

Služba Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Úvod

Spoločnosť Dell EMC¹ je poctená tým, že vám môže poskytovať službu Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise („KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise“) v súlade s týmto opisom služby („opis služby“). Vaša ponuka, 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 žiadate kópiu servisnej zmluvy, obráťte sa na technickú podporu spoločnosti Dell alebo na obchodného zástupcu.

Rozsah servisnej zmluvy

S výhradou výnimiek uvedených nižšie služba umožňuje zákazníkom ponechať si komponenty s poruchou zakúpené v štandardných konfiguráciách (s výnimkou vylúčených komponentov uvedených nižšie), ktoré sú označené za komponenty vymeniteľné zákazníkom a vzťahuje sa na nich príslušná platná obmedzená záruka spoločnosti Dell na hardvér alebo záruka uvedená v [tabuľke pre záruku a údržbu produktov spoločnosti Dell EMC](#) („komponenty na ponechanie“), pri výmene za náhradné komponenty v rámci kvalifikovanej opravy. Ak si spoločnosť Dell ponechá vlastnícke právo na podporované produkty zákazníka na základe príslušnej predajnej alebo lízingovej zmluvy o podporovaných produktoch, po prijatí náhradných komponentov prejde vlastnícke právo na komponenty na ponechanie na zákazníka. Kvalifikovaná oprava je oprava a/alebo výmena na základe poruchy z výroby, ktorá nastala v lehote záruky na hardvér vzťahujúcej sa na podporovaný produkt zákazníka (definovaný nižšie). Všetky kvalifikované opravy sa poskytujú v súlade so zmluvnými podmienkami obmedzenej záruky na hardvér alebo servisnej zmluvy.

Podporované produkty: Služba Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise („KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise“) je dostupná pre vybrané produkty Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™, Dell | EMC Enterprise Storage™, HCI, Data Protection a vybrané sieťové prepínacie systémy, ktoré sú v štandardnej konfigurácii („podporovaný produkt zákazníka“). Služba KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise sa poskytuje súbežne s obmedzenou zárukou na hardvér a je k dispozícii na miestach predaja alebo kedykoľvek predtým, ako dôjde ku kvalifikovanej oprave systému, pokiaľ sa na tento systém vzťahuje obmedzená záruka. Služba Keep Your Hard Drive for Enterprise umožňuje zákazníkom ponechať si pevné disky s poruchou (štandardné, disky SSD a pevné disky (HDD) Serial ATA (SATA) vrátane PCIe a NVMe) pri výmene pevných diskov v rámci kvalifikovanej opravy. Ak si spoločnosť Dell ponechá vlastnícke právo na pevné disky s poruchou na základe príslušnej predajnej alebo lízingovej zmluvy o podporovaných produktoch, po prijatí náhradných pevných diskov prejde vlastnícke právo na pevné disky s poruchou na zákazníka.

Pre každý systém alebo jednotku je potrebné zakúpiť samostatnú zmluvu o službe KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Jedná zmluva pokryje všetky komponenty na ponechanie v jednotlivom serveri alebo úložnom zariadení. Spoločnosť Dell vymení len komponenty na ponechanie s poruchou zakúpené od spoločnosti Dell a nainštalované v systéme Dell. Porucha komponentu neopravňuje zákazníka na výmenu celej jednotky, ak to spoločnosť Dell na základe vlastného uváženia nepovažuje za potrebné.

Zákazník musí v čase nákupu zaplatiť spoločnosti Dell poplatok za službu KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise za každý podporovaný produkt zákazníka, ktorého vymenený komponent si chce ponechať. Služba KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise nebude pre zákazníka k dispozícii dovtedy, kým produkt nebude považovaný za vhodný na kvalifikovanú opravu.

¹ Označenie „Dell EMC“ používané v tomto dokumente označuje obchodný subjekt spoločnosti Dell („Dell“) uvedený v objednávkovom formulári spoločnosti Dell a obchodný subjekt spoločnosti Dell EMC („Dell EMC“) uvedený v objednávke spoločnosti Dell EMC. Označenie „Dell EMC“ v tomto dokumente nenaznačuje zmenu právneho názvu subjektu spoločnosti Dell alebo Dell EMC, s ktorými ste obchodovali.

Postupy podpory

Získanie podpory:

Zákazník zavolá na technickú podporu spoločnosti Dell v súlade s platnou obmedzenou zárukou na hardvér alebo servisnou zmluvou, keď zistí problém alebo má podozrenie na poruchu komponentu na ponechanie. Zákazníci získajú podporu v súlade s príslušnou obmedzenou zárukou na hardvér alebo servisnou zmluvou. Ak technik určí, že komponent vyžaduje kvalifikovanú opravu, spoločnosť Dell odošle zákazníkovi náhradný komponent v súlade s ustanoveniami platnej obmedzenej záruky na hardvér alebo servisnej zmluvy zákazníka. Táto služba KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise oprávňuje zákazníka na to, aby si ponechal komponent na ponechanie s poruchou. Ak si spoločnosť Dell ponechá vlastnícke právo na komponent na ponechanie s poruchou na základe príslušnej predajnej alebo lízingovej zmluvy o podporovaných produktoch, po prijatí náhradného komponentu prejde vlastnícke právo na komponent na ponechanie s poruchou na zákazníka.

Ak si zákazník zakúpil službu a v rámci kvalifikovanej opravy pridá do zásielky alebo samostatne odošle komponent na ponechanie z podporovaného produktu s nárokom na túto službu spoločnosti Dell, zákazník súhlasí s tým, že vrátením komponentu s nárokom na túto službu („vrátený komponent s nárokom“) prevádza vlastnícke právo na vrátený komponent s nárokom na spoločnosť Dell a vzdáva sa svojich práv na získanie služby od spoločnosti Dell. Keď spoločnosť Dell získa vrátený komponent s nárokom, spoločnosť Dell nebude mať voči zákazníkovi žiadnu ďalšiu povinnosť 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 štandardnými zásadami spoločnosti Dell ako s komponentom vráteným spoločnosti Dell podľa zmluvných podmienok príslušnej záruky a servisnej zmluvy zákazníka vzťahujúcej sa na podporovaný produkt zákazníka.

Miery zlyhaní komponentov sa neustále monitorujú a spoločnosť Dell si vyhradzuje právo na odmietnutie poskytnutia služby, ak z rozumných dôvodov usúdi, že zákazník nadmerne využíva službu Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (napríklad ak zákazníkove požiadavky na výmenu chybných pevných diskov výrazne prekročia štandardné miery zlyhaní pre daný komponent a systém). Ak spoločnosť Dell usúdi (na základe vlastného uváženia), že zákazník službu zneužíva, vyhradzuje si právo na zrušenie služby v súlade s podmienkami zrušenia uvedenými nižšie.

Výnimky:

Zmluva o službe Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise nezahŕňa nasledujúce:

- Oprava alebo náhrada. (Podpora akejkoľvek opravy alebo náhrady sa poskytuje podľa obmedzenej záruky na hardvér zákazníka alebo servisnej zmluvy.)
- Zničenie alebo vymazanie údajov.
- Obnova, likvidácia alebo recyklácia použitých zariadení.
- Ponechanie komponentov, na ktoré sa vzťahuje povinnosť vrátenia v dôsledku zdravotného alebo bezpečnostného rizika.
- Neštandardné komponenty požadované v rámci služby vlastnej integrácie v továrni Dell.
- Podpora komponentov s poruchou alebo ponechaných komponentov. (Podpora pokračuje výhradne pri výmene komponentu v súlade s platnou obmedzenou zárukou na hardvér alebo servisnou zmluvou.)
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby.
- Vylúčené komponenty: (Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť zoznam vylúčených komponentov podľa vlastného uváženia.)
 - grafické procesory a základné dosky grafických procesorov pre PowerEdge.

Povinnosti zákazníka

Zálohovanie údajov, odstránenie dôverných údajov. Zákazník pred poskytnutím a počas poskytovania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých systémoch, ktorých sa to týka. 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 technik na mieste.

SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITELNÉ MÉDIÁ;
- VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE;
- AKÉKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI ZO STRANY SPOLOČNOSTI DELL ALEBO EXTERNÉHO POSKYTOVATEĽA SLUŽIEB.

Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie ani 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 vyhlasuje a zodpovedá za to, že pre seba aj spoločnosť Dell získal oprávnenie na prístup k podporovanému produktu, údajom, ktoré obsahuje, a všetkým jeho hardvérovým a softvérovým komponentom na účely poskytovania týchto služieb. Ak zákazník ešte nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby si ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než požiada spoločnosť Dell o vykonávanie týchto služieb.

Spolupráca s analytikom na telefóne a technikom na mieste. Zákazník súhlasí s tým, že bude spolupracovať s analytikom spoločnosti Dell počas telefonického kontaktu a s technikmi spoločnosti Dell na mieste 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 servisnou zmluvou zákazníka.

Poskytnutie informácií o diele. Na požiadanie poskytnite spoločnosti Dell identifikačné údaje dielu („PPID“) alebo adekvátne podrobnosti postačujúce na overenie, že nastala porucha komponentu, na ktorú sa vzťahuje zmluva.

Servis na mieste. Informujte technika, že ste pre systém zakúpili službu KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise.

Fyzická kontrola. Ponechajte si fyzickú kontrolu nad komponentmi systémov, na ktoré sa vzťahuje služba KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za údaje v komponentoch vrátených spoločnosti Dell.

Likvidácia. Zákazník je zodpovedný za akúkoľvek likvidáciu alebo zničenie ponechaných komponentov spôsobom, ktorý je v súlade so všetkými platnými zákonmi a predpismi týkajúcimi sa životného prostredia, a za zabezpečenie toho, že citlivé, utajované alebo vlastnícke údaje sa zničia alebo zostanú zabezpečené.

Podporované vydania. Zákazník musí udržiavať softvér a podporované produkty na minimálnych úrovniach vydaní alebo konfiguráciách pre produkty Dell | EMC uvedených na adrese www.dell.com/support pre podporované produkty. Zákazník musí zabezpečiť aj inštaláciu náhradných dielov, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydaní podľa pokynov spoločnosti Dell, aby podporované systémy naďalej spĺňali podmienky tejto služby.

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. Zodpovednosťou zákazníka je zaručiť, aby služby poskytnuté spoločnosťou Dell nezrušili platnosť takýchto záruk. Ak k tomu dôjde, zákazník si je tejto skutočnosti vedomý a akceptuje ju. **SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA ZÁRUKY TRETÍCH STRÁN ANI ZA ŽIADNE DÔSLEDKY, KTORÉ MÔŽU VYPLÝVAŤ Z POSKYTNUTIA JEJ SLUŽIEB V SÚVISLOSTI S TÝMITO ZÁRUKAMI.**

Povinnosti na mieste. Ak služby vyžadujú vykonanie servisu na mieste, zákazník musí na mieste poskytnúť voľný, bezpečný a primeraný prístup k podporovaným produktom. Pod dostatočným prístupom sa rozumie aj priestraný pracovný priestor, elektrina a miestna telefónna linka. Poskytnúť tiež musí monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez AKÝCHKOL'VEK poplatkov účtovaných spoločnosťou Dell), ak už systém tieto položky neobsahuje.

POZNÁMKA: Ak zákazník nedodrží svoju zodpovednosť a zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby, spoločnosť Dell nie je povinná službu poskytnúť.

Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento opis služby sa vzťahuje na vás ako zákazníka („vy“ alebo „zákazník“) a subjekt spoločnosti Dell alebo subjekt spoločnosti EMC uvedený 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 služba v závislosti od lokality zákazníka poskytuje v súlade s obchodnými podmienkami predaja spoločnosti Dell, ktoré sú k dispozícii na požiadanie alebo na webovej lokalite spoločnosti Dell pre danú krajinu uvedenej v tabuľke nižšie (príslušné podmienky predaja, služba a podpora spoločnosti Dell spolu s týmto opisom služby, súhrnne „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu, na ktorých nájdete svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Lokalita zákazníka	Zmluvné podmienky upravujúce váš nákup služieb Dell Technologies Services	
	Zákazníci kupujúci služby Dell Technologies Services priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby Dell Technologies Services prostredníctvom predajcu autorizovaného spoločnosťou Dell Technologies
Spojené štáty	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (v angličtine) Dell.ca/conditions (v kanadskej francúzštine)	Dell.ca/terms (v angličtine) Dell.ca/conditions (v kanadskej francúzštine)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestna webová lokalita Dell.com konkrétnej krajiny	Miestna webová lokalita Dell.com konkrétnej krajiny
Ázia, Tichomorie, Japonsko	Miestna webová lokalita Dell.com konkrétnej krajiny	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell Technologies, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell Technologies, ale slúžia iba na opis obsahu služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení tejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb spoločnosti Dell Technologies sa vzťahuje na vás, zatiaľ čo akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell Technologies sa vzťahuje na spoločnosť Dell Technologies len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell Technologies. 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>Miestna webová lokalita Dell.com konkrétnej krajiny</p> <p>Zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si navyše 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 spoločnosti Dell Technologies, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell Technologies, ale slúžia iba na opis obsahu služby kupovanej od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služby a obmedzení tejto služby. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb spoločnosti Dell Technologies sa vzťahuje na vás, zatiaľ čo akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell Technologies sa vzťahuje na spoločnosť Dell Technologies len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje službu v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell Technologies. 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 vaším predajcom.</p>
--------------------------------	---	---

* Zákazníci môžu prejsť na miestnu lokalitu www.dell.com jednoduchým otvorením lokality www.dell.com v počítači pripojenom na internet vo svojej lokalite alebo výberom z možností „Choose a Region/Country“ (Vybrať krajinu/región) na webovej lokalite spoločnosti Dell dostupnej na adrese: www.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 popisu služby dostupnému na lokalite: www.dell.com/servicedescriptions/global

V prípade, že niektoré klauzuly opisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto opisu služby, avšak 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 vyjadrujete súhlas s týmto opisom služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby, vyhlasujete, že máte právo zaviazvať takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, a 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. Ďalšie dôležité informácie o poverení. Spoločnosť Dell môže vykonaním tejto služby a/alebo opisu služby poveriť tretie strany ako kvalifikovaných poskytovateľov služieb.

Zrušenie. V závislosti od zásad vrátenia produktov 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 zruší túto službu v stanovenej lehote, spoločnosť Dell mu poskytne refundáciu v plnej výške. Odpočíta však všetky náklady súvisiace so žiadosťami o podporu podanými v súlade s týmto opisom služby. Ak však táto lehota uplynula po prijatí podporovaného produktu zákazníkom, zákazník 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 trvania služby z ktoréhokoľvek z týchto dôvodov:

- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
- Zákazník odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom na mieste.
- Zákazník nedodríava všetky 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 služby. Po naplánovaní tejto služby sa prípadné zmeny v pláne musia uskutočniť najneskôr 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dátumom. 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 poskytnúť službu, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre spoločnosť Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell, alebo ak je požadovaná služba mimo rozsahu služby. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností zákazníka vyplývajúcich z tohto opisu služby. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré je podporovaný produkt určený. Geografické obmedzenia a premiestnenie. Táto služba bude poskytnutá na miestach uvedených na faktúre zákazníka. 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. Závazok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych činiteľov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov a preverenia a obnovenia certifikácie premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služby 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 diely. Spoločnosť Dell aktuálne skladuje diely v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané diely sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu zákazníka. Ak diel potrebný na opravu systému nie je k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti miesta 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 komponenty systému definované spoločnosťou Dell. Kritický komponent sa definuje ako komponent, ktorého zlyhanie môže zabrániť systému vykonávať základné funkcie. Medzi diely, ktoré sa nepokladajú za kritické, patria (nie však výhradne) softvér, disketové jednotky a jednotky médií. Ak chce zákazník získať diely v rámci 2-hodinového alebo 4-hodinového času reakcie, musí si kúpiť príslušnú servisnú zmluvu, ktorá sa vzťahuje na doručenie kritických dielov, a podporovaný produkt sa musí nachádzať v 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 navrhnúť zákazníkovi obnovu tejto 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 služieb, po dátume uplynutia platnosti uvedenom na pôvodnej alebo naposledy zaplatenej faktúre zákazníka sa služby prestanú poskytovať.

Prevod služby. V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto opise služby môže zákazník previesť túto službu na tretiu stranu, ktorá si zakúpi celý podporovaný produkt Dell zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho trvania služby v prípade, že zákazník je pôvodný kupujúci 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 dodržal všetky postupy prevodu. Prevod môže byť spoplatnený.

Poznámka: Ak zákazník alebo osoba, na ktorú zákazník prevedie podporovaný produkt Dell, presťahuje podporovaný produkt do geografickej oblasti, v ktorej táto služba nie je dostupná 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 pokrytia 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 obchodné podmienky predaja spoločnosti Dell, ktoré nájdete na webovej lokalite www.Dell.com. Výtlačky obchodných podmienok predaja spoločnosti Dell sú k dispozícii na požiadanie.