



Opis služby

Asset Recovery Services

Úvod

Spoločnosť Dell Technologies Services (ďalej len „spoločnosť Dell“) vám ponúka službu Asset Recovery Services (ďalej len „služba“) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (v platnom znení, ďalej len „objedávka“) bude obsahovať názov služby a dostupné voliteľné možnosti, ktoré ste si k nej zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópiu zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory alebo na obchodného zástupcu.

Rozsah tejto služby

Táto služba poskytuje ekologicky vhodný a pohodlný spôsob likvidácie nepotrebných zariadení alebo zariadení po skončení lízingu. Všetky zariadenia sú spravované v súlade so [zásadami spoločnosti Dell pre likvidáciu elektronických zariadení](#) a [vyhlásením spoločnosti Dell o mazaní údajov v zariadeniach dátových úložísk](#).

Tento opis služby sa vzťahuje na nasledujúce voliteľné možnosti služby Asset Recovery Services pre klientske a serverové zariadenia predávané pod značkou Dell a pod inými značkami:

Voliteľné možnosti pre zariadenia, ktoré zákazník vlastní alebo ich má na lízing:

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization (vyprší 4 roky po dátume zakúpenia) – nevyžaduje sa žiadny minimálny počet zariadení:** Odporúča sa zákazníkovi, ktorí zariadenia vlastní a chcú ich zodpovedne zlikvidovať prostredníctvom opätovného predaja alebo recyklácie. Zákazník musí pred odoslaním zariadenia odstrániť citlivé a osobné údaje. Služba zahŕňa doručenie, spracovanie, podrobnú správu o likvidácii, potvrdenie o likvidácii a platbu, ak sa z vráteného zariadenia získa zostatková hodnota.
- **IT Asset Lease Return Transportation Only Service (vyprší 4 roky po dátume zakúpenia) – nevyžaduje sa žiadny minimálny počet zariadení:** Odporúča sa zákazníkovi, ktorí majú zariadenia na lízing a potrebujú ich vrátiť lízingovej spoločnosti. Zákazník musí pred odoslaním odstrániť citlivé a osobné údaje a potvrdiť, že zariadenie je vo funkčnom stave. Služba zahŕňa sledovanie a doručenie lízingovej spoločnosti.
- **IT Asset Onsite Data Sanitization Service (vyprší 4 roky po dátume zakúpenia) – vyžaduje sa minimálne 20 zariadení:** Odporúča sa zákazníkovi, ktorí pred použitím služby IT Asset Resale and Recycling Service alebo Lease Return Transportation Only Service nechcú odstraňovať citlivé a osobné údaje. Služba zahŕňa vymazanie údajov u zákazníka, podrobnú správu o likvidácii a potvrdenie o likvidácii.

- **IT Asset Onsite Hard Drive Shred (vyprší 6 mesiacov po dátume zakúpenia) – vyžaduje sa minimálne 200 zariadení:** Odporúča sa zákazníkovi, ktorí chcú zlikvidovať zariadenia s voľne uloženými údajmi prostredníctvom fyzickej deštrukcie ekologicky vhodným spôsobom.
- **Všetky služby:** zahŕňajú aj jednotný kontaktný bod („manažér obnovenia“), ktorý zákazníkovi umožňuje jednoduchú správu, a prístup k samoobslužnému portálu pre zákazníkov.

Pokiaľ platné zákony nevyžadujú inak, túto službu môžete využiť len jedenkrát počas 4 rokov alebo 6 mesiacov (ako je uvedené vyššie) od dátumu pôvodnej kúpy (ďalej len „dátum ukončenia služby“). Dátum pôvodnej kúpy je definovaný ako skorší z dvoch dátumov: dátumu na faktúre za službu alebo dátumu potvrdenia objednávky spoločnosťou Dell. Dodanie služby spoločnosťou Dell sa bude po dátume ukončenia služby považovať za vykonané aj v prípade, že službu nevyužijete.

Prístup k samoobslužnému portálu pre zákazníkov

Zákazníci, ktorí zakúpia službu Asset Recovery Services, získajú prístup k samoobslužnému portálu pre zákazníkov.

Prostredníctvom tohto portálu môžu zákazníci zobraziť a vykonávať úlohy spojené so zakúpenou službou, medzi ktoré patria okrem iných tieto:

- získanie odhadnutých hodnôt,
- zobrazenie kreditov na službu,
- naplánovanie a sledovanie služieb,
- zobrazenie a stiahnutie správ,
- vyžiadanie platby zostatkovej hodnoty získanej opätovným predajom zariadení v rámci služby Asset Resale and Recycling Service.

Všetky informácie o službe Asset Recovery Services zakúpenej a používanej zákazníkovi budú dostupné prostredníctvom samoobslužného portálu spoločnosti Dell.

Na používanie samoobslužného portálu pre zákazníkov zo strany zákazníka sa vzťahujú podmienky používania samoobslužného portálu (ďalej len „podmienky používania“) zodpovedajúce voľiteľnej možnosti služby Asset Recovery Services, ktorú zákazník zakúpil. Podmienky používania odsúhlasené zákazníkovi zahŕňajú okrem iného: (1) povinnosť zákazníka skontrolovať, potvrdiť a schváliť špecifikácie podporovanej služby a (2) zrieknutie sa zodpovednosti zo strany spoločnosti Dell a/alebo prevzatie zodpovednosti zákazníkom za ktorékoľvek aspekty používania samoobslužného portálu pre zákazníkov, ktoré zákazník prijíma v súlade s podmienkami používania prezentovanými zákazníkovi prostredníctvom samoobslužného portálu pre zákazníkov.

Výstupy

V rámci služby sa poskytuje:

- **Prístup k samoobslužnému portálu pre zákazníkov**, ktorý zákazníkovi umožňuje:
 - **získať odhady hodnoty:** zákazník si môže pozrieť odhadnutú hodnotu vyradených zariadení;
 - **zobraziť informačný panel:** úplný prehľad všetkých dostupných kreditov na služby, posledných aktivít a čakajúcich akcií;
 - **naplánovať služby:** zákazník si môže naplánovať služby pre svoju lokalitu, ako aj požadovaný dátum a čas v rámci pracovného času;
 - **sledovať služby:** zákazník môže zobraziť stav každej služby vrátane naplánovaných, čakajúcich, prebiehajúcich a dokončených služieb.

- **Logistika a balenie:**
 - Viac ako 20 zariadení: spoločnosť Dell poskytuje logistiku a balenie prostredníctvom poskytovateľov prepravných služieb.
 - Menej ako 20 zariadení: spoločnosť Dell poskytuje logistiku prostredníctvom poskytovateľov balíkových služieb.
- **Spracovanie:** V prípade služby opätovného predaja alebo recyklácie spracovanie zahŕňa audit celého reťazca držby od odoslania až po doručenie do spracovateľského zariadenia, testovanie funkčnosti, kozmetickú klasifikáciu, vymazanie údajov v súlade s normou NIST SP 800-88r1 a ohodnotenie pri opätovnom predaji.
- **Vykazovanie:** Zákazník môže zobrazit' a stiahnuť si správy o objednávkach, dostupnosti kreditov na služby, plánoch a odhadovaných hodnotách získaných pri obnovení. V prípade nasledujúcich služieb budú na online portáli k dispozícii aj ďalšie správy:
 - V prípade služby Resale and Recycling budú k dispozícii správy o likvidácii zariadení a potvrdenie o likvidácii.
 - V prípade služby Lease Return Transportation Only bude k dispozícii správa o vrátení po skončení lízingu so zoznamom všetkých zariadení, ktoré boli vyzdvihnuté a vrátené lízingovej spoločnosti.
 - V prípade služby Onsite Data Sanitization bude k dispozícii správa o vymazaní údajov u zákazníka a potvrdenie o likvidácii.
 - V prípade služby Onsite Hard Drive Shred bude k dispozícii správa o vymazaní údajov u zákazníka a potvrdenie o likvidácii.
- **Platba:** Ak má zákazník nárok na hodnotu získanú opätovným predajom zariadení, prostredníctvom samoobslužného portálu bude môcť požiadať o platbu formou elektronického prevodu finančných prostriedkov. Peňažné prostriedky získané obnovením hodnoty sú uvedené bez príslušných daní. Obe strany uhradia všetky príslušné dane podľa súm splatných podľa tejto dohody.

Vyňaté služby

Na predchádzanie pochybnostiam nie sú do rozsahu tohto opisu služby zahrnuté nasledujúce činnosti:

- akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Služba nezahŕňa vývoj akéhokoľvek duševného vlastníctva vytvoreného výhradne a špeciálne pre zákazníka, ako je uvedené nižšie.

Tento opis služby neudeľuje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne zmluvy, ako je uvedené nižšie.

Povinnosti zákazníka špecifické pre danú ponuku

Zákazník súhlasí s tým, že splní nasledujúce špecifické povinnosti, a berie na vedomie, že nesplnenie týchto povinností môže negatívne ovplyvniť schopnosť spoločnosti Dell Technologies Services poskytovať službu:

1. **Služba Onsite Data Sanitization.** Povinnosti zákazníka:
 - a. Mať k dispozícii minimálne 20 zariadení pre službu na mieste.
 - b. Odstrániť/vypnúť všetky heslá a iné funkcie zabezpečenia prístupu a ukončiť akýkoľvek softvér chrániaci proti odcudzeniu či sledovací softvér prenosného počítača, ak zariadenie určené na vymazanie údajov taký softvér obsahuje. Je to potrebné urobiť ešte pred príchodom zástupcu spoločnosti Dell.
 - c. Poskytnúť priestor na vymazanie údajov, ktorý obsahuje minimálne:

- i. stôl/pracovný stôl, stoličky, elektrické zásuvky a dostatočné osvetlenie,
 - ii. dostatočný priestor na naskladanie aspoň 20 stolových počítačov, aby bolo možné vykonať súbežné vymazanie údajov,
 - iii. dostatočný prístup k elektrickému napájaniu s napätím, ktoré je vhodné pre zamýšľanú službu a krajinu a v súlade s pokynmi spoločnosti Dell poskytnutými pri plánovaní,
 - iv. pracovný priestor a zariadenia, ktoré nie sú kontaminované chemickými ani inými biologickými látkami.
- d. Zhromaždiť a umiestniť všetky zariadenia určené na vymazanie údajov do bezprostrednej blízkosti priestoru na vymazanie údajov.
- e. Poskytnúť zástupcu lokality na každý dohodnutý deň určený na mazanie údajov, ktorý ukáže zástupcovi spoločnosti Dell priestor na vymazanie údajov a určí zariadenia, v ktorých má spoločnosť Dell vymazať údaje.
- f. Poskytnúť monitory a externé napájacie zdroje pre zariadenia počas mazania údajov (pre prenosné počítače nie sú monitory potrebné).
- g. Poskytnúť zaistený priestor v bezprostrednej blízkosti priestoru na vymazanie údajov určený na uskladnenie zariadení, ktoré boli úspešne vymazané, kým nebudú vykonané ďalšie prípadné zakúpené služby.
- h. Skontrolovať potvrdzovací formulár o vymazaní údajov a svojím podpisom certifikovať zákazníku zmluvu, že súhrn vymazania údajov poskytnutý vo formáte PDF/CSV presne zaznamenáva údaje o týchto položkách: (i) pevné disky systému s úspešne vymazanými údajmi („PASS“), ktoré boli následne premiestnené spoločnosťou Dell do zaistených priestorov určených zákazníkom pre budúcu službu, a (ii) pevné disky systému, pri ktorých sa vymazanie údajov nepodarilo („FAILED“) a ktoré boli následne vrátené zástupcovi lokality zákazníka na likvidáciu v jeho réžii.
- i. Poskytnúť spoločnosti Dell prázdnu jednotku USB Flash, na ktorú spoločnosť Dell pred odchodom z lokality skopíruje súhrn vymazania údajov vo formáte PDF/CSV.

2. Služba Lease Return alebo Resale and Recycling. Zákazník pred vykonaním služby:

- a. V prípade prepravnej služby (viac ako 20 zariadení): pri plánovaní informuje o akýchkoľvek problémoch s prístupom k lokalite, bezpečnostných obmedzeniach, požiadavkách na odborársku prácu, požiadavkách na poisťné certifikáty, obmedzeniach súvisiacich s dokovacími stanicami alebo časových obmedzeniach.
- b. V prípade balíkovej služby (menej ako 20 zariadení): s použitím vhodných baliacich materiálov zabalí každé zariadenie do samostatnej uzatvorenej škatule, aby zariadenie bolo počas prepravy do spoločnosti Dell chránené pred poškodením, a použije vytlačený štítok poskytnutý prostredníctvom portálu pre zákazníkov.
- c. Vyplní obchodnú faktúru pre akúkoľvek krajinu podľa požiadaviek spoločnosti Dell.
- d. Odstráni všetky dôverné, súkromné, citlivé či iné neverejné údaje a všetok softvér tretích strán zo všetkých zariadení (napr. pevné disky, ktorých údaje sa nepodarilo vymazať, a pod.), ktoré spoločnosť Dell v súhrne vymazania údajov neoznačila ako zariadenia s úspešným vymazaním údajov („PASS“).
- e. Odstráni/deaktivuje všetky heslá a iné funkcie zabezpečenia prístupu a ukončí akýkoľvek softvér chrániaci proti odcudzeniu či sledovací softvér prenosného počítača, ak zariadenie taký softvér obsahuje.
- f. Ukončí alebo prenesie všetky licencie spojené so softvérom tretej strany v zariadení.
- g. Odstráni zo zariadenia a ponechá si všetky voľné úložné dátové médiá (napr. USB kľúč, kartu SD a pod.).
- h. Vyberie zo všetkých tlačiarň atramentové alebo tonerové kazety.

- i. Overí, či zhromaždené zariadenia obsahujú iba počítačový hardvér a žiaden iný obsah, ako sú spotrebiče, kancelárske zariadenia, biologicky nebezpečný odpad, biologicky nebezpečné zariadenia, materiály, obaly alebo škatule.
- j. Overí, či sú zariadenia kompletne a správne zostavené, a zahrnie všetko súvisiace príslušenstvo alebo periférne zariadenia, ktoré sa vracajú lízingovej spoločnosti, v záujme maximalizácie hodnoty získanej za opätovne predané produkty.
- k. Všetky zariadenia odpojí od elektrickej siete, vyberie zo skriň alebo stojanov, rozbalí alebo vybalí zo škatúl a jednoznačne oddelí od zariadení, ktoré nie sú určené na prepravu (poznámka: ak zákazník zariadenia zabalí alebo uloží do škatúl ešte pred prepravou, spoločnosť Dell môže vyžadovať presun prepravy na iný termín na náklady zákazníka; zákazník môže prípadne podpísať prehlásenie o prevzatí záväzku za poškodenie zariadení zabalených zákazníkom, aby mohli byť prepravené zariadenia, ktoré zákazník zabalil alebo stiahol sťahovacou fóliou).
- l. Zhromaždí zariadenia z jednotlivých pracovísk (vrátane zariadení, z ktorých boli úspešne vymazané údaje) na centrálnom mieste, ktoré bude dobre prístupné poskytovateľovi logistických služieb spoločnosti Dell.
- m. Určí zástupcu lokality, ktorý pomôže poskytovateľovi logistických služieb spoločnosti Dell s určením správnych zariadení určených na odvoz.
- n. Ak je to relevantné, v systéme Windows Autopilot zruší registráciu zariadení a ďalších súvisiacich systémov.

3. **Služba Onsite Hard Drive Shred.** Povinnosti zákazníka:

a. **Všeobecné.** Pred sprístupnením zariadenia poskytovateľovi spoločnosti Dell zálohovať všetky údaje alebo softvér, ktorý chce vyradiť.

b. **Služba likvidácie údajov.** Služba bude poskytnutá len vtedy, ak zákazník:

- i. Pri plánovaní služby informuje o akýchkoľvek problémoch s prístupom k lokalite alebo časových obmedzeniach a poskytne primerané parkovanie.
- ii. Zabezpečí, že v priestore na likvidáciu údajov a/alebo na príslušných prístupových cestách nebudú žiadne obmedzenia týkajúce sa parkovania alebo výšky.
- iii. V každej lokalite poskytne bezpečný a dostatočný priestor na likvidáciu údajov, ktorý obsahuje minimálne:
 - a. stôl/pracovný stôl, stoličky, univerzálne elektrické zásuvky a dostatočné osvetlenie,
 - b. dostatočný prístup k elektrickému napájaniu s napätím, ktoré je vhodné pre zamýšľanú službu a krajinu a v súlade s pokynmi spoločnosti Dell poskytnutými pri plánovaní,
 - c. dostatočne samostatný a izolovaný pracovný alebo nekancelársky priestor vhodný na vykonanie služby,
 - d. pracovný priestor a zariadenia, ktoré nie sú kontaminované chemickými ani inými biologickými látkami.
- iv. Zhromaždí a umiestni všetky zariadenia s uloženými údajmi do jasne označeného priestoru v bezprostrednej blízkosti priestoru na likvidáciu údajov.
- v. V každý dohodnutý deň určený na likvidáciu údajov zabezpečí prítomnosť zástupcu lokality zákazníka, ktorý je oprávnený a schopný ukázať poskytovateľovi spoločnosti Dell priestor na likvidáciu údajov a určiť zariadenia s uloženými údajmi, ktoré má poskytovateľ spoločnosti Dell zlikvidovať.

4. **Záruka zákazníka.** Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že:
- Zákazník disponuje jasným a predajným právom na zariadenia bez akýchkoľvek zástavných práv, nárokov či bremien akéhokoľvek typu.
 - Zákazník zodpovedá za to, že zariadenia, ktoré vracia lízingovej spoločnosti, sú správne a vo funkčnom stave.
 - Zákazník odstránil všetky dôverné, súkromné, osobné, citlivé a iné neverejné údaje, ako aj všetok softvér tretích strán zo všetkých zariadení, ktoré spoločnosť Dell v súhrne vymazania údajov neoznačila ako zariadenia s úspešným vymazaním údajov („PASS“).
 - Zákazník má náležité oprávnenie na predaj takýchto zariadení a tento predaj nepredstavuje porušenie žiadnej z jeho zmlúv ani právnych záväzkov.
 - Ak zákazník neuvedie inak a spoločnosť Dell písomne nepotvrdí pred dodaním inak, budú zariadenia k dátumu doručenia do spoločnosti Dell funkčné podľa zverejnených špecifikácií výrobcu.
 - Zákazník je zodpovedný za dodržiavanie zdravotných a bezpečnostných požiadaviek a povinností, ktoré sa naň vzťahujú, vo vzťahu k lokalite, ku ktorej má spoločnosť Dell alebo jej poskytovateľa zákazníkovi udelený prístup, a to vrátane priestoru na vymazanie údajov.

Ak zákazník poruší akékoľvek záväzky alebo záruky uvedené v tomto opise služby, spoločnosť Dell nebude povinná poskytnúť služby ani nebude zodpovedná za žiadne škody vyplývajúce z porušenia záväzkov zákazníkovi. Zákazník tiež môže nadobudnúť povinnosť uhradiť ďalšie poplatky a výdaje za akýkoľvek dodatočný čas či materiály, stratu alebo poškodenie spôsobené spoločnosti Dell alebo jej poskytovateľom.

Okrem toho zákazník v prípade voliteľných možností okrem služby IT Asset Onsite Data Sanitization Service súhlasí s tým, že spoločnosť Dell bude brániť a zbaví ju zodpovednosti v plnom rozsahu a zaplatí všetky náklady a poplatky vyplývajúce z prípadnej žaloby, finančnej zodpovednosti alebo právneho záväzku v súvislosti s akýmikoľvek údajmi, ktoré sú v zariadeniach alebo ku ktorým možno v zariadeniach získať prístup (ďalej len „údaje“), čo sa okrem iného týka aj (i) akejkoľvek žaloby na neoprávnený prístup k údajom alebo nesprávne zabezpečenie uchovávaných údajov, (ii) prípadného záväzku alebo finančnej zodpovednosti vyplývajúcej zo zákona alebo nariadenia týkajúceho sa zabezpečenia alebo ochrany uschovaných alebo prenášaných údajov vrátane osobných údajov.

Oceňovanie a podmienky platby

Zákazníkovi bude účtovaná cena za každé jedno zariadenie.

Rôzne položky budú zhromaždené a odvážené a za každých 18 kg bude účtovaná cena za jedno zariadenie. Rôzne položky zahŕňajú:

- externé súčasti počítača (napr. káble, periférne zariadenia, externé disky, klávesnice, myši, dokovacie stanice),
- voľné interné súčasti počítača,
- súčasti, ktoré nesúvisia s počítačom (napr. telekomunikačné zariadenie, mobilný telefón, DVD, DVR).

Zákazník týmto súhlasí so zaplatením ceny za každé zariadenie podľa platného potvrdenia objednávky vystaveného spoločnosťou Dell, ako aj so všetkými dodatočnými poplatkami a výdavkami uvedenými v tomto opise služby. Zákazník si je vedomý a súhlasí s tým, že spoločnosť Dell má právo na vyrovnanie súm splatných zákazníkovi spoločnosti Dell v zmysle tohto opisu služby voči sumám inak splatným spoločnosťou Dell zákazníkovi podľa tejto dohody.

Dodatočné poplatky

Zákazníkovi budú v nasledujúcich prípadoch účtované dodatočné poplatky, ktorých výška bude uvedená v samostatnej ponuke vytvorenej spoločnosťou Dell:

- Služby poskytnuté spoločnosťou Dell v súvislosti so zariadeniami nad rámec objednaného množstva budú pre príslušnú službu účtované kus od kusa.
- V prípade pevného disku s kapacitou presahujúcou 500 GB sa stanoví dodatočný poplatok za službu Onsite Data Sanitization Service.
- Na zariadenia s hmotnosťou presahujúcou 18 kg sa môžu vzťahovať dodatočné poplatky za prepravu.
- V prípade prepravnej služby alebo akýchkoľvek služieb na mieste, pri ktorých nie je splnená požiadavka na minimálny počet zariadení, sa budú účtovať dodatočné poplatky. Na služby v zahraničí, na ostrovoch a iných vzdialených či odľahlých miestach sa vzťahujú dodatočné poplatky.
- Služba na mieste v prípade:
 - obmedzeného prístupu alebo nedostupnosti vozidlom,
 - nutnosti odborárskej práce,
 - obmedzených možností stretnutia alebo
 - nutnosti stretnutia mimo bežného pracovného času.
- Ak zákazník, lokalita a/alebo zariadenia nespĺňajú požiadavky stanovené v tomto opise služby, môže byť potrebné preplánovanie akcie a/alebo účtovanie dodatočných poplatkov.
- Neúspešné pokusy o poskytnutie služby poskytovateľom logistických služieb spoločnosti Dell, pri ktorých zákazník alebo zariadenia nie sú pripravené v dohodnutý deň, môžu viesť k dodatočným poplatkom.
- Náklady vzniknuté v dôsledku nesprávnych zariadení určených na prepravu.
- Náklady vzniknuté v dôsledku poskytnutia nesprávnej dodacej adresy na vrátenie zariadení lízingovej spoločnosti.
- Požiadavky na odstránenie pevných diskov alebo demontáž zariadení v rámci služby Onsite Hard Drive Shred.

Dôležité ďalšie podmienky

Zákonný nárok a riziko straty

Spoločnosť Dell alebo poskytovateľ logistických služieb spoločnosti Dell znáša po odchode z dohodnutej lokality riziko straty alebo poškodenia zariadení. Zákonný nárok prechádza po prijímaní zariadení spoločnosťou Dell alebo poskytovateľom logistických služieb spoločnosti Dell na spoločnosť Dell alebo poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell.

Zodpovednosť

Pretože sa to týka špecificky služieb poskytovaných iba v rámci tohto opisu služby a napriek akýmkoľvek rozporným podmienkam v zmluve platia nasledujúce zmluvné podmienky:

ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI DELL A JEJ POSKYTOVATEĽOV SLUŽIEB TÝKAJÚCA SA SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH V SÚLADE S TÝMTO OPISOM SLUŽBY, A TO AJ V PRÍPADE OZNÁMENIA MOŽNOSTI TAKEJTO ZODPOVEDNOSTI, JE V KAŽDOM PRÍPADE OBMEDZENÁ TÝMITO OBMEDZENIAMÍ A VÝNIMKAMI:

1. SPOLOČNOSŤ DELL NEPONESIE ŽIADNU ZODPOVEDNOSŤ (ČI UŽ NA ZÁKLADE ZMLUVY, V DÔSLEDKU SPÁCHANIA PRIESTUPKU ALEBO Z INÉHO DÔVODU) ZA ZABEZPEČENIE ALEBO UTAJENIE ÚDAJOV NACHÁDZAJÚCICH SA V ZARIADENIACH S VÝNIMKOU PRÍPADOV, KEĎ DÔJDE K NEOPRÁVNENÉMU VYZRADENIU ÚDAJOV ZO SYSTÉMOVÉHO PEVNÉHO DISKU, NA KTOROM SPOLOČNOSŤ DELL ALEBO JEJ POSKYTOVATELIA SLUŽIEB NEVYKONALI RIADNE VYMAZANIE ÚDAJOV NA PRACOVISKU ZÁKAZNÍKA V SÚLADE S TU STANOVENÝMI PROCESMI, HOČI BOLO V SÚHRNE VYMAZANIA ÚDAJOV NÁSLEDNE POTVRDENÉ, ŽE PEVNÝ DISK BOL ÚSPEŠNE VYMAZANÝ. V TAKOM PRÍPADE BUDE SPOLOČNOSŤ DELL ZODPOVEDAŤ ZÁKAZNÍKOVI ZA PRIAME ŠKODY VYPLÝVAJÚCE Z TAKÉHOTO VYZRADENIA AŽ DO CELKOVEJ VÝŠKY POPLATKOV ZAPLATENÝCH ALEBO SPLATNÝCH ZÁKAZNÍKOM NA ZÁKLADE TOHTO OPISU SLUŽBY V PRIEBEHU KALENDÁRNEHO ROKA.

MAXIMÁLNA A VÝHRADNÁ ZODPOVEDNOSŤ SPOLOČNOSTI DELL (ZMLUVNÁ, ÚMYSELNÝM PORUŠENÍM PODMIENOK ALEBO INAK) VYPLÝVAJÚCA ČI TÝKAJÚCA SA AKÝCHKOL'VEK NÁROKOV VYPLÝVAJÚCICH ZO STRATY FYZICKÉHO DIELU ZARIADENIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEPRESIAHNE HODNOTU ODHADNUTÚ ZÁKAZNÍKOM ALEBO HODNOTU INAK PRIMERANE URČENÚ SPOLOČNOSŤOU DELL POMOCOU ŠTANDARDIZOVANÝCH METÓD HODNOTENIA.

Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na zabezpečenie prístupu. Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre zákazníka aj spoločnosť Dell Technologies Services zabezpečil oprávnenie na prístup k softvéru, hardvéru, systémom a údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté, a na ich používanie s cieľom poskytovať tieto služby. Ak zákazník ešte nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady, skôr než požiada spoločnosť Dell Technologies Services o poskytnutie týchto služieb.

Zákaz nábora. Tam, kde to umožňuje zákon, sa požaduje, aby zákazník počas dvoch rokov odo dňa uvedeného v objednávke, bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Dell Technologies Services, priamo ani nepriamo neponúkal zamestnanie žiadnemu zamestnancovi spoločnosti Dell Technologies Services, s ktorým prišiel do styku v súvislosti s poskytovaním služby spoločnosťou Dell Technologies Services. Všeobecné inzerovanie a iné podobné širokozáberové formy oslovovania sa však nepovažujú za priame ani nepriame oslovovanie a zamestnanie môžete ponúkať ktorémukoľvek zamestnancovi, ktorého zamestnanecký pomer v spoločnosti Dell Technologies Services bol už ukončený alebo ktorý zamestnanec sám ukončil pred začatím náborových pohovorov s vami.

Spolupráca so zákazníkom. Zákazník berie na vedomie, že bez rýchlej a dostatočnej spolupráce nebude spoločnosť Dell Technologies Services schopná poskytnúť službu a že ak ju poskytne, poskytnutá služba môže byť podstatne odlišná alebo sa jej poskytnutie môže oneskoriť. Zákazník preto bez zbytočného odkladu a s primeraným úsilím poskytne spoločnosti Dell Technologies Services spoluprácu potrebnú na poskytnutie služby. Ak zákazník neposkytne primeranú spoluprácu v súlade s uvedeným, spoločnosť Dell Technologies Services neponesie zodpovednosť za akékoľvek zlyhanie pri poskytovaní služby a zákazník nebude mať nárok na vrátenie peňazí.

Povinnosti na mieste. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies Services) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a prostrediu zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny, ochranných prostriedkov (ak je to relevantné) a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu vo funkčnom stave (bez nákladov pre spoločnosť Dell Technologies Services), ak už systém tieto položky neobsahuje.

Zálohovanie údajov. Zákazník pred poskytnutím a počas poskytovania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených v systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Spoločnosť Dell Technologies Services nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov či údajov.

Ak zákony platné vo vašej krajine nepožadujú inak, SPOLOČNOSŤ DELL TECHNOLOGIES SERVICES NEBUDE ZODPOVEDNÁ ZA:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE,
- STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU,
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITEL'NÉ MÉDIÁ;
- SÚLAD S POŽIADAVKAMI TRETÍCH STRÁN, KTORÉ SA MÔŽU VZŤAHOVAŤ NA ÚDAJE V ZARIADENIACH,
- VÝPADOK SYSTÉMU ALEBO SIETE,
- VYKONANIE ALEBO NEVYKONANIE AKEJKOL'VEK ČINNOSTI (VRÁTANE NEDBALOSTI) SPOLOČNOSŤOU DELL TECHNOLOGIES SERVICES ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Záruky tretích strán. Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell Technologies Services získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila alebo nepredala spoločnosť Dell Technologies Services. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell Technologies Services alebo iné osoby, a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že vykonanie služieb spoločnosťou Dell Technologies Services neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo že následky ich straty budú pre zákazníka prijateľné. Spoločnosť Dell Technologies Services nepreberá zodpovednosť za záruky tretej strany ani žiadne následky, ktoré môžu mať služby na tieto záruky.

Prevádzkové hodiny. V súlade s miestnymi zákonmi o týždennom pracovnom čase sa služba bude poskytovať od pondelka do piatka počas bežného pracovného času spoločnosti Dell Technologies Services, ktorý je od 8.00 do 18.00 miestneho času zákazníka, pokiaľ nie je v ďalšej časti uvedené inak.

Krajina	Bežný pracovný čas spoločnosti Dell Technologies Services
Sv. Krištof, Sv. Lucia, Sv. Vincent, Trinidad, Panenské ostrovy, zvyšok anglicky hovoriacej karibskej oblasti	Pondelok až piatok od 7.00 do 16.00
Barbados, Bahamy, Belize, Dánsko, Dominikánska republika, Fínsko, Guatemala, Honduras, Jamajka, Kostarika, Nórsko, Panama, Portoriko, Salvádor Surinam, Švédsko, Turks a Caicos, Veľký Kajman	Pondelok až piatok od 8.00 do 17.00
Austrália, Bermudy, Čína, Haiti, Holandské Antily, Japonsko, Nový Zéland, Singapur, Thajsko	Pondelok až piatok od 9.00 do 17.00
Argentína, Brazília, Ekvádor, Francúzsko, India, Indonézia, Kórea, Malajzia, Mexiko, Paraguaj, Peru, Taiwan, Taliansko, Uruguaj	Pondelok až piatok od 9.00 do 18.00
Bolívia, Čile	Pondelok až piatok od 9.00 do 19.00
Bližky východ	Nedeľa až štvrtok od 8.00 do 18.00
Hongkong	Pondelok až piatok od 9.00 do 17.30

Mimo bežného pracovného času alebo počas miestnych štátnych sviatkov sa nebudú vykonávať žiadne aktivity v súvislosti so službami, ak sa vopred písomne nedohodlo inak.

Zmluvné podmienky poskytovania služby

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a právnickou osobou uvedenou na faktúre za nákup tejto služby („právnická osoba Dell“). Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb s právnickou osobou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu, na ktorých môžete nájsť svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Pracovisko zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre nákup služieb	
	Zákazníci kupujúci služby priamo	Zákazníci kupujúci služby prostredníctvom autorizovaného predajcu
Spojené štáty	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francúzština)	Dell.ca/terms (angličtina) Dell.ca/conditions (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestne webové lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicedescriptions .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Ázia, Tichomorje, Japonsko	Miestne webové lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicedescriptions .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na

		poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Európa, Blízky východ a Afrika	<p>Miestne webové lokality Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo Dell.com/servicedescriptions.*</p> <p>Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii si môžu vybrať príslušnú adresu URL z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Nemecko: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Spojené kráľovstvo: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb právnickej osoby Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a právnickou osobou Dell, ale slúžia iba na opis služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení takejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb právnickej osoby Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na právnickú osobu Dell sa vzťahuje na právnickú osobu Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah s právnickou osobou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.</p>

* Zákazníci môžu prejsť na miestne lokality Dell.com jednoduchým otvorením lokality Dell.com v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom niektorej z možností na webovej lokalite Dell s názvom „Choose a Region/Country“ na adrese Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Zákazník navyše súhlasí s tým, že obnovením, úpravou, rozšírením alebo pokračovaním v používaní služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnému na lokalite Dell.com/servicedescriptions.

V prípade nesúladu medzi podmienkami dokumentov, ktoré tvoria túto zmluvu, budú mať rozhodujúcu platnosť dokumenty v tomto poradí: (i) tento opis služby, (ii) zmluva, (iii) objednávkový formulár. Rozhodujúce podmienky budú vykladané čo najdôkladnejšie, aby sa nesúlad vyriešil a súčasne aby sa zachovala platnosť čo najväčšieho počtu ustanovení, ktoré nie sú v nesúlade, vrátane ustanovení v rovnakom odseku, časti alebo podčasti.

Objednaním služieb, prevzatím poskytnutých služieb, využívaním služieb či súvisiaceho softvéru alebo kliknutím na tlačidlo či začiarknutím políčka, prípadne použitím podobného prvku na vyjadrenie súhlasu na webovej lokalite Dell.com alebo DellEMC.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell Technologies súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto opisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene firmy alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výraz „vy“ alebo „zákazník“ bude v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

Dodatočné zmluvné podmienky

1. Trvanie služby. Tento opis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným na objednávke a jeho platnosť trvá po celé obdobie (ďalej len „**obdobie**“) uvedené na objednávke. Podľa situácie, počet systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré zákazník kúpil ľubovoľnú službu alebo viacero služieb, ako aj frekvencia poskytovania služieb, cena a trvanie jednotlivých služieb sú uvedené v objednávke zákazníka. Ak to nie je medzi spoločnosťou Dell Technologies Services a zákazníkom písomne dohodnuté inak, nákup služieb sa uskutočňuje v zmysle tohto opisu služby výhradne pre interné potreby zákazníka, a nie na ďalší predaj ani na účely servisnej organizácie.

2. Ďalšie dôležité informácie

A. Zmena naplánovania služby. Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dátumom. Ak zákazník zmení plán poskytnutia služby 7 alebo menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.

B. Platba za hardvér zakúpený so službami. Ak nie je písomne dohodnuté inak, platba za hardvér nemôže byť v žiadnom prípade podmienená vykonaním alebo doručením služieb, ktoré boli zakúpené s týmto hardvérom.

C. Obmedzenia rozsahu služby na základe oprávnených komerčných záujmov. Spoločnosť Dell Technologies Services môže odmietnuť poskytovanie služby, ak primeraným spôsobom usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell Technologies Services alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell Technologies Services, prípadne ak požadovaná služba prekračuje rozsah služby. Spoločnosť Dell Technologies Services nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, ani za nedodržanie povinností zákazníkom vyplývajúcich z tohto opisu služby.

D. Voliteľné služby. Na zakúpenie od spoločnosti Dell Technologies Services môžu byť k dispozícii voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení), ktoré sa líšia v závislosti od pracoviska zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell Technologies Services. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.

E. Postúpenie služieb a subdodávateľa. Spoločnosť Dell Technologies Services môže postúpiť poskytovanie tejto služby alebo zveriť plnenie tohto opisu služby kvalifikovaným nezávislým poskytovateľom služieb, ktorí budú službu poskytovať v mene spoločnosti Dell Technologies Services.

F. Zrušenie. Spoločnosť Dell Technologies Services môže kedykoľvek zastaviť poskytovanie tejto služby počas jej trvania z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:

- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
- Zákazník sa správa hrubo, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

Ak spoločnosť Dell Technologies Services zruší poskytovanie tejto služby, pošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení na adresu uvedenú na faktúre zákazníka. Výpoveď bude obsahovať dôvod a dátum účinnosti zrušenia, ktorý bude minimálne desať (10) dní od dátumu, keď spoločnosť Dell Technologies Services odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell Technologies Services zruší danú službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell Technologies Services.

G. Geografické obmedzenia a premiestnenie. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka. Preto požiadajte svojho obchodného zástupcu o tieto podrobnosti.

© 2022 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na firmy, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.