

Služba ponechania si pevného disku pre klientov od spoločnosti Dell

Úvod

Spoločnosť Dell s potešením predstavuje službu ponechania si pevného disku pre klientov („KYHD pre klientov“ alebo „služba“) v súlade s týmto opisom služby („opis služby“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa platnosti, objednávka) bude obsahovať názov služieb a jej dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo požadujete kópie zmlúv o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory spoločnosti Dell alebo na obchodného zástupcu.

Rozsah servisnej zmluvy o poskytovaní služieb

Táto služba umožňuje zákazníkom ponechať si chybné komponenty v rámci zmluvného ustanovenia Obmedzená záruka na hardvér alebo zmluvného ustanovenia uvedeného na stránke <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> a špecifikovaného v objednávkovom formulári (komponenty, ktoré si možno ponechať), pri prijímaní náhradných dielov v rámci kvalifikovanej opravy. Kvalifikovaná oprava je oprava a/alebo výmena na základe poruchy z výroby, ktorá nastala v záručnej lehote podporovaného hardvérového produktu zákazníka (definované nižšie). Všetky kvalifikované opravy sa poskytujú v súlade so zmluvnými podmienkami obmedzenej záruky na hardvér alebo servisnej zmluvy.

Podporované produkty: Služba ponechania si pevného disku pre klientov („KYHD pre klientov“) je dostupná s vybranými počítačovými systémami OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Adamo™, Studio™ a Inspiron™. Služba KYHD pre klientov sa poskytuje súběžne s obmedzenou zárukou na hardvér a je k dispozícii v miestach predaja alebo kedykoľvek predtým, ako dôjde k poruche systému spĺňajúcej požadované podmienky, pokiaľ sa na tento systém vzťahuje obmedzená záruka. Služba je dostupná na systémoch s komponentmi na ponechanie (CR) alebo komponentmi vymeniteľnými zákazníkom (FR), ktoré si môže zákazník ponechať v štandardnej konfigurácii. Služba ponechania si pevného disku pre klientov umožňuje zákazníkovi ponechať si pokazené disky (štandardné disky, disky SSD a pevné disky s rozhraním Serial ATA (SATA) vrátane diskov s rozhraním PCIe a NVMe) pri prijatí náhradných pevných diskov v rámci kvalifikovanej opravy.

Pre každý systém alebo „súpravu“ je potrebné zakúpiť samostatnú zmluvu na službu KYHD pre klientov. Jediná zmluva pokryje všetky komponenty na ponechanie v jednotlivom serveri alebo úložnom zariadení. Spoločnosť Dell vymení len chybné komponenty zakúpené od spoločnosti Dell a nainštalované v systéme Dell. Chyba komponentu neopravňuje zákazníka na výmenu celej jednotky, ak to spoločnosť Dell na základe vlastného uváženia Dell nepovažuje za potrebné. Na položky zakúpené prostredníctvom skupiny „Softvér a periférie spoločnosti Dell“ v čase kúpy systému alebo v rámci zákaznickej súpravy, ktoré sú ešte v záruke, sa táto služba nevzťahuje.

Zákazník musí v čase nákupu zaplatiť spoločnosti Dell poplatok za službu KYHD pre klientov za každý podporovaný produkt zákazníka, ktorého vymenený komponent si chce ponechať. Služba KYHD pre klientov nebude pre zákazníka dostupná, dokiaľ sa nezhodnotí nárok produktu na kvalifikovanú výmenu.

Postupy podpory

Získanie technickej podpory:

Zákazník zavolá na technickú podporu spoločnosti Dell v súlade s platnou obmedzenou zárukou na hardvér alebo servisnou zmluvou o poskytnutí služby, keď zistí problém alebo má podozrenie na poruchu komponentu. Zákazníci získajú podporu v súlade s príslušnou obmedzenou zárukou na hardvér alebo servisnou zmluvou o poskytnutí služby. Ak technik určí, že komponent vyžaduje kvalifikovanú opravu, spoločnosť Dell odošle zákazníkovi náhradný komponent v súlade s ustanoveniami použiteľnej obmedzenej záruky na hardvér alebo servisnej zmluvy o poskytovaní služieb pre zákazníka. Táto služba KYHD pre klientov opravníkuje zákazníka na to, aby si ponechal pokazený komponent.

Ak si zákazník zakúpil službu a zahŕnie alebo samostatne odošle komponent na ponechanie z podporovaného produktu s nárokom na túto službu spoločnosti Dell v rámci kvalifikovanej opravy, súhlasí zákazník s tým, že sa vrátením komponentu s nárokom na túto službu („vrátený komponent s nárokom“) vzdáva svojich práv na získanie služby od spoločnosti Dell. Keď spoločnosť Dell získa vrátený komponent s nárokom, spoločnosť Dell nenesie žiadnu ďalšiu zodpovednosť týkajúcu sa tohto vráteného komponentu s nárokom. Spoločnosť Dell nemá za žiadnych okolností povinnosť vrátiť zákazníkovi vrátený komponent s nárokom, ani nie je povinná odstrániť údaje v tomto komponente alebo vykonať prípadné iné opatrenia týkajúce sa tohto komponentu či v ňom uložených údajov. Ak spoločnosť Dell dostane vrátený komponent s nárokom, môže s ním naložiť v súlade so štandardnou politikou spoločnosti Dell ako s komponentom vráteným spoločnosti Dell podľa zmluvných podmienok záruky zákazníka a servisnou zmluvou týkajúcou sa podporovaného produktu zákazníka.

Chybovosť komponentov sa neustále sleduje a spoločnosť Dell si vyhradzuje právo odmietnuť poskytnutie služby, ak má dôvod domnievať sa, že zákazník využíva službu ponechania si pevného disku pre klientov nadmerne (napríklad ak zákazníkove požiadavky na výmenu chybných pevných diskov výrazne prekročia štandardnú chybovosť pre daný komponent a systém). Ak spoločnosť Dell usúdi (podľa svojho najlepšieho svedomia), že zákazník službu zneužíva, vyhradzuje si právo na zrušenie služby v súlade s dole uvedenými podmienkami zrušenia.

Zmluva pre službu ponechania si pevného disku pre klientov sa nevzťahuje na tieto položky:

- Oprava alebo náhrada (Podpora akejkoľvek opravy alebo náhrady sa poskytuje podľa obmedzenej záruky na hardvér zákazníka alebo servisnej zmluvy.
- Zničenie údajov ani ich úplne odstránenie
- Obnova, likvidácia alebo recyklovanie položiek.
- Ponechanie komponentov, na ktoré sa vzťahuje povinnosť vrátenia v dôsledku rizika ohrozenia stavu alebo bezpečnosti systémov.
- Neštandardné komponenty požadované ako súčasť služby Dell Custom Factory Integration (Vlastná integrácia v továrni Dell).
- Podpora komponentov s poruchou a ponechaných komponentov. (Podpora pokračuje výhradne pri výmene komponentu v súlade s platnou obmedzenou zárukou na hardvér alebo servisnou zmluvou.)
- Všetky činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.

Povinnosti zákazníka

- **Zálohovanie údajov. Odstránenie dôverných údajov.** Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania 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. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých odpojiteľných médií bez ohľadu na to, či pri tom asistuje aj miestny technik.
- **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA:**
 - AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE,
 - STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU,
 - POŠKODENIE ALEBO STRATU VÝMENNÝCH MÉDIÍ,
 - VÝPADOK SYSTÉMU ALEBO SIETE,
 - DÔSLEDKY AKÝCHKOL'VEK ČINOV ALEBO OPOMENUTÍ VRÁTANE NEDBALOSTI ZO STRANY SPOLOČNOSTI DELL ALEBO INÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB.
- Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie alebo preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov. Keď zákazník vracia podporovaný produkt alebo jeho časť, odovzdá iba ten podporovaný produkt alebo časť, o ktoré ho požiadal technik telefonickej podpory.

- **Oprávnenie na zabezpečenie prístupu.** Zákazník potvrdzuje a zaručuje sa, že pre seba a spoločnosť Dell získal povolenie na prístup k podporovanému produktu, ako aj k údajom, ktoré obsahuje, a všetkým hardvérovým a softvérovým súčastiam a na ich používanie na účely poskytovania uvedených služieb. Ak zákazník ešte toto povolenie nemá, je jeho zodpovednosťou získať ho na vlastné náklady ešte predtým, než požiada spoločnosť Dell o poskytnutie týchto služieb.
- **Spolupráca s technikom telefonickej podpory a technikom na pracovisku zákazníka.** Zákazník súhlasí s tým, že bude spolupracovať s analytikom spoločnosti Dell počas telefonickeho kontaktu a so servisnými technikmi spoločnosti Dell na mieste prevádzky a bude sa riadiť ich pokynmi. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov so systémami a chýb systémov možno vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a analytikom alebo technikom.
- **Nahlásenie porúch komponentov.** Každú poruchu komponentu hláste na podporu záruky na hardvér spoločnosti Dell v súlade s platnou zákazníckou servisnou zmluvou.
- **Poskytnutie informácií o súčasti.** Na požiadanie poskytnite spoločnosti Dell identifikačné údaje o diele („PPID“) alebo adekvátne podrobnosti postačujúce na overenie, že nastala porucha komponentu, na ktorú sa vzťahuje zmluva.
- **Služba poskytovaná na mieste.** Informujte technika, že ste pre systém zakúpili službu KYHD pre klientov.
- **Fyzická kontrola.** Zachová fyzickú kontrolu nad komponentmi zo systémov, na ktoré sa vzťahuje služba KYHD pre klientov. Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za údaje na komponentoch vrátených do spoločnosti Dell.
- **Likvidácia.** Zákazník je zodpovedný za akékoľvek zneškodnenie alebo zničenie ponechaného komponentu (komponentov) spôsobom, ktorý je v súlade so všetkými platnými zákonmi a predpismi o životnom prostredí, a za zabezpečenie toho, že citlivé, utajované alebo vlastnícke údaje sa zničia alebo zostanú zabezpečené.
- **Podporované vydania.** Zákazník bude udržiavať softvér a podporované produkty na minimálnych úrovniach verzií alebo konfiguráciách požadovaných spoločnosťou Dell tak, ako je stanovené na adrese www.support.dell.com pre podporované produkty. Zákazník tiež musí zabezpečiť inštaláciu náhradných súčastí, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydaní podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované systémy naďalej možné používať s touto službou.
- **Záruky tretích strán.** Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell alebo iné osoby a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zodpovednosťou zákazníka je zaručiť, aby poskytnutím služieb spoločnosti Dell nedošlo k ovplyvneniu takýchto záruk a ak k tomu dôjde, zákazník si je tejto skutočnosti vedomý a prijíma ju. **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ZÁRUKY TRETÍCH STRÁN ANI ZA ŽIADNE DÔSLIEDKY, KTORÉ MÔŽU VYPLÝVAŤ Z POSKYTNUTIA JEJ SLUŽIEB V SÚVISLOSTI S TÝMITO ZÁRUKAMI.**
- **Povinnosti na mieste prevádzky.** Ak služby vyžadujú vykonanie servisu na mieste prevádzky, zákazník musí na mieste poskytnúť voľný, bezpečný a primeraný prístup k podporovaným produktom. Pod dostatočným prístupom rozumieme aj priestraný pracovný priestor, elektrinu a miestnu telefónnu linku. Poskytnúť tiež musí monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez AKÝCHKOL'VEK poplatkov účtovaných spoločnosti Dell), ak už tieto položky nie sú súčasťou systému.
- **POZNÁMKA:** Ak zákazník nedodrží svoju zodpovednosť a zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby, nie je spoločnosť Dell povinná službu poskytnúť.

Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti 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 neexistencie takej dohody sa služba v závislosti od lokality zákazníka poskytuje v súlade s obchodnými podmienkami poskytovania služieb spoločnosti Dell, ktoré sú k dispozícii na požiadanie alebo na webovej lokalite Dell pre danú krajinu a odkazované v tabuľke nižšie (príslušné podmienky spoločnosti Dell pre predaj, servis a podporu a spolu s týmto opisom služby, súhrnne „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vaše pracovisko zákazníka, 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 zakúpenie služieb od spoločnosti Dell	
	Zákazníci kupujúci služby Dell priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora spoločnosti Dell
Spojené štáty americké	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
Kanada	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština)	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Webová lokalita www.dell.com v príslušnej krajine alebo lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global , alebo v prípade spotrebiteľov stránka servisné zmluvy zákazník spoločnosti Dell .*	Webová lokalita www.dell.com v príslušnej krajine alebo lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global , alebo v prípade spotrebiteľov stránka servisné zmluvy zákazník spoločnosti Dell .*
Ázia – Tichomorie – Japonsko	Webová lokalita www.dell.com v príslušnej krajine alebo lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global , alebo v prípade spotrebiteľov stránka servisné zmluvy zákazník spoločnosti Dell .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty o službách 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 o službách 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 opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, nebudú sa na vás vzťahovať také ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sa zo svojej povahy priamo týkajú výhradne vzťahu medzi kupujúcim a predajcom. Tieto ustanovenia budú predmetom dohody medzi vami a predajcom.
Európa, Blízky Východ a Afrika (EMEA)	Webová lokalita www.dell.com v príslušnej krajine alebo lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global , alebo v prípade spotrebiteľov stránka servisné zmluvy zákazník spoločnosti Dell .* Okrem toho si zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Veľkej Británii môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich adries: Francúzsko: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Veľká Británia: www.dell.co.uk/terms	Opisy služieb a ďalšie dokumenty o službách 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 o službách 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 opísanú službu, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, nebudú sa na vás vzťahovať také ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sa zo svojej povahy priamo týkajú výhradne vzťahu medzi kupujúcim a predajcom. Tieto ustanovenia budú predmetom dohody medzi vami a predajcom.

* Zákazníci môžu navštíviť miestnu verziu lokality www.dell.com tým, že navštívia stránku www.dell.com v počítači pripojenom na internet vo svojej krajine alebo tým, že vyberú z možností „Choose a Region/Country“ (Vybrať krajinu/región) na webovej stránke 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.

Predložením objednávky služieb, prijatím služieb, využívaním služieb alebo priradeného softvéru alebo kliknutím na tlačidlo alebo políčko či podobný prvok Súhlasím na webovej lokalite Dell.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell 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 iného právnického subjektu a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takýto subjekt ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy vy alebo zákazník budú v takomto prípade označovať uvedený subjekt. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.

Dôležité doplňujúce informácie

Postúpenie. Spoločnosť Dell môže vykonaním tejto služby a/alebo opisu služby poveriť tretie strany ako kvalifikovaných poskytovateľov služieb.

Zrušenie. V závislosti od zásad vrátenia produktu alebo služieb platných v geografickej oblasti zákazníka môže zákazník ukončiť túto službu do stanoveného počtu dní od prijatia podporovaného produktu, pričom spoločnosť Dell zašle písomné oznámenie o zrušení. Ak zákazník odstúpi od tejto služby v stanovenej lehote, spoločnosť Dell mu poskytne refundáciu v plnej výške. Odpočíta však všetky náklady súvisiace so žiadosťami o podporu zaslané v súlade s týmto opisom služby. Ak však zákazník zruší príjem podporovaného produktu po uplynutí stanovenej lehoty, nemôže túto službu zrušiť s výnimkou prípadov, v ktorých sa postupuje v súlade s platným zákonom štátu, krajiny alebo provincie, ktorý sa nemôže zmluvne upravovať.

Spoločnosť Dell môže kedykoľvek zrušiť poskytovanie tejto služby počas obdobia služby z ktoréhokoľvek z týchto dôvodov:

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

Ak spoločnosť Dell zruší poskytovanie tejto služby, pošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení na adresu uvedenú na faktúre zákazníka. Oznámenie bude obsahovať dôvod a dátum účinnosti zrušenia, ktorý bude minimálne desať (10) dní od dátumu zaslania oznámenia zákazníkovi spoločnosťou Dell, pokiaľ zákony daného štátu nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. **AK SPOLOČNOSŤ DELL ZRUŠÍ SLUŽBU NA ZÁKLADE TOHTO ODSEKU, ZÁKAZNÍK NEBUDE MAŤ NÁROK NA ŽIADNE VRÁTENIE POPLATKOV ZAPLATENÝCH ALEBO SPLATNÝCH V PROSPECH SPOLOČNOSTI DELL.**

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

Komerčne prijateľné obmedzenia rozsahu služby. Spoločnosť Dell môže odmietnuť poskytovanie služby, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell alebo je požadovaná služba mimo rozsahu poskytovanej služby. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky ani oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, medzi ktoré patrí nedodržanie povinností zákazníka v rámci tohto opisu služby. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.

Geografické obmedzenia a premiestnenie. Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte 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. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služieb alebo zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell (PUDO alebo miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.

Skladované súčasti. Spoločnosť Dell aktuálne skladuje súčasti v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané súčasti sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu prevádzky zákazníka. Ak nie je súčasť potrebná na opravu systému k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti miesta prevádzky zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, zašle sa spôsobom, ktorý zaručí doručenie na druhý deň. V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 2 a 4 hodín sa skladujú kritické súčasti systému definované spoločnosťou Dell. Kritická súčasť sa definuje ako súčasť, ktorej zlyhanie môže zabrániť systému vykonávať základné funkcie. Medzi súčasti, ktoré sa nepokladajú za kritické, patrí (nie však výhradne) softvér, disketové jednotky a mediálne jednotky. S cieľom získať súčasti v rámci 2-hodinového alebo 4-hodinového času reakcie si zákazník musí kúpiť príslušnú servisnú zmluvu o poskytovaní služieb, ktorá sa vzťahuje na doručenie kritických súčastí, a podporovaný produkt sa musí nachádzať v rámci podporovanej oblasti určenej spoločnosťou Dell.

Trvanie a obnova. Zákazník získa služby na obdobie uvedené na faktúre zákazníka od spoločnosti Dell. Pred uplynutím trvania služby môže byť zákazník oprávnený predĺžiť trvanie služby v závislosti od aktuálne dostupných možností a v súlade s aktuálnymi postupmi spoločnosti Dell.

Spoločnosť Dell môže okrem toho na základe vlastného rozhodnutia zákazníkovi navrhnúť obnovu služby tým, že mu zašle faktúru za obnovu služieb. Zákazník môže na základe vlastného rozhodnutia (ak to povoľuje zákon) s obnovou služieb súhlasiť tým, že faktúru uhradí do dátumu jej splatnosti. Úhradou faktúry za obnovu vyjadruje zákazník súhlas s predĺžením trvania tejto služby. Obnovou tejto služby vyjadruje zákazník súhlas s aktuálnymi podmienkami platnými pre obdobie obnovy služby. Ak sa zákazník rozhodne neuhradiť faktúru za obnovu služby, po dátume uplynutia platnosti uvedenom na pôvodnej alebo naposledy zaplatenej faktúre zákazníka sa služby prestanú poskytovať.

Prevod služby. Na základe obmedzení uvedených v tomto opise služby môže zákazník previesť túto službu na tretiu stranu, ktorá si zakúpi celý podporovaný produkt zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho obdobia používania služby v prípade, že je zákazník pôvodný nákupca podporovaného produktu a tejto služby alebo že zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od pôvodného majiteľa (alebo osoby, na ktorú bola služba prevedená predtým) a dodržal všetky postupy prevodu. Prevod môže byť spoplatnený.

Poznámka: Ak sa zákazník alebo osoba, na ktorú zákazník prevedie podporovaný produkt, presťahuje do geografickej oblasti, v ktorej táto služba nie je k dispozícii alebo nie je dostupná za rovnakú cenu, ktorú za ňu zaplatil zákazník, zákazník nemusí mať v novej oblasti k dispozícii pokrytie službou alebo sa môžu zvýšiť poplatky za službu z dôvodu zachovania rovnakých kategórií podpory. Ak sa zákazník rozhodne neuhradiť takéto dodatočné poplatky, kategórie podpory v rámci služby sa môžu automaticky zmeniť podľa toho, aké možnosti sú v novej oblasti k dispozícii za rovnakú alebo nižšiu cenu, avšak bez možnosti refundácie.

Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny.

Na služby sa vzťahujú predajné zmluvné podmienky spoločnosti Dell, ktoré sú uvedené na webovej lokalite <http://www.dell.com>. Výtlačky zmluvných obchodných podmienok spoločnosti Dell sú k dispozícii na požiadanie.