



Opis služby

Podpora Dell ProSupport pre klientsky softvér

Úvod k zmluve o poskytovaní služieb

Spoločnosť Dell predstavuje službu Dell ProSupport pre softvér (ďalej len „služba“) pre vybrané softvérové aplikácie („podporované produkty“ definované nižšie) v súlade s týmto opisom služby (ďalej len „opis služby“). Okrem funkcií uvedených nižšie je súčasťou tejto služby poskytovanie rôznych možností technickej podpory (telefonicky, prostredníctvom chatu atď.) a správa účtu v období poskytovania služby k podporovaným produktom.

Rozsah zmluvy o poskytovaní služieb

Služba obsahuje tieto prvky:

- Vzdialenú asistenciu pri riešení bežných problémov s platnými verziami vybraných softvérových aplikácií spoločnosti Dell a tretích strán, ktoré sú uvedené v zozname [aplikácií podporovaných službou ProSupport pre softvér](#).
- Telefonickú podporu dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni (vrátane sviatkov) pre technikov podpory ProSupport pre softvér. Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Zákazníci (definovaní nižšie) a distribuční partneri spoločnosti Dell sa môžu obrátiť na svojho obchodného zástupcu a vyžiadať si podrobnejšie informácie.
- So súhlasom zákazníka sa technik spoločnosti Dell na diaľku pripojí prostredníctvom zabezpečeného internetového pripojenia a problém vyrieši.
- Prístup k internetovým fórám podpory dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni.
- Prístup k produktovej dokumentácii.
- Pomoc s balíkmi Service Pack alebo opravami.
- Poradenstvo k osvedčeným postupom inštalácie a konfigurácie softvéru.
- Pomoc pri problémoch so správou licenčných kľúčov konkrétnych softvérových aplikácií Dell.
- Kolaboračnú pomoc s vybranými dodávateľmi hardvéru a softvéru tretích strán.

Podpora nezahŕňa nasledujúce služby

- Riešenie problémov na mieste prevádzky.
- Aktivity, na ktoré sa vzťahujú služby nasadenia alebo poradenstva spoločnosti Dell, alebo prípadné aktivity alebo služby, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Riešenie problémov s hardvérom, jeho opravu alebo odosielanie.
- Podporu produktov tretej strany ani kolaboračnú pomoc s verziami, ktoré výrobca, dodávateľ alebo partner momentálne nepodporuje.
- Pomoc na základe žiadostí zákazníka o telefonickú podporu bude obmedzená na zaistenie funkčnosti produktu tak, ako bola navrhnutá poskytovateľom softvéru.

- Odstraňovanie vírusov a spyvéru
- Služby týkajúce sa zálohovania údajov¹.
- Na prístup k opravám, aktualizáciám a novým verziám (alebo predplatnému) sa požaduje platná zmluva o poskytovaní služieb (servisná zmluva). V prípade využívania technickej podpory spoločnosti Dell je zákazník povinný vlastniť platnú softvérovú licenciu alebo dohodu o predplatnom.

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell v prípade potreby služby

Podpora online, prostredníctvom chatu a e-mailu:

Na webovej stránke www.Support.Dell.com nájdete najodkazovanejšie články s riešeniami založenými na samoobslužnej databáze znalostí podpory Dell ProSupport, chatovacích agentov a možnosti podpory poskytované e-mailom. Skôr než sa pripojíte k príslušným informáciám alebo sa spojíte s tímom podpory, musíte zadať servisný tag softvéru.

Žiadosti o telefonickú podporu:

Dostupné dvadsaťštyri (24) hodín každý deň, sedem (7) dní každý týždeň (vrátane sviatkov).

Prvý krok: Telefonický kontakt na získanie pomoci

- Hovor uskutočnite z miesta, kde máte prístup k podporovanému softvérovému produktu, s ktorým máte problémy.
- Kontaktujte tím odborníkov podpory Dell ProSupport pre softvér. Oblastné telefónne čísla nájdete na našej [webovej lokalite podpory](#).
- Podľa požiadaviek technika uveďte servisný tag alebo číslo objednávky. Technik podpory overí podporovaný produkt zákazníka, príslušnú službu, možnosti reakcie a skontroluje prípadné uplynutie platnosti služieb.

Druhý krok: Pomoc s riešením problému počas telefonického rozhovoru

- Na požiadanie uveďte zobrazené chybové hlásenia a kedy sa zobrazujú, aké aktivity predchádzali chybovému hláseniu a aké kroky ste podnikli v snahe vyriešiť problém.
- Technik s vami prejde rad krokov riešenia problému, aby vám pomohol problém diagnostikovať.

Kolaboratívna pomoc

Ak sa vyskytne problém s určitým softvérom od nezávislého dodávateľa, ktorý sa bežne používa s podporovaným produktom zákazníka, bude spoločnosť Dell podľa tu uvedených ustanovení slúžiť ako spoločné kontaktné miesto, kým sa problém neizoluje a nepostúpi na vyriešenie príslušnému nezávislému dodávateľovi. Spoločnosť Dell sa konkrétne skontaktuje s dodávateľom tretej strany a v mene zákazníka vytvorí záznam o probléme alebo zadá žiadosť o vyriešenie problému, pričom poskytne potrebnú dokumentáciu týkajúcu sa problému. V niektorých prípadoch môžu dodávatelia od zákazníka požadovať, aby žiadosť o vyriešenie problému zaregistroval sám, a až potom povolia zapojenie technika spoločnosti Dell. Po nadviazaní kontaktu s dodávateľom bude spoločnosť Dell monitorovať postup riešenia problému a žiadať od dodávateľa informácie o priebežnom stave a riešení problému, kým dodávateľ problém nevyrieši, nedosiahne čiastočné alebo alternatívne riešenie, neuskutoční zmeny alebo nepostúpi správu o chybe. Na žiadosť zákazníka spoločnosť Dell aktivuje postupy postúpenia prípadu v rámci manažmentu platné v spoločnosti Dell alebo v spoločnosti dodávateľa.

Ak chce zákazník využívať pomoc formou spolupráce, musí mať uzatvorené príslušné platné dohody o podpore a musí získať oprávnenie od konkrétneho nezávislého dodávateľa. Po definovaní a oznámení problému poskytne nezávislý dodávateľ technickú podporu a riešenie problému zákazníka. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA FUNKČNOSŤ PRODUKTOV ANI ZA KVALITU SLUŽIEB INÝCH DODÁVATEĽOV.

¹ Služby pre softvér na zálohovanie sú obmedzené na riešenie problémov alebo opravu na zaistenie prevádzkyschopnosti softvéru. Nevzťahujú sa na obnovenie údajov.

Obmedzenia podpory pre softvér tretích strán

Spoločnosť Dell nezaručuje, že konkrétna otázka týkajúca sa softvéru tretej strany bude vyriešená ani že podporovaný softvérový produkt prinesie nejaký konkrétny výsledok. Situácie, ktorých sa týkajú otázky zákazníka, musia byť reprodukovateľné. Spoločnosť Dell môže vyvodiť záver, že problém so softvérom je natoľko zložitý alebo že podporovaný produkt zákazníka má také vlastnosti, že to bráni efektívnej analýze problému prostredníctvom telefonického podpory. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že vydavateľ príslušného softvéru nemusí mať riešenie niektorých problémov, ktoré viedli k servisnej požiadavke zákazníka. Zákazník súhlasí, že v prípade, ak nie je takéto rozhodnutie zo strany vydavateľa príslušného softvéru k dispozícii, bude povinnosť spoločnosti Dell poskytnúť zákazníkovi podporu v plnej miere naplnená.

Úrovně závažnosti

Kvalifikovaným problémom sa priradia úrovne závažnosti podľa tabuľky nižšie.

Závažnosť	Podmienka	Reakcia spoločnosti Dell	Úloha zákazníka
1	Zásadný vplyv na činnosť: Zákazníková schopnosť účinne využívať produkt je tak závažne obmedzená, že nemôže v rozumnej miere pokračovať v práci. Situácia vyžaduje okamžitú reakciu.	Telefonické riešenie problémov; s rýchlym zásahom manažéra na postúpenie prípadu.	Vhodný personál/zdroje sú dostupné dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni na podporu vyriešenia problému. Vyšší manažment pracoviska by mal byť informovaný a zapojený do riešenia.
2	Značný vplyv na činnosť: Dôležité funkcie produktu nie sú dostupné a neexistuje prijateľné náhradné riešenie. Softvér sa dá používať, no len v značne obmedzenej miere. Dvadsaťštyri (24) hodín/sedem (7) dní v týždni. Zákazník neurčil pracovníka, ktorý by mohol spoločnosti Dell s riešením pomôcť.	Telefonické riešenie problému a zásah manažéra na postúpenie prípadu, ak sa do 90 minút od kontaktovania neuskutoční vzdialená diagnostika.	Poskytnutie vhodného personálu a zdrojov na zabezpečenie ďalšej komunikácie a prác. Vyšší manažment pracovníka je informovaný a zapojený do riešenia.
3	Minimálny vplyv na činnosť: Niektoré funkcie produktu sú nedostupné, ale existuje náhradné riešenie. Väčšina softvérových funkcií sa stále dá používať.	Telefonické riešenie problému	Poskytnutie kontaktných informácií na riešenie prípadu a reakcia na žiadosti spoločnosti Dell do dvadsaťštyri (24) hodín.

Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na zabezpečenie prístupu Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že na účely poskytovania týchto služieb získal oprávnenie pre zákazníka aj pre spoločnosť Dell na prístup k podporovaným produktom, k údajom na nich a ku všetkým hardvérovým a softvérovým komponentom, ktoré sú v nich obsiahnuté. Ak ešte zákazník nemá toto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než zákazník požiadala spoločnosť Dell o poskytnutie týchto služieb.

Spolupráca s technikom telefonického podpory a technikom na pracovisku zákazníka. Zákazník bude spolupracovať s technikom spoločnosti Dell počas telefonického kontaktu alebo s technikom na mieste prevádzky a bude sa riadiť ich pokynmi. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu systémových problémov a chýb možno vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a technikom.

Údržba softvéru a verzie služby Zákazník bude udržiavať softvér a podporované produkty minimálne na úrovni aktualizácií alebo konfigurácie stanovenej spoločnosťou Dell alebo dodávateľom. Zákazník tiež musí zabezpečiť

inštaláciu opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydání podľa pokynov spoločnosti Dell alebo dodávateľa, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto službou.

Zálohovanie údajov a odstránenie dôverných 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 vo všetkých zasiahnutých systémoch ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých výmenných nosičov, ako sú karty SIM, disky CD alebo pamäťové karty, bez ohľadu na to, či podporu poskytuje aj miestny technik. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE SKUTOČNOSTI:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ VÝMENNÉ NOSIČE;
- POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH VÝMENNÝCH NOSIČOV V PODPOROVANÝCH PRODUKTOCH VRÁTENÝCH SPOLOČNOSTI DELL.
- VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE;
- DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI, VRÁTANE NEDBALOSTI, SPOLOČNOSŤOU DELL ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie ani preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov.

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

Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou firmy Dell uvedenou na faktúre za nákup tejto služby. Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality partnera 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 vašu zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Lokalita zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell	
	Zákazníci nakupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci nakupujúci služby spoločnosti Dell od autorizovaného predajcu spoločnosti Dell
Spojené štáty	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Kanada	www.Dell.ca/terms (v angličtine) www.Dell.ca/conditions (v kanadskej francúzštine)	www.Dell.ca/terms (v angličtine) www.Dell.ca/conditions (v kanadskej francúzštine)
Latinská Amerika a karibské krajiny	Miestne stránky www.Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Miestne stránky www.Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
Ázia a Tichomorie, Japonsko	Miestne stránky www.Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou 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 (EMEA)	Miestne stránky www.Dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.Dell.com/servicedescriptions/global .* Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Spojené kráľovstvo: www.Dell.co.uk/terms	Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou 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.

* Zákazníci môžu nájsť svoje miestne stránky www.Dell.com jednoduchým otvorením stránky www.Dell.com v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom jednej z možností na webovej stránke Choose a Region/Country (Výber regiónu/krajiny) spoločnosti Dell na adrese <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnej na adrese www.Dell.com/servicedescriptions/global. V prípade, že niektoré klauzuly opisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto opisu služby, ale iba do rozsahu konkrétneho rozporu a nenahrádzajú žiadne iné klauzuly zmluvy, ktoré neprotirečia tomuto opisu služby.

Odoslaním objednávky služieb, prijatím služieb, využívaním služieb alebo súvisiaceho softvéru alebo kliknutím na tlačidlo alebo políčko či podobný prvok „Súhlasím“ na webovej lokalite spoločnosti Dell.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell súhlasíte s tým, že sa ako zákazník budete riadiť týmto opisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy „vy“ alebo „zákazník“ budú v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

Dodatočné podmienky a ustanovenia platné pre služby týkajúce sa podpory a záruk

Podporované produkty.

Táto služba je dostupná pre podporované produkty vrátane vybraných softvérových produktov zakúpených v štandardnej konfigurácii („**podporované produkty**“). Rozsah podporovaných produktov sa pravidelne rozširuje. Požiadajte svojho predajcu o aktuálny zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii pre vaše produkty od spoločnosti Dell alebo od iných výrobcov. Každý podporovaný produkt je označený sériovým číslom („**servisný tag**“). Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú zmluvu o poskytovaní služieb. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uvádzajte informácie na servisnom tagu na podporovanom produkte.

Obmedzená záruka na hardvér, obmedzenia záručného krytia hardvéru

Služby týkajúce sa podpory môžu zahŕňať možnosti technickej podpory (telefón, internet a pod.) na opravu alebo výmenu chybných vyrobených súčastí v súlade s lehotou obmedzenej záruky platnou pre podporované produkty zákazníka („**kvalifikovaný problém**“). Informácie o obmedzenej záruke na hardvér spoločnosti Dell týkajúce sa zákazníkov z USA a Kanady je prístupná k nahliadnutiu na <http://www.Dell.com/Warranty> alebo mimo Spojených štátov na vašich regionálnych webových stránkach Dell.com. Zákazník prehlasuje, že si uvedomuje možné zvýšenie rizika zlyhania hardvéru s narastajúcim vekom zákazníkovho podporovaného produktu. Môžu platiť obmedzenia týkajúce sa záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia vzťahujúce sa na hardvér. Informácie o záruke nájdete na stránke www.Dell.com/Warranty alebo na regionálnom webe Dell.com, prípadne sa obráťte na analytika technickej podpory spoločnosti Dell.

Trvanie služby

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

Dôležité doplňujúce informácie

- A. Obmedzenia rozsahu služieb na základe oprávnených komerčných záujmov** Spoločnosť Dell môže odmietnuť poskytovanie služby, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká pre spoločnosť Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell neprimerané riziko alebo že je požadovaná služba mimo rozsah služieb. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky ani oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností zákazníka v súvislosti s týmto popisom služby. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.
- B. Voliteľné služby** Voliteľné služby (vrátane podpory na mieste potreby, inštalácie, riadených alebo odborných konzultácií, podpory alebo školení) sú k dispozícii na zakúpenie od spoločnosti Dell. Ponuka týchto služieb je rôzna podľa lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
- C. Postúpenie** Spoločnosť Dell môže túto službu alebo opis služby postúpiť oprávneným nezávislým poskytovateľom služieb.

D. Zrušenie Spoločnosť Dell 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, vyhráňa sa alebo odmieta spolupracovať s technikom podpory.
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto popise služby.

E. Zrušenie Ak spoločnosť Dell 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 odoslania výpovede zákazníkovi spoločnosťou Dell, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell zruší túto službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell.

F. Geografické obmedzenia a premiestnenie Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v záznamoch pre vykonávanie servisu spoločnosťou Dell pre váš podporovaný produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell, tak Dell musí najprv prekvalifikovať váš podporovaný produkt z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným uvedením príslušných časov reakcie pre podporovaný produkt do platnosti. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory sa líšia v závislosti od geografickej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadať svojho predajcu o tieto podrobnosti. Závazok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych činiteľov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie.

G. Prevod služby V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto opise služby môže zákazník postúpiť túto službu ďalšej osobe, ktorá si zakúpi celý podporovaný produkt zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho obdobia trvania. Podmienkou je, že zákazník je pôvodný nákupca podporovaného produktu a tejto služby alebo zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola služba prevedená predtým) a dodržiava všetky postupy prevodu uvedené na adrese www.support.Dell.com. Prevod môže byť spoplatnený. Upozorňujeme, že ak zákazník alebo nový vlastník premiestni podporovaný produkt do geografickej lokality, kde nie je dostupná služba, za ktorú zákazník zaplatil (alebo nie je dostupná za rovnakú cenu), je možné, že služba pre zákazníka alebo nového vlastníka nebude krytá alebo mu môžu vzniknúť dodatočné náklady na udržanie rovnakých kategórií podpory v novej lokalite. Ak zákazník alebo nový vlastník nechce zaplatiť tieto dodatočné náklady, služba sa automaticky obmedzí na kategórie, ktoré sú v novej lokalite dostupné za rovnakú alebo nižšiu cenu.

© 2019 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na spoločnosti, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na služby sa vzťahujú predajné zmluvné podmienky spoločnosti Dell, ktoré nájdete na adrese podľa tabuľky na nasledujúcej strane. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.