה 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (בכלל זה ימי חג) עבור יישומי משתמש-קצה ומערכות הפעלה אשר הותקנו מראש על-ידי Dell במוצר הנתמך שלך עם מותג Dell.
 - **במדינות שבהן השירות מסופק בעיקר בשפה המקומית, השירות יסופק בשפה האנגלית בלבד לאחר שעות העבודה;** וכן **סיוע בשיתוף פעולה** עם השותפים של Dell לסיוע בשיתוף פעולה עבור יישומי משתמש הקצה הרלוונטיים ומערכות הפעלה שהותקנו מראש על-ידי Dell במוצר הנתמך שלך של מותג Dell. לפרטים נוספים, עיין בסעיף הסיוע בשיתוף פעולה להלן.
- **סיוע מרחוק בפתרון בעיות תוכנה עבור כותרי תוכנה נפוצים מסוימים שהותקנו על-ידי הלקוח במוצר הנתמך של מותג**



- Dell באמצעות מאמצים סבירים מבחינה מסחרית על מנת לספק עזרת "כיצד לבצע", סיוע בהתקנה ובהסרת התקנה של תוכנות, עזרה בשדרוג או באמצעות התקנה מחדש של הגדרות יצרן.
- **סיוע מרחוק בהגדרת תוכנת אנטי-וירוס** עבור כותרי תוכנה כגון McAfee® ו-Norton® במוצר הנתמך שלך מבית Dell; וכן
- **תמיכת תוכנה מרחוק עבור גיימרים ב-Alienware.**
- **גישה ל-Dell SupportAssist.**

תמיכה מקיפה בתוכנות:

התמיכה המקיפה בתוכנה כוללת תמיכה מרחוק בתוכנה עבור יישומי משתמש-קצה נבחרים ומערכות הפעלה שהותקנו מראש על-ידי Dell במוצר הנתמך שלך של מותג Dell. כותרי התוכנה המכוסים כוללים בדרך כלל יישומי ליקוח למשתמש קצה שהותקנו מראש, כגון מערכת הפעלה Microsoft® Windows, תוכנת McAfee® Antivirus™, חבילת תוכנות Office® Microsoft, תוכנת החשבונאות Intuit QuickBooks®, תוכנת Adobe® Photoshop® ותוכנת Adobe Acrobat® לקבלת רשימה מעודכנת של מוצרי תוכנה מכוסים, פנה אל אנליסט תמיכה טכנית של Dell.

ניתן לראות את הרשימה העדכנית של תמיכת התוכנה המקיפה בכתובת www.Dell.com/comprehensive. לתשומת לבך, המוצרים הנתמכים של ספקים חיצוניים עשויים להשתנות בכל עת ללא הודעה ללקוחות.

מגבלות החלות על התמיכה המקיפה של Dell בתוכנות. Dell אינה מתחייבת לתת מענה לכל שאלה הקשורה לתוכנה, או לכך שמוצר התוכנה המכוסה יפיק תוצאה מסוימת. נדרש שניתן יהיה לשחזר מצבים המעלים שאלות של הלקוח במערכת יחידה (לדוגמה, יחידת עיבוד מרכזית אחת ותחנת העבודה שלה וכן ציוד היקפי אחר). Dell עשויה להגיע למסקנה שבעיית תוכנה מסוימת היא מורכבת במידה מספקת או שלא ניתן לספק ניתוח יעיל למוצר הנתמך של הלקוח בכל הנוגע לשאלה דרך תמיכה מרחוק. הלקוח מבין ומסכים שייתכן שפתרונות לבעיות מסוימות, הגורמות לבקשת שירות של הלקוח, לא יהיו זמינים אצל המוציא לאור של כותר התוכנה הרלוונטי. הלקוח מסכים שבמצבים שבהם לא יהיו פתרונות זמינים אצל המוציא לאור של כותר התוכנה הרלוונטי, המחויבות של Dell לספק תמיכה ללקוח תמוצה במלואה.

סיוע בשיתוף פעולה:

אם מתעוררת בעיה בתוכנה מסוימת שהותקנה מראש על-ידי Dell במוצר נתמך של מותג Dell, Dell תשמש כנקודת קשר יחידה, כפי שמפורט כאן, עד שהבעיות יבודדו ויועברו אל ספק המוצר שהוא הצד השלישי. בפרט, Dell תיצור קשר עם הספק החיצוני ותיצור "קריאת אירוע" או "כרטיס בעיה" בשם הלקוח, תוך אספקת התייעוד הרלוונטי לבעיה. לאחר עירוב הספק, Dell תפקח על תהליך פתרון הבעיות ותתעדכן בנוגע למצב ולתוכניות הפתרון מהספק, עד אשר יפתור הספק את הבעיה על ידי אספקת פתרון, שלבים לפתרון, עקיפת הבעיה, שינויים בתצורה או העברת דוח שגיאות. על פי בקשת הלקוח, Dell תיזום הליכי ניהול הסלמה בתוך Dell ו/או בתוך ארגונו של הספק.

כדי להיות זכאי לתמיכה בשיתוף פעולה, דרושים ללקוח הסכמי תמיכה פעילים מתאימים והזכאות לשירות מטעם הספק החיצוני. לאחר הבידוד והדיווח, יספק הספק החיצוני תמיכה טכנית ופתרון לבעיה של הלקוח. Dell לא תישא באחריות לגבי הביצועים של מוצרים או שירותים של ספקים אחרים.

עייין ברשימה הנוכחית של שותפי הסיוע בשיתוף פעולה בכתובת www.dell.com/collaborative. לתשומת לבך, המוצרים הנתמכים של ספקים חיצוניים עשויים להשתנות בכל עת ללא הודעה ללקוחות.

סיוע מרחוק בעיות תוכנה עבור כותרי תוכנה נפוצים שהותקנו על-ידי הלקוח ונרכשו באופן חוקי:

המומחים המוסמכים של Dell מספקים פתרון בעיות מרחוק עבור כותרי תוכנה בשימוש נפוץ, אשר הותקנו על-ידי הלקוח ונרכשו באופן חוקי; באמצעות עזרת "כיצד לבצע", סיוע בהתקנה ובהסרת התקנה של תוכנות, עזרה בשדרוג או באמצעות התקנה מחדש של הגדרות היצרן. הדוגמאות שלהלן מספקות למטרות המחשה בלבד:

- תוכנות דואר אלקטרוני נפוצות, כגון Outlook® או Outlook Express®
- תוכנות דפדפני אינטרנט נפוצות, כגון Firefox®, Google Chrome™, Internet Explorer® Windows או Opera™
- תוכנות פרודוקטיביות נפוצות, כגון Microsoft® Office®, Open Office®, Adobe® Photoshop® Elements®, Adobe® Reader™, Google Docs™
- תוכנות נפוצות לניהול פיננסי, כגון Quicken®
- תוכנות נפוצות לעריכת סרטים ותמונות, כגון Adobe® Photoshop® i Roxio® Easy Media Creator™ Picasa™

המומחים המוסמכים של Dell יספקו סיוע מרחוק בהגדרת התקן הרשת הקווית/האלחוטית שלך, כמו גם בהגדרת המדפסת שלך במוצר הנתמך של Dell:

- עזרה בהתחברות לרשת הקווית/האלחוטית שלך,
- עזרה בהגדרת מדפסת,
- פתרון בעיות נפוצות ברשתות קוויות ואלחוטיות ובהגדרת מדפסות, הספציפיות לתהליך החיבור.



המומחים המוסמכים של Dell יספקו ייעוץ פשוט לגבי הפעולות הבאות:

- כיצד לבצע גיבוי נתונים,
- כיצד להתחבר לאינטרנט,
- כיצד להעביר קבצים למחשב החדש,
- כיצד להתקין תיקונים מומלצים,
- כיצד להתאים אישית את שולחן העבודה,
- כיצד להתקין ציוד היקפי.

סיוע מרחוק בהגדרת תוכנת אנטי-וירוס במוצר הנתמך שלך מבית Dell:

לקוחות עם שירות מנוי תקף לאנטי-וירוס יוכלו לקבל סיוע בתזמון ובהגדרה של תוכנת אנטי-וירוס. הערה: שירות Premium Support שרכשת עם המוצר אינו מכסה את ההסרה והתיקון בפועל של וירוס לאחר שהמערכת שלך כבר נדבקה בוירוס וניזוקה ממנו. תיתכן הצעה של סיוע בהסרת וירוסים ובתיקון, בתשלום נוסף.

גישה ל-Dell SupportAssist:

תוכנת SupportAssist Dell עבור מחשבים אישיים ומחשבי לוח היא יישום אופציונלי, אשר לאחר התקנתו יינטר את המערכת כדי לזהות בעיות ועדכונים קריטיים, ולאחר מכן יציג בפניך התראות בנוגע לביצוע עדכון של המערכת או פתרון הבעיות. התכונות משתנות בהתאם לרמת הזכאות, אך עבור Premium Support, במקרה של זיהוי בעיה, מידע על מצב המערכת נאסף ונשלח אל Dell כדי לפתוח בקשת תמיכה ולהתחיל בפתרון. תוכנת SupportAssist עבור מחשבים אישיים ומחשבי לוח נועדה לצמצם את מספר השלבים הדרושים בתמיכה טכנית ולזרז את השגת הפתרון, לקבלת חוויית תמיכה משופרת, יעילה ומותאמת אישית.

בשימוש יחד עם Premium Support, תוכנת SupportAssist של Dell תספק את התכונות והיכולות הבאות:

- ניטור מערכות לזיהוי עדכונים קריטיים ובעיות שמשפיעות על התפעול והביצועים הרגילים.
- אוטומציה של התראות ויצירת בקשות לתמיכה טכנית של Dell במקרה של זיהוי בעיה,
- אוטומציה של שליחת חלקי חילוף במסגרת האחריות.

תמיכת תוכנה מרחוק עבור גיימרים ב-Alienware:

סוכני התמיכה הטכנית שלנו עבור Alienware מתמחים בתמיכה בכותרת משחק פופולריים, כך שאם רכשת שירות עבור מוצר Dell נתמך של Alienware, תקבל גם את Premium Support – תמיכת תוכנה מרחוק עבור גיימרים ב-Alienware. תמיכת תוכנה מרחוק עבור גיימרים ב-Alienware תספק תמיכה לכותרת משחק אשר רכשת בעבר מ-Dell או שרכשת או הורדת מהיצרן המקורי; בהנחה שאותם משחקים נכללים בכותרת המשחק המובילים בשנתיים האחרונות. רשימת המשחקים הנתמכים עשויה להשתנות בכל עת ובהתאם למדינה.

פתרון בעיות תוכנה במשחק: תמיכת הגיימינג הזמינה עבור מערכות Alienware בלבד כוללת:

- מתן סיוע בהכנת המחשב להתקנה, בהתקנת המשחק ובבדיקת המשחק כדי לוודא שהוא נפתח ופועל כראוי
- מתן סיוע בקביעת הגדרות המערכת הדרושות להתקנת המשחק
- מתן סיוע באיתור ובתיקון של בעיות המונעות הפעלה של משחק שכבר הותקן
- פתרון בעיות של שמע משובש, וידאו מקוטע וקצב פריימים נמוך בוידאו
- פתרון בעיות ומתן סיוע בתיקון אובדן תמונה ותמונה תקועה במהלך המשחק
- עזרה בתיקון היתקעות של המשחק והודעות שגיאה כלשהן המפריעות לחוויית משחק תקינה, בכלל זה מסכים שחורים וכחולים
- מתן סיוע בזיהוי עדכונים דרושים של מנהלי התקנים ובמידת הצורך, התקנת הגרסאות החדשות ביותר לצורך הפעלת המשחק
- מתן סיוע בשחזור משחקים נתמכים לתפקוד סטנדרטי

Premium Support אינה כוללת:

- כל שירות, משימה או פעילות השונים מאלו שצוינו במפורש בתיאור שירות זה.
- הסרה של וירוסים או תוכנות זדוניות. תיתכן הצעה של תמיכה בהסרת וירוסים ובתיקון, בתשלום נוסף.
- תמיכה טכנית עבור יישומים המסופקים בשותפות.
- תמיכה טכנית ביישומי תוכנה אשר להערכת Dell הם בלתי-שכיחים, אינם נתמכים על-ידי יצרן הציוד המקורי או אינם מופיעים ברשימת התמיכה המקיפה בתוכנות או שאינם נכללים ברשימת כותרת המשחק המובילים.
- תמיכה בחומרה של צד שלישי.
- תמיכה ברשתות קוויות/אלחוטיות מתקדמות או במיטוב רשת.
- תמיכה בפיתוח לאינטרנט, בתכנות מסדי נתונים או בסיוע בכתיבת Script.
- תיקון של נזקים או ליקויים בעלי אופי קוסמטי בלבד ואשר אין בהם כדי להשפיע על תפקוד המוצרים הנתמכים.



- תיקונים בשל שימוש מוגזם או בלאי ושחיקה.
- כאשר Dell קובעת שלא נמצאה בעיה (לא ניתן לשחזר את השגיאה).
- שירות עבור ציוד שניזוק עקב שימוש שגוי, תאונה, שימוש לרעה במוצר הנתמך וברכיביו (כגון, בין היתר, שימוש במתח קו שגוי, שימוש בנתיכים שגויים, שימוש בהתקנים ובאביזרים לא מתאימים, אוורור לא מתאים או לא מספיק או כשל במילוי הוראות ההפעלה), שינוי, סביבה פיזית או סביבת הפעלה לא מתאימות, תחזוקה לא מתאימה של הלקוח (או סוכן של הלקוח), העברה של המוצר הנתמך באופן שאינו עולה בקנה אחד עם התכן שלו, הסרה או החלפה של תוויות זיהוי על ציוד או חלקים, או כשל שנגרם על-ידי מוצר ש-Dell אינה אחראית לו.
- תיקונים כתוצאה משינוי, התאמה או תיקון בידי גורם שאינו Dell, משווק מורשה של Dell או ספק שירות מורשה של Dell או על ידי לקוחות שהשתמשו בחלקים להחלפה עצמית על ידי הלקוח (CSR).
- תמיכה עבור ציוד שניזוק עקב כוח טבע (כגון בין השאר מכת ברק, שיטפונות, טורנדו, רעידות אדמה או הוריקנים).
- הערה: ייתכנו מצבים ספציפיים שבהם המוצר הנתמך של Dell נגוע בוורוס המונע את Dell ממתן תמיכה עד להסרת הווירוס. במצבים כאלה, הטכנאי של Dell יודיע על כך ללקוח.
- תמיכה במשחקים עבור מוצרים שאינם של Alienware.

Premium Support – תמיכת תוכנה מרחוק עבור גיימרים ב-Alienware אינה כוללת:

- תמיכה בהתקנה של חומרה או תוכנה עבור ציוד היקפי למשחקים
- הגדרה או קביעת תצורה של ציוד היקפי כלשהו למשחקים (כגון עכברים ומקלדות למשחקים, ג'ויסטיק, בקרי משחק, הגאים, מערכות שמע, אוזניות אלחוטיות או USB וממשקי שמע)
- שיפור של משחק שכבר מותקן
- מתן סיוע באיתור ובהתקנה של מודיפיקציות (MODS) עבור המשחקים שלך
- מתן סיוע בתוכנית צד שלישי הפועלות בשילוב עם משחקים
- תמיכה בהורדה ובהגדרה של תוכנות לתקשורת במשחקים
- מתן סיוע בהתאמת הגדרות משחק
- מתן סיוע בכוונן הגדרות כרטיס המסך של המערכת
- מתן סיוע בהגדרת התצורה של רשתות, נתבים וחומות אש, בהתאם לדרישות המשחק
- תמיכה בתוכנה או במשחקים פירטיים או אשר הושגו באופן בלתי-חוקי, אשר עבורם אין באפשרותך לספק רישיון שהתקבל כחוק

יצירת קשר עם Dell לקבלת שירות

תמיכה מקוונת מבוססת טלפון מרחוק מהווה חלק מרכזי בשירות זה, ולפני קבלת השירות דרוש אבחון מרחוק או פתרון בעיות מרחוק במסגרת שירותי החומרה הבסיסיים שלך.

שלב ראשון: שימוש באחת מאפשרויות התמיכה כדי ליצור קשר עם Dell לקבלת סיוע

צור קשר עם Dell ממיקום שמאפשר גישה פיזית למוצר הנתמך. כדי לעזור לנו להעניק לך שירות טוב יותר, החזק בהישג יד את הפרטים והחומרים הבאים בעת יצירת הקשר עמנו: חשבונת המוצר והמספרים הסידוריים; מספר תג שירות; דגם ומספרי דגם; מספר מכשיר נייד, טלפון או כרטיס SIM; הגרסה הנוכחית של מערכת ההפעלה שבה אתה משתמש; וכן הדגמים ושמות המותג של ההתקנים ההיקפיים שבהם אתה משתמש (כגון מודם).

ספק כל מידע נוסף כפי ש-Dell תבקש. אנו נאמת את המוצר הנתמך של הלקוח ואת תיאור השירות ורמות התגובה המתאימים, ונוודא את מועד פקיעת התוקף של השירותים.

תמיכה מקוונת, בצ'אט ובדואר אלקטרוני:

ייתכן זמינות של תמיכה מקוונת, בצ'אט ובדואר אלקטרוני. פרטי הקשר לתמיכה מקוונת, בצ'אט ובדואר אלקטרוני זמינים בכתובת www.Dell.com/support

בקשות לתמיכה טלפונית:

סיוע טכני מבוסס טלפון מאנשי מקצוע מיומנים במיוחד זמין 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע (בכלל זה ימי חג). **במדינות שבהן השירות מסופק בעיקר בשפה המקומית, השירות יסופק בשפה האנגלית בלבד לאחר שעות העבודה.**

לבקשות לתמיכה טלפונית, פנה ל-Dell. התכונן להזין, כאשר תתבקש לעשות כן, את קוד שירות האקספרס המופיע על-גבי המוצר הנתמך של Dell.

לקבלת רשימה מלאה של פרטים ליצירת קשר ואפשרויות תמיכה, עיין בסעיף "צור קשר" בחנות המקוונת שלנו: <http://www.Dell.com/support/contents/uk/uk/ukdhs1/category/Contact-Information>



שלב שני: סיוע מקוון או מבוסס טלפון בפתרון בעיות

- כשתבקש, זהה את הודעות השגיאה המתקבלות ואת מועדי הופעתן, את הפעולות שקדמו להופעת הודעת השגיאה, ואת הצעדים שאותם כבר נקטת בניסיון לפתור את הבעיה.
- אנו נעבור אתך על סדרה של שלבי פתרון בעיות כדי לסייע באבחון הבעיה.
- הניסיון מלמד שאפשר לתקן מרחוק את מרבית הבעיות והשגיאות במוצרים.
- בצע בקפידה כל הנחיה והצעה. שלבי אבחון או פתרון בעיות כמו אלה המתוארים בשלבים הראשון והשני הם היבט חיוני במציאת הפתרון הנכון לבעיה שלך. שלבים אלה עשויים להצריך יותר מאינטראקציה או שיחה אחת או שיחה ממושכת עם Dell, וייתכן שתבקש לפתוח את המוצר הנתמך, במקרים שבטוח לעשות זאת.
- אם הבעיה במוצר הנתמך שלך מכוסה בשירותי החומרה הבסיסיים של Dell ואם, לאחר השלמת האבחון או זיהוי הבעיה, Dell תקבע שיש צורך בשליחת טכנאי שירות או בהחזרה לצורך שירות תיקונים, אנו נספק הנחיות נוספות.

שירות באתר הלקוח:

אם, לאחר אבחון וזיהוי בעיה מרחוק, Dell תקבע ששירות באתר הלקוח יתאים לבעיית תיקון המוצר שלך, אזי השירות זמין עבור המוצר שלך, בהתאם לשירותי החומרה הבסיסיים שלך, עבור המדינה שבה רכשת את המוצר הנתמך מ-Dell, ממשווק מורשה של Dell או מספק שירותים מורשה של Dell. העבר לטכנאי את הכתובת המלאה של המיקום שבו נמצא המוצר.

זמן התגובה וכן ביצועי השירות תלויים בשעה בה התקבלה שיחתך או שאלתך על ידי Dell, חלופות השירות אשר רכשת, זמינות חלפים, מגבלות גאוגרפיות, תנאי מזג אוויר וכן תנאי הסכם זה. אם תפעל בהתאם להליכים המפורטים בהסכם זה, ואם הבעיה שלך כפופה לשליחה במסגרת הסכם זה, טכנאי שירות יישלח, לאחר השלמה של אבחון מרחוק, בדרך כלל כעבור יום עסקים אחד או שניים עבור איזורים עירוניים גדולים ובהקדם האפשרי בהתאם למיטב המאמצים עבור אזורים גאוגרפיים מרוחקים יותר. בדרך כלל, טכנאי השירות יגיע למיקום שלך בין השעה תשע בבוקר לחמש וחצי אחר הצהריים לפי השעון המקומי, במהלך ימי העבודה הרגילים, להוציא חגים ציבוריים מקובלים. אם טכנאי השירות נשלח למתן שירות לאחר השעה שלוש אחר הצהריים, ייתכן שיידרש יום עסקים נוסף עד להגעת הטכנאי לאתר שלך.

- **ביצוע התהליך מחייב נוכחות של אדם מבוגר.** כאשר השירות ניתן באתר הלקוח, אדם מבוגר חייב להיות נוכח לאורך כל שהותו של טכנאי השירות במקום.
- **הסיוע הנדרש ממך.** טכנאי השירות צריך לקבל גישה מלאה למערכת וכן מרחב עבודה, חשמל וקו טלפון מקומי (ללא עלות לטכנאי). ללא מילוי דרישות אלה, הטכנאי לא יהיה מחויב לתת שירות.

החמצת ביקור הטכנאי. אם אתה או נציג מוסמך מטעמך אינכם נוכחים במקום כאשר טכנאי השירות מגיע, לצערנו הטכנאי לא יוכל לספק את השירות הנדרש למערכת. במקרה כזה, ייתכן שתחויב בתשלום נוסף בגין ביקור נוסף לצורך מתן השירות.

במדינות מסוימות, ייתכן שהשירות באתר הלקוח יסופק על-ידי המוכר שלך או קבלן צד שלישי הפועל בשמה של Dell.



אפשרויות אחרות לתגובה בשירות:

אם לאחר אבחון זיהוי בעיות מרחוק תקבע Dell שעבור אירוע מסוים יש צורך בשיטת תיקונים מלבד שירות באתר הלקוח לאחר אבחון מרחוק, הטכנאי יוכל לבחור באחת מאפשרויות התגובה לשירות שלהלן בטבלה, בהתאם למדינה או לאזור הרלוונטיים. Dell עשויה גם להעמיד לרשות הלקוח אפשרויות שירות אחרות בעת הגשת הבקשה לשירות על-ידי הלקוח.

אם יתברר שהסיבה לבעיה האמורה נעוצה באפשרויות שאינן של Dell שנוספו למוצר הנתמך של הלקוח, ייתכן שיחול חיוב על השירות וכן זמני התיקון וההחזרה עשויים להתעכב. Dell שומרת את הזכות לשלוח ללקוח תחליף מלא למוצר הנתמך או תחליף לחלקים של המוצר הנתמך, במקום לתקן את המוצר הנתמך ששלח הלקוח לצורך תיקון.

הלקוח מחויב לשלוח בחזרה חלקים שהוחלפו, אם Dell ביקשה לעשות כן. הלקוח מחויב לשלם, על פי המחיר הרגיל של Dell באותה עת, בעבור כל החלקים שהוסרו מהמוצר הנתמך של הלקוח ואשר לא הושבו ל-Dell על ידיו. במקרה שבו מוצר נתמך של הלקוח נמצא באזור שלא מקבל באותו זמן שירות מחברת שילוח ראשית או שמקבל שירות מוגבל בלבד מחברת שילוח ראשית אחת או יותר, שירות התיקון הרגיל של Dell יתעכב.

אין לשלוח מדריכים, מידע סודי, קנייני או אישי, או מדיה נשלפת, כגון כוננים קשיחים חיצוניים, תקליטורי DVD, כרטיסי PC וכדומה. Dell אינה אחראית לאובדן או השחתת נתונים, לנזק או לאובדן של מדיה או מידע חסוי, קנייני או אישי של הלקוח.

רמת התגובה בשירות:	ארץ/אזור:	פרטים:
שירות CIS באמצעות שותף	זמין בשווקים מתפתחים מסוימים באירופה, במזרח התיכון ובאפריקה	CIS (שירות מסירת המוצר על ידי הלקוח) הוא שירות שתחילתו בפנייה טלפונית או בהבאת המוצר הנתמך למרכז תיקונים מורשה או אתר שליחה של Dell על ידי הלקוח (על חשבון הלקוח). שעות השירות הרגילות הן שעות הפעילות המקומיות, בימי החול, למעט חגים לאומיים מקומיים. תיקונים במסגרת של אירועי זכאות יבוצעו בהתאם לזמן התגובה המפורט בטופס ההזמנה של הלקוח. לאחר תיקון המוצר הנתמך, ספק השירות המורשה של Dell ייצור קשר עם הלקוח כדי להסדיר את החזרתו. הסכמי רמות שירות בנוגע לתיקונים אינם זהים בכל המדינות והערים.
שירות איסוף והחזרה מהירים	מערב אירופה	שירות האיסוף וההחזרה המהירים מופעל על-ידי יצירת קשר עם התמיכה הטכנית של Dell. אם מאובחן צורך בתיקון מוסמך במוצר הנתמך ולא ניתן לפתור את העניין בעזרת שירות פתרון בעיות מרחוק עם הטכנאי של Dell, נציג של Dell יאסוף את המוצר הנתמך ויעביר אותו למרכז תיקון ייעודי של Dell. שיטת שירות זו כוללת עבודה ותיקון או החלפה של חלקים ביחידת המערכת המרכזית, לרבות צג, מקלדת ועכבר, אם לא הוזמנו בנפרד. הסכם רמת שירות התיקונים נע בין 3 ל-6 ימי עסקים.
שירות איסוף והחזרה באמצעות שותף	זמין בשווקים מתפתחים מסוימים באירופה, במזרח התיכון ובאפריקה	שירות איסוף והחזרה מתחיל ביצירת קשר עם ספק שירות מורשה של Dell. אם אובחנה זכאות לתיקון מוצר נתמך ולא ניתן לפתור את הבעיה בעזרת שירות פתרון בעיות מרחוק, ספק השירות המורשה של Dell יאסוף את המוצר הנתמך ויעביר אותו למרכז תיקון ייעודי של Dell. שעות השירות הרגילות הן שעות הפעילות המקומיות, בימי החול, למעט חגים לאומיים מקומיים. תיקונים במסגרת של זכאות יבוצעו בהתאם לזמן התגובה המפורט בטופס ההזמנה של הלקוח. לאחר תיקון המוצר הנתמך, ספק השירות המורשה של Dell ייצור קשר עם הלקוח כדי להסדיר את החזרת המוצר. שיטת שירות זו כוללת עבודה ותיקון או החלפה של חלקים ביחידת המערכת המרכזית, לרבות צג, מקלדת ועכבר, אם לא הוזמנו בנפרד. הסכמי רמות שירות בנוגע לתיקונים אינם זהים בכל המדינות והערים.
שירות חלפים בלבד	זמין באופן גלובלי	עבור חלקים להחלפה על-ידי הלקוח ואביזרים של מותג Dell, Dell תאפשר ללקוחות שרכשו שירות חלפים בלבד להעביר בקשות לחלפים במסגרת הטיפול באירועים שעומדים בדרישות. Dell עשויה לספק החלפה של יחידה שלמה במקום החלפה של חלקים ספציפיים. במקרה כזה Dell תכלול מכל אריזה שתמורתו שולמה מראש לכל חלק טעון החלפה כדי לאפשר ללקוח להחזיר את החלקים הפגומים המקוריים ל-Dell.



<p>עבור לקוחות עם שירות החלפה מתקדם או לפי שיקול דעתה של Dell, Dell עשויה לשלוח ללקוחות שרכשו שירות החלפה מתקדם מוצר חלופי אל מיקום הלקוח במסגרת הטיפול באירוע שעומד בדרישות. המוצר החלופי יישלח בשליחות קרקעית. במקרים מסוימים ועל פי שיקול דעתה של Dell, ייתכן שיישלח גם טכנאי שירות כדי להחליף/להתקין את המוצר החלופי. עם קבלת המוצר החלופי, על הלקוח להחזיר את המוצר הנתמך הפגום לידי Dell על ידי הבאת המערכת הנתמכת הפגומה אל ספק שירותי ההחזרה המיועד בתוך 3 ימי עסקים. אם Dell תקבע שלא ניתן להחזיר את המוצר הנתמך שבידי הלקוח במיקום חברת השילוח, ועל הלקוח להחזיר את המוצר הנתמך באמצעות החזרה בדואר, הלקוח ישתמש באריזה ובהוראות המשלוח. המוצר החלופי יישלח לאתר הלקוח בצירוף תעודת משלוח משולמת מראש. עם קבלת המוצר החלופי, הלקוח יארוז מיד את המוצר הנתמך וישלח אותו בדואר או יתאם איסוף של חברת משלוחים באותו יום או ביום הזמין הבא. במקרה של אי החזרת הפריט הפגום, ייתכן שיחולו על הלקוח חיובים.</p>	<p>זמין באופן גלובלי</p>	<p>שירות החלפה מתקדם</p>
--	--------------------------	---------------------------------

תחומי אחריות כלליים של הלקוח

סמכות להענקת גישה. הלקוח מתחייב שהשיג הרשאות עבורו ועבור Dell לגשת למוצרים הנתמכים, לנתונים המאוחסנים בהם ולכל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהם, ולעשות בהם שימוש למטרה של אספקת שירותים אלה. אם הלקוח עדיין לא השיג היתר זה, באחריות הלקוח להשיגו, על חשבונו, לפני שביקש מ-Dell לבצע שירותים אלה.

שיתוף פעולה עם אבחון תמיכה מקוון, אנליסט בטלפון וטכנאי באתר הלקוח. הלקוח ישתף פעולה עם כל שירות תמיכה מרחוק של Dell, אנליסט של Dell המספק תמיכה דרך הטלפון ועם הטכנאים של Dell באתר, ויפעל לפי הנחיותיהם. הניסיון מלמד שאפשר לתקן מרחוק את מרבית הבעיות והשגיאות במערכת, על ידי ביצוע מדויק של הוראות האבחון מרחוק או באמצעות שיתוף פעולה צמוד בין המשתמש לבין האנליסט או הטכנאי.

שמירה על התוכנות ועל מהדורות שנכללות בשירות. הלקוח ישמור על תוכנה ומוצרים נתמכים ברמות מהדורה או קביעת תצורה מינימליות המפורטות על ידי Dell באתר www.Dell.com/support. בנוסף, על הלקוח לוודא את ההתקנה של חלקי חילוף, תיקונים, עדכוני תוכנה או מהדורות חדשות לצורך תיקון הבעיה, בהתאם להנחיות של Dell, על מנת שהמוצרים הנתמכים יהיו זכאים לשירות זה.

גיבוי נתונים; הסרת מידע סודי. הלקוח יבצע גיבוי מלא של כל התוכניות, התוכנות והנתונים הנמצאים בכל המערכות המושפעות, לפני ובזמן אספקת שירות זה על ידי Dell. על הלקוח לייצר עותקי גיבוי סדירים של הנתונים השמורים בכל המערכות המושפעות, כאמצעי זהירות למקרה של כשלים, שינויים או אובדן נתונים. נוסף על כך, הלקוח אחראי להסרת כל מידע סודי, קנייני או אישי וכל אמצעי אחסון נשלף, כגון כרטיסי SIM, תקליטורים או כרטיסי PC, גם אם טכנאי באתר מספק סיוע.

ככל המותר לפי דין, Dell לא תישא בשום חבות בגין:

- כל מידע סודי, קנייני או אישי שלך;
- אובדן או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
- נזק או אובדן של אמצעי אחסון נשלפים;
- חיובים עבור נתונים או שיחות רגילות כתוצאה מאי ההסרה של כל כרטיסי ה-SIM או של אמצעי אחסון נשלפים אחרים בתוך המוצרים הנתמכים המוחזרים ל-Dell;
- אובדן שימוש במערכת או ברשת; ו/או
- כל פעולה או מחדל, לרבות רשלנות, מצד Dell או ספק שירות של צד שלישי.

Dell לא תהא אחראית לשחזור או התקנה מחדש של תכניות או נתונים כלשהם. בעת החזרת מוצר נתמך או חלק של מוצר נתמך, הלקוח יכול רק את המוצר הנתמך או את החלק אשר Dell ביקשה בשיחה הטלפונית.

הגדרת אנטי-וירוס. לפני קבלת סיוע בהגדרת תוכנת אנטי-וירוס, הלקוח צריך להחזיק בשירות מנוי פעיל של אנטי-וירוס.

כתבי אחריות של צד שלישי. ייתכן ששירותים אלו יחייבו את Dell לגשת לחומרה או לתוכנות שלא יוצרו על ידי Dell. התוקף של כתבי אחריות של יצרנים מסוימים עשוי לפוג אם Dell או כל גורם אחר מלבד היצרן יטפל ברכיבי החומרה או בתוכנות. הלקוח יודא שאספקת השירותים של Dell לא תשפיע על כתבי אחריות אלה, או במקרה שכן, שהשפעה תהיה מקובלת על הלקוח. Dell אינה נושאת באחריות לכתבי אחריות של יצרנים חיצוניים או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים על אותם כתבי אחריות.

תנאים והתניות. תיאור שירות זה כפוף לתנאי המכירה של Dell נכון למועד רכישת המוצר ישירות מ-Dell. אם רכשת את שירותי Dell ממשווק מורשה של Dell, עיין בפרק "תנאי השירותים של Dell" במסמך זה כדי לברר אידה הסכם תקף עבורך.

דבר מהאמור בתיאור שירות זה אינו משנה או מצמצם את הזכויות הסטטוטוריות ואת הסעדים שבמסגרת הדינים החלים להגנת הצרכן, אשר על פי דין אין לשנות או לצמצם.



תנאים והתניות של שירותי Dell

עיון בטבלה להלן, המפרטת את כתובות ה-URL הרלוונטיות למיקום שלך, שבהן תוכל למצוא את ההסכם. הצדדים מאשרים שקראו והסכימו להיות מחויבים לתנאים מקוונים אלה.

תנאים והתניות שחלים על רכישתך את שירותי Dell		מיקום הלקוח
לקוחות שרוכשים את שירותי Dell דרך משווק מורשה של Dell	לקוחות שרוכשים את שירותי Dell ישירות מ-Dell	
תנאי המכירה לצרכן בארה"ב בכתובת www.Dell.com/terms	תנאי המכירה לצרכן בארה"ב בכתובת www.Dell.com/terms	ארצות הברית
www.Dell.ac/terms (אנגלית) www.Dell.ac/Conditions (צרפתית-קנדית)	www.Dell.ac/terms (אנגלית) www.Dell.ac/Conditions (צרפתית-קנדית)	קנדה
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell תובן כהתייחסות ל-Dell כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.	אתר www.Dell.com ייחודי למדינה או www.Dell.com/servicecontracts *	אסיה-האוקיינוס השקט-יפן
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell תובן כהתייחסות ל-Dell כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.	עיון באתר www.Dell.com הספציפי למדינה שלך: - אם אתה לקוח פרטי: תנאי המכירה ללקוחות פרטיים - אם אתה לקוח מסחרי: תנאי המכירה המסחריים תיאורי שירותים: בחר את המדינה שלך באתר www.Dell/servicecontracts	אירופה, המזרח התיכון ואפריקה
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell תובן כהתייחסות ל-Dell כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.	אתר www.Dell.com ייחודי למדינה או www.Dell/Servicecontracts	אמריקה הלטינית והקאריביים

* לקוחות רשאים לפנות לאתר www.Dell.com המקומי שלהם על ידי כניסה לאתר www.Dell.com ממחשב שמחובר לאינטרנט במיקום שלהם או על ידי בחירה מבין האפשרויות באתר "בחר אזור/מדינה" של Dell, שנמצא בכתובת <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

כל הלקוחות:

לפני פקיעת תוקף חוזה השירות ובכפוף להגבלות המוגדרות בתיאור שירות זה, באפשרותך להאריך את תקופת השירות בהתאם לאפשרויות שיהיו זמינות באותה עת עבור המוצר הנתמך שברשותך, זאת בתנאי שמשך חוזה השירות שלך לא יעלה על משך שירותי החומרה הבסיסיים (לרבות הרחבות כלשהן לאחריות). הלקוח מסכים גם שבאמצעות חידוש, התאמה, הארכה או המשכה של השימוש בשירות מעבר לתקופה הראשונית, השירות יהא כפוף לתיאור השירות העדכני באותה עת, שזמין לבחינה בכתובת www.Dell.com/servicecontracts



במקרה של סתירה בין תנאי תיאור שירות זה לבין תנאי מתנאי ההסכם, תינתן עדיפות לתנאי תיאור השירות, אולם רק ביחס לסתירה האמורה ואין לפרשו או לראות בו תחליף לשום תנאי אחר בהסכם אשר תיאור שירות זה אינו סותר אותו במפורש.

בהזמנת השירותים, קבלת אספקה של השירותים, שימוש בשירותים או בתוכנות קשורות, או על ידי לחיצה על הלחצן/סימון של התיבה "I Agree" (אני מסכים) או באמצעי דומה באתר האינטרנט Dell.com בקשר לרכישה שלך או בתוך ממשק תוכנה או ממשק אינטרנט של Dell, אתה מסכים להתחייב לתיאור שירות זה ולהסכמים המוזכרים באמצעות הפניה במסמך זה. אם אתה נכנס לתיאור שירות זה מטעם חברה או ישות משפטית אחרת, אתה מאשר שיש בידך הסמכות לחייב ישות זו לתיאור שירות זה, ובמקרה כזה "אתה" או "הלקוח" תהיו מיוחסים לישות זו. נוסף על קבלת תיאור שירות זה, לקוחות בארצות מסוימות עשויים גם להידרש לחתום על טופס של תיעוד הזמנה. אם רכשת את שירותי Dell ממשווק מורשה של Dell, עיין בפרק "תנאי השירותים של Dell" במסמך זה כדי לברר איזה הסכם תקף עבורך.



תנאים והתניות נוספים החלים על שירותי תמיכה ושירותים הקשורים לאחריות

1. מוצרים נתמכים

שירות זה זמין במוצרים נתמכים, בכלל זה מוצרים נבחרים של מותג Dell Inspiron™ ו-AlienWare הנרכשים בתצורה רגילה ("מוצרים נתמכים"). המוצר הספציפי המכוסה במסגרת הסכם זה מתואר בחשבונית שלך או בדף המידע שנכלל עם העותק שלך להסכם זה. מוצרים נתמכים מתווספים כל העת, לכן צור קשר עם נציג מכירות או עם www.Dell.com כדי לקבל את הרשימה העדכנית ביותר של שירותים הזמינים עבור מוצרים שברשותך. כל מוצר נתמך מסומן במספר סידורי (להלן "תג השירות"). על הלקוח לרכוש הסכם שירות נפרד עבור כל מוצר נתמך. ציין את תג השירות שבמוצר הנתמך שלך בעת הפניה ל-Dell לגבי שירות זה.

2. תקופת השירות

הסכם זה נכנס לתוקף בתאריך שבו ביצעת את ההזמנה ותקף למשך כל תקופת השירות. "תקופת השירות" מתחילה בתאריך החשבונית ונמשכת לאורך התקופה שצוינה בחשבונית הלקוח. במדינות שבהן Dell לא מבצעת מכירה ישירה ללקוחות קצה, ההסכם מתחיל במועד הרכישה הראשונה, ונמשך לאורך תקופה קצרה על-ידי במסמכים התומכים (למשל, חשבונית של Dell) ובאתר האינטרנט של Dell. אלא אם הוסכם אחרת בכתב בין Dell לבין הלקוח, רכישות של שירותים במסגרת הסכם זה יהיו אך ורק לשימוש הפנימי והאישי של הלקוח, ולא למטרות שיווק או לשכת-שירות.

3. בעלות על חלפים ומוצרים

כל החלקים או הרכיבים של Dell שמוסרים מהמוצר הנתמך וכל המוצרים המקוריים שעבורם קיבל הלקוח מוצר חלופי, הופכים לרכוש של Dell. אם Dell מספקת ללקוח חלק, רכיב או מוצר חלופי, הלקוח חייב להחזיר את הפריט ל-Dell, אלא אם הלקוח רכש את שירות "שמור את הכונן הקשיח שלך" עבור המוצר שהושפע, ובמקרה זה הלקוח רשאי לשמור את הכוננים הקשיחים המתאימים. אם לא ימסור הלקוח את הפריט ל-Dell כמתואר לעיל או אם היחידה הפגומה לא תוחזר בהתאם להנחיות בכתב שיצורפו ליחידה החלופית (במקרים שבהם היחידה החלופית לא סופקה אישית על ידי טכנאי של Dell), הלקוח מסכים בזה לשלם ל-Dell תמורת היחידה החלופית עם קבלת החשבונית. **אם לא תשלם ל-Dell עבור חלקים, רכיבים או מוצרים כלשהם, Dell רשאית לבטל הסכם זה, להשעות את האחריות ו/או השירות לכל מוצר Dell שיש ברשותך עד לתשלום הסכום הנדרש, ו/או לנקוט בהליכים משפטיים אחרים.** השעיית אחריות או שירות בגין אי השבה של חלק, רכיב או מוצר לא תילקח במניין תקופת האחריות או חוזה השירות שלך.

4. חלקים

Dell משתמשת בחלקים חדשים ובחלקים במוצרים מחודשים מתוצרת יצרנים שונים בעת ביצוע תיקונים והחלפת מוצרים.

5. תנאי שירות החלפה מתקדם בכל רמות השירות

Dell עשויה להציע לספק לך חלק או מוצר חלופי ("פריט חלופי") בהתאם לשירות ההחלפה המתקדם, ללא תלות ברמת השירות המקורית שרכשת. לפני מתן שירות החלפה מתקדם, Dell עשויה לדרוש ממך מספר כרטיס אשראי תקף ואישור אשראי או תשלום עבור הפריט החלופי, לפני שליחת הפריט החלופי אליך. אנו לא נחייב את כרטיס האשראי שלך בגין הפריט החלופי, או שנעביר לך החזר תשלום בגין הפריט החלופי, כל עוד: (1) תחזיר לנו את החלק/המוצר המקורי תוך 10 ימים ממועד קבלת הפריט החלופי אצלך, וכן (2) אנו נאשר שהבעיה במוצר שלך מכוסה במסגרת השירותים הבסיסיים לחומרה של Dell. אם לא נקבל את החלק/המוצר המקורי שלך תוך 10 ימים, נחייב את כרטיס האשראי שלך במחיר הסטנדרטי העדכני באותה עת בגין הפריט החלופי. לחלופין, אם נדרש תשלום מראש לפני המשלוח, לא נעביר לך החזר תשלום. אם לאחר קבלת החלק/המוצר המקורי שלך נקבע שהבעיה במוצר שלך אינה מכוסה במסגרת השירותים הבסיסיים לחומרה של Dell, תקבל הזדמנות להחזיר את הפריט החלופי, על חשבונך, תוך עשרה (10) ימים מהתאריך שבו יצרנו עמך קשר בנוגע להיעדר הכיסוי עבור הבעיה. אם לא תחזיר את הפריט החלופי, נחייב את כרטיס האשראי שלך במחיר הסטנדרטי העדכני באותה עת בגין הפריט החלופי. לחלופין, אם נדרש תשלום מראש לפני המשלוח, לא נעביר לך החזר תשלום. אם נחוץ לך פריט חלופי, אך אינך מעוניין לספק תשלום או אישור באשראי בהתאם לסעיף זה, לא תקבל שירות החלפה מתקדם.

6. מידע חשוב נוסף

ללא אחריות. ככל המותר לפי הדין המקומי, הלקוח מאשר ומסכים שבהינתן אופי השירות, שירותים אלה מסופקים "כמות שהם", ו-Dell אינה מעניקה שום ערובה בנוגע לשירות או לתוצאות השירות, בין אם במפורש או במשתמע, בכלל זה בין השאר כל ערובה משתמעת לגבי סחירות או התאמה למטרה מסוימת.

הגבלת חבות. ככל המותר לפי הדין המקומי, התרופה היחידה והבלעדית של הלקוח והחבות הכוללת והקולקטיבית של Dell בדבר חוזה, עוולה או אחרת, במסגרת תיאור שירות זה, היא החזר של הסכומים ששולמו ל-Dell בגין השירות שעליו מתבססת התביעה. בשום מקרה לא תחול על Dell חבות כלפיך או כלפי כל אדם אחר בגין פיצויים כלשהם, בכלל זה בין השאר פיצויים עקיפים, מקריים, מיוחדים או תוצאתיים, הוצאות, עלויות, רווחים, אובדן חסכונות או הכנסות או חביונות אחרות הנובעות מהסכם זה או קשורות אליו, או שנובעות מהתקנה, ביטול התקנה, שימוש במוצר או אי יכולת להשתמש בו, או שנובעות מהשימוש בחומרי שירות כלשהם המסופקים להלן.

הסכם זה מעניק לך זכויות משפטיות מסוימות, וייתכן שיש לך זכויות נוספות המשתנות בהתאם לסמכות השיפוט הספציפית. סמכויות שיפוט מסוימות אינן מתירות החרגה או הגבלה של (i) פיצויים מקריים או תוצאתיים או (ii) אחריות משתמעת, כך שיתכן שההחרגה לעיל לא יחולו.

במקרה שבו מוצר נרכש ישירות מ-Dell, מגבלת החבות בהתאם לתנאים של Dell תהיה בתוקף.



הפרדה. אם תנאי כלשהו של תיאור שירות זה הוא חסר תוקף חוקי או אינו ניתן לאכיפה, הצדדים מסכימים למחוק אותו ומסכימים לכך ששאר התנאים ימשיכו להיות בתוקף.

הגבלות סבירות מבחינה מסחרית להיקף השירות. ככל המותר לפי הדין המקומי, Dell רשאית לסרב לספק שירותים אם, לדעתה, מתן השירותים עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-Dell או לספקי השירות של Dell או שהוא מעבר להיקף השירותים. Dell אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצועים הנגרמים כתוצאה מסיבות שאינן בשליטתה. השירות מוגבל לשימושים שלהם נועד המוצר הנתמך של Dell. הלקוח מאשר שייתכן שלחברת Dell לא תהיה אפשרות לפתור בעיה מסוימת של הלקוח.

שירותים אופציונליים. שירותים אופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, שירותים מנוהלים ומקצועיים, שירותי תמיכה או שירותי הכשרה) עשויים להיות זמינים לרכישה מ-Dell וישתנו בהתאם למיקום הלקוח. שירותים אופציונליים עשויים לחייב הסכם נפרד עם Dell. בהיעדר הסכם כזה, שירותים אופציונליים מסופקים בהתאם לתנאים של תיאור שירות זה.

הסבה. Dell עשויה להסב שירות זה ו/או תיאור שירות זה לספקי שירות מוסמכים מצד שלישי.

ההסכם בשלמותו. תיאור שירות זה מהווה את ההצהרה המלאה והבלעדית של ההסכם בינך לבין Dell אם רכשת ישירות מ-Dell או, בהתאם לעניין, בינך לבין המשווק המורשה של Dell אשר ממנו רכשת את המוצר. הוא מחליף כל הצעה והודעה בעל-פה ובכתב בנוגע לנושא הנדון.

ביטול. אם רכשת את השירות ממשווק שאינו Dell, עיין בקבלה או בתיעוד אחר של הרכישה כדי לקבל מידע על מדיניות ההחזרה, ובקר במקום הרכישה המקורי במקרים של החזרות, ביטולים או קבלת החזר כספי. לקוחות שרכשו מ-Dell רשאים לבטל הסכם זה בהודעה כתובה ל-Dell שלושים (30) יום לפחות ממועד ההחלטה לבטל את ההסכם. Dell תעניק לך החזר כספי עבור כל חלק מתקופת השירות עליה שילמת שבהלכו לא נעשה שימוש בשירות. אם חלפו מעל שלושים (30) יום משנת החוזה הנוכחית, לא יינתן החזר כספי עבור שנת החוזה הנוכחית. לא ניתן לבטל את שירותי החומרה הבסיסיים. ביטול של אחריות מורחבת או שירותים נוספים בכל זמן לאחר ביצוע ההזמנה עלול להוריד מסכום כל הנחה רלוונטית או לחייב החזרה של המוצר בשלמותו.

אם אתה לקוח פרטי, סעיף הביטול שלעיל אינו משפיע על שום ערובות או זכויות סטטוטוריות תקפות עבור לקוחות פרטיים.

Dell רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך תקופת השירות בשל אחת מהסיבות הבאות:

- הלקוח לא שילם את המחיר המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונית;
- הלקוח מסרב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע;
- אי עמידה של הלקוח בכל התנאים וההתניות המפורטים בתיאור שירות זה;
- אם תאיים על הטכנאי באופן מילולי או פיזי;
- אם המיקום שלך או האזור הכללי שבו המוצר נמצא מוכה חרקים, מכרסמים, מזיקים, סכנות ביולוגיות, הפרשות של בני אדם או בעלי-חיים ו/או כימיקלים, כפי שייחשב במידת הסביר כבלתי-בטוח על-ידי הטכנאי; או
- הלקוח עושה שימוש שגוי חוזר ונשנה בשירות זה, עבור בעיות החורגות מהיקף השירות או באופן אחר אשר מפר את תנאי מדיניות השימוש הנאות של Dell כמובא בזאת.

אם Dell תבטל שירות זה מכל סיבה מהאמורות לעיל, החברה תשלח ללקוח הודעה בכתב על הביטול לכתובת המצוינת בחשבונית הלקוח. ההודעה תכלול את הסיבה לביטול ואת תאריך הכניסה לתוקף של הביטול, אלא אם הדין המקומי מכתב הוראות ביטול אחרות אשר אין לשנות אותן בהסכם. אם Dell תבטל שירות זה מכל סיבה מהאמורות לעיל, הלקוח לא יהיה זכאי לכל החזר של תשלומים ששולמו או שהוא מחויב לשלם ל-Dell. כמו כן, Dell רשאית, לפי שיקול דעתה, להפסיק את השירותים בהודעה שלושים (30) יום מראש ללקוח, ובמקרה כזה הלקוח יהיה זכאי להחזר יחסי של כל דמי שירות שטרם חויבו ואשר הלקוח שילם.

מגבלות גיאוגרפיות ושינוי מיקום. שירות זה יסופק למדינה המצוינת בחשבונית ללקוח. שירות זה אינו זמין בכל האזורים הגאוגרפיים או בכל האזורים בתוך מדינה נתונה. במקרים של מעבר אל מדינת או אזור יעד שבהם השירות כבר זמין, Dell תעשה מאמצים סבירים באופן מסחרי לכבד את חובת השירות, בהתאם לתנאי השירות במדינת היעד. במקרים של מעבר אל מדינה או אזור שבהם השירות אינו זמין, השירות לא יועבר. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות ושעות התמיכה הטכנית, ישתנו בהתאם למיקום, וייתכן שאפשרויות מסוימות לא יהיו זמינות לרכישה במיקום של הלקוח. חובתה של Dell לספק את השירות למוצרים הנתמכים של Dell אשר הועברו מיקום כפופה לזמינותם של שירותים מקומיים, וייתכן שתהיה כרוכה בתשלום נוסף.

העברת השירות. בהתאם למגבלות שפורטו בתיאור השירות, הלקוח רשאי להעביר שירות זה לצד שלישי אשר רוכש את המוצר הנתמך של הלקוח מבית Dell במלואו בטרם פג תוקף השירות, ובלבד שהלקוח הוא הרוכש המקורי של המוצר הנתמך ושל שירות זה, או שהלקוח רכש את המוצר הנתמך מבית Dell ושירות זה מהבעלים המקוריים (או לקוח שהמוצר והשירות הועברו אליו) וציית לכל נהלי ההעברה הזמינים בכתובת www.dell.com/support עמלת העברה עשויה לחול. לתשומת לבך, אם הלקוח או מי שהלקוח העביר אליו את המוצר מעביר את המוצר הנתמך של Dell למקום שבו שירות זה אינו זמין (או זמין במחיר שונה ממה ששילם בעבר), הלקוח לא יזכה לכיסוי או שיידרש לשלם תשלום נוסף לקבלת אותן קטגוריות תמיכה במיקום החדש. אם הלקוח בוחר שלא לשלם תשלומים נוספים מסוג זה, ייתכן ששירות הלקוח ישתנה באופן אוטומטי כדי לכלול את קטגוריות התמיכה הזמינות במחיר זה או במחיר נמוך יותר באותו מיקום, ללא אפשרות לקבלת החזר כספי.



מדיניות שימוש נאות. השימוש בשירותים אלה כפוף למדיניות השימוש הנאות של Dell. לפי מדיניות השירות הנאות של Dell, אם בשלב כלשהו, לפי שיקול דעתה הבלעדי של Dell, יימצא שמשתמש כלשהו עושה שימוש לרעה בשירותים, על-ידי חריגה מרמת השימוש הצפוי במידת הסביר, שומרת Dell את הזכות להשהות או לבטל שירותים אלה, ככל המותר לפי הדין המקומי. כמו כן, Dell שומרת את הזכות להשהות או לבטל שירותים כלשהם אשר Dell, לפי שיקול דעתה הבלעדי, מעריכה שנעשה בהם שימוש (א) במרמה, (ב) על-ידי אדם כלשהו אשר אינו הלקוח הזכאי או מקבל ההעברה המורשה שלו בזאת, או (ג) עבור כל מערכת מחשב אשר אינה מוצר נתמך של Dell.

הקלטת שיחות. אם הדין החל מתיר זאת, Dell או קבלני משנה שלה המהווים צד שלישי, רשאים להקליט חלק משיחות הטלפון בין לבין Dell או את כולן על פי שיקול דעתם ואך ורק למטרת ניטור איכות התגובה של Dell. כאשר מותר לפי חוק, **בעצם השימוש בשירותים אלה, אתה נותן את הסכמתך לניטור או הקלטת שיחות הטלפון שלך עם Dell או עם קבלני המשנה שלה המהווים צד שלישי.**

© Dell Inc. 2015 כל הזכויות שמורות. סימנים מסחריים ושמות מסחריים הנזכרים במסמך זה מתייחסים ליישויות הטוענות לבעלות על אותם סימנים ושמות או למוצרים שלהן.

