

وصف الخدمة

خدمة الأجهزة الأساسية

مقدمة

يسر Dell توفير خدمة الأجهزة الأساسية ("الخدمة (الخدمات)") وفقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). ستتضمن قائمة أسعارك أو نموذج الطلب أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه من الطرفين أو إقرار الطلب (حسبما هو معمول به، "نموذج الطلب") اسم الخدمة (الخدمات) وخيارات الخدمة المتاحة التي قمت بشرائها. للحصول على مساعدة إضافية أو لطلب نسخة من عقد (عقود) الخدمة الخاصة بك، اتصل بقسم الدعم الفني أو بممثل مبيعات شركة Dell في منطقتك.

نطاق اتفاقية الخدمة الخاصة بك

تقدم هذه الخدمة خيارات الدعم الفني، وأجزاء الخدمة، وخدمات العمالة ذات الصلة لمعالجة الأحداث المؤهلة (على النحو المحدد أدناه). يتم تحديد مستوى استجابة الخدمة الساري بنموذج طلب المنتج (المنتجات) المدعوم المقدم من العميل (على النحو المحدد أدناه). تختلف مستويات استجابة الخدمة المتوفرة بحسب موقع العميل وقد تشمل ما يلي:

- الإعادة من أجل الإصلاح: خدمة الإرسال بالبريد، أو خدمة التوصيل، أو خدمة التجميع والإعادة (تختلف بحسب البلد)
- خدمة الأجزاء فقط
- الخدمات في موقع العمل
- الاستبدال المتقدم

لمزيد من التفاصيل حول خيارات استجابة الخدمة ومستوياتها، يُرجى مراجعة المستند أ.

حدود تغطية الأجهزة:

سيسري ضمان الأجهزة المحدود من Dell على المنتج المدعوم، وهو متاح للمراجعة على www.Dell.com/Warranty لعملاء الولايات المتحدة الأمريكية وكندا. خارج الولايات المتحدة الأمريكية وكندا، قد تتوفر البنود والشروط التي تصف الضمان الساري على المنتج المدعوم على موقع ويب Dell.com الإقليمي المناظر للموقع الجغرافي الذي تم شراء المنتج المدعوم منه أو الموقع الجغرافي الآخر الذي تم نقل المنتج المدعوم إليه طبقاً للقسم 4.F أو 4.G. من البنود والشروط الإضافية السارية على قسم الخدمات المرتبطة بالدعم والضمان أدناه. قد تسري حدود تغطية الأجهزة وقد تتوفر عروض خدمة لتوسيع نطاق حدود الأجهزة هذه مقابل رسوم إضافية. يتم توضيح حدود التغطية هذه في الموقع www.Dell.com/Warranty، وهي سارية على المنتجات المدعومة في كل المواقع الجغرافية، ما لم يوجد حظر على أي حد معين بموجب القانون المحلي المعمول به حيثما يوجد المنتج المدعوم وقت طلب العميل لهذه الخدمة، بما ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- تشمل البطاريات ضمان أجهزة محدوداً أساسياً لمدة عام واحد عندما تكون مضمنة بمثابة جزء من تكوين محمول قياسي، بغض النظر عن مدة الضمان الساري على المنتج المدعوم. قد تقدم شركة Dell خيار شراء بطارية تكون مصحوبة بمدة ضمان إضافية تبلغ 3 أعوام لمنتجات مدعومة معينة؛
- قد توفر بطاريات وحدة تحكم PowerEdge™ RAID من السلسلة 5 أو 6 أو 7 ما يصل إلى 72 ساعة من طاقة النسخ الاحتياطي لذاكرة التخزين المؤقت لوحدة التحكم عندما تكون جديدة، لكن بموجب ضمان الأجهزة المحدود من Dell، فإن Dell تضمن تقديم البطارية لـ 24 ساعة على الأقل من تغطية النسخ الاحتياطي أثناء السنة الأولى من فترة ضمان الأجهزة المحدود الساري من Dell؛
- يأتي أي منتج مدعوم مزود ببطارية وحدة تحكم PERC من السلسلة 8 بضمن أجهزة محدود لمدة 3 سنوات، ولا يمكن تمديد الضمان إلى ما بعد 3 سنوات.



• تحمل محركات الأقراص الثابتة Serial ATA في أنظمة PowerEdge SC و PowerVault™ و PowerEdge SC الأقل من بين عام واحد كضمان أجهزة محدود أو مدة ضمان الأجهزة المحدود لنظام Dell الذي تم شحن محرك الأقراص الثابتة SATA معه. قد تتوفر عروض الخدمة، مثل Dell ProSupport™، لإطالة فترة ضمان محرك الأقراص الثابتة SATA على هذه الأنظمة مقابل رسم إضافي.

• تحمل جميع أنواع أجهزة PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD مدة تغطية ضمان الأجهزة المحدود لنظام Dell الذي تم شحن جهاز PowerEdge Express Flash PCIe SSD معه. أجهزة PowerEdge Express Flash PCIe SSD ليست مؤهلة لشراء تغطية ضمان ممتدة تتجاوز إجمالي 5 سنوات تغطية بدءًا من تاريخ الشحن الأصلي. بالإضافة إلى ذلك، تستخدم أجهزة PowerEdge Express Flash PCIe SSD تقنية سيليكون يتوفر بها أقصى عدد من وحدات البايث المادية التي يمكن كتابتها على الجهاز (عمر الجهاز). يغطي ضمان الأجهزة المحدود المعمول به حالات الفشل الناتجة عن عيوب في جودة التصنيع و/أو المواد، لكنه لا يغطي المشاكل المرتبطة بوصول الجهاز إلى الحد الأقصى لعمره الافتراضي.

• باستثناء محركات الأقراص ذات الحالة الصلبة SAS المستخدمة في السلسلة PS Series ومنتجات السلسلة SC، تُعد محركات الأقراص ذات الحالة الصلبة enterprise SATA و SAS و NVMe غير مؤهلة لشراء تغطية ضمان ممتدة تتجاوز 3 سنوات من تاريخ الشحن الأصلي، ما لم يتم شراؤها مع عرض خدمة منفصل مثل خدمات Dell ProSupport™، أو Dell ProSupport Plus، أو Dell ProSupport Flex التي قد تكون متاحة لتقديم فترات خدمة أطول مقابل رسوم إضافية. تتميز جميع هذه الأجهزة بأقصى عدد من وحدات البايث الفعلية التي يمكن كتابتها على الجهاز (عمر الجهاز). يغطي ضمان الأجهزة المحدود المعمول به حالات الفشل الناتجة عن عيوب في جودة التصنيع و/أو المواد، لكنه لا يغطي المشاكل المرتبطة بوصول الجهاز إلى الحد الأقصى لعمره الافتراضي.

• سيتم تقديم دعم الأنظمة العميلة الصفيرية Dell Wyse 5030 PCoIP، والأنظمة العميلة الصفيرية AiO 5050 والأنظمة العميلة الصفيرية Wyse 7030 PCoIP، التي تحتوي على نسخة مثبتة مسبقًا من إصدار البرنامج الثابت Teradici® رقم 5.4.1 أو أي إصدار سابق، والتحديثات حتى الإصدار رقم 5.5.1 من البرنامج الثابت Teradici®، إلى العميل خلال المدة (الموضحة أدناه) الخاصة بالمنتج المدعوم. إذا كان العميل يرغب في شراء ترخيص للإصدار رقم 6.0 أو إصدار أحدث من البرنامج الثابت Teradici، يجب أن يقوم العميل بالاتصال بقسم المبيعات بشركة Dell للحصول على المزيد من المعلومات ومناقشة خيارات الدعم المرادفة.

ستقوم شركة Dell بصيانة المنتج المدعوم أو مكون المنتج المدعوم الذي يحمل ضمانًا محدودًا طوال فترة عمره وفقًا لوصف الخدمة الذي يتوافق مع الخدمة الواردة في الفاتورة طوال المدة المحددة لهذه الخدمة. بعد انتهاء مدة هذه الخدمة، ستتم صيانة الأحداث المؤهلة اللاحقة المرتبطة بمنتج أو مكون مدعوم يحمل ضمانًا محدودًا طوال فترة عمره وفقًا لوصف خدمة الأجهزة الرئيسية من Dell. يتوفر عقد خدمة الأجهزة الأساسية على www.Dell.com/ServiceContracts/global.

لا يغطي ضمان الأجهزة المحدود من Dell و/أو الضمان الساري على المنتج (المنتجات) المدعوم الخاص بك خارج الولايات المتحدة الأمريكية وكندا، والخدمات منتجات الأجهزة التجارية التي تستخدم، أو المثبت بها، منتجات غير مزودة من شركة Dell. قد يُبطل ضمان الأجهزة المحدود من Dell الخاص بك و/أو الضمان الساري على المنتج (المنتجات) المدعوم خارج الولايات المتحدة الأمريكية وكندا والحق المقابل في الخدمات في حالة تثبيت منتجات من جهات خارجية غير مزودة من شركة Dell في نظام Dell لديك.

كيفية الاتصال بشركة Dell في حالة طلب الخدمة

حل المساعدة الذاتية: للحصول على المساعدة الذاتية مثل تحديثات برامج التشغيل، يرجى التفكير في استخدام العدد المتزايد من أدوات المساعدة الذاتية والتشخيص المتوفرة على www.support.dell.com.

جميع عروض خدمة الأجهزة الأساسية، باستثناء خدمة الأجزاء فقط، مستحقة للخدمة والدعم الفنيين التاليين:

- خدمات الدعم عبر الهاتف التي تقدم خدمة استكشاف أخطاء الأجهزة وإصلاحها أثناء ساعات العمل المحلية، باستثناء العطلات الوطنية المحلية.
- خدمات الدعم الفني من خلال الدردشة الفورية عبر الإنترنت (إن وجدت) والبريد الإلكتروني.



ملاحظة: قد تختلف عروض الخدمة حسب المنطقة الجغرافية. بالنسبة للمنتجات المدعومة التي تم شراؤها من موزع Dell معتمد، بإمكان العميل الاتصال بموزع Dell المعتمد لتحديد مستوى استجابة الخدمة المعمول به لمنتجات العميل المدعومة.

حل المساعدة الذاتية: للحصول على المساعدة الذاتية مثل تحديثات برامج التشغيل، يرجى التفكير في استخدام العدد المتزايد من أدوات المساعدة الذاتية والتشخيص المتوفرة على www.support.dell.com.

حل الخدمة الفنية الأقل إلحاحًا: بالنسبة للمشكلات الأقل إلحاحًا، يرجى التفكير في الاتصال بخدمة الدعم الفني من Dell من خلال الدردشة الفورية عبر الإنترنت أو عبر البريد الإلكتروني المتاح على www.support.dell.com.

الحل المستند إلى الهاتف: فنيو خدمة الأجهزة الأساسية ("فنيو Dell") متاحون عن طريق الهاتف خلال ساعات العمل المحلية، فيما عدا العطلات الوطنية المحلية. تتوفر أرقام الدعم عبر الهاتف المحلي على www.support.dell.com.

قبل الاتصال بفني Dell، يُرجى توفير ما يلي:

- رمز الصيانة (كما هو محدد أدناه) ورمز الخدمة السريعة ورقم نموذج المنتج المدعوم.
- وصف المشكلة وأي خطوات لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها تم اتخاذها قبل الاتصال بفني Dell.
- رقم الحالة إذا كان قد تم تخصيص رقم من خلال اتصال سابق بفني Dell.
- إمكانية الوصول المادي إلى المنتج المدعوم أثناء عملية استكشاف الأعطال وإصلاحها.

سيتحقق فني Dell كذلك من مستوى الخدمة للمنتج المدعوم وسيساعد العميل من خلال سلسلة من خطوات استكشاف الأعطال وإصلاحها للمساعدة في تشخيص المشكلة. قد يطلب فني Dell من العميل فتح علبة المنتج أو إزالة الأجهزة أو التعامل مع البرنامج أو أداء أنشطة تشخيصية أخرى.

إذا كانت قد انتهت فترة ضمان الأجهزة الساري للمنتج المدعوم أو إذا كانت المشكلة خارج نطاق هذه الخدمة، فقد لا يزال تشخيص المشكلة وعلاجها متاحًا، لكن برسم إضافي.

إذا كان العميل يرغب في استلام نسخة احتياطية من نظام تشغيل ما أو استرداد وسائط، فعندئذٍ، وإذا كان ذلك متاحًا، سيقوم العميل بإنشاء نسخة احتياطية من نظام التشغيل أو استرداد الوسائط باستخدام الأدوات المساعدة الموجودة في المنتج المدعوم الخاص بالعميل أو على الموقع www.support.dell.com. قد يتحمل العميل مصاريف الشحن في حالة طلبه نسخة مادية من وسائط نظام التشغيل من Dell.

أجزاء الخدمة

بغض النظر عن مستوى استجابة الخدمة الذي تم شرائه، فقد تم تصميم بعض أجزاء المكونات بصفة خاصة بحيث يسهل على العميل إزالتها واستبدالها. هذه الأجزاء معينة كوحدة قابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRU). إذا قرر فني Dell، خلال التشخيص، أنه يمكن إنجاز عملية إصلاح لحدث مؤهل باستخدام جزء معين كوحدة قابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRU)، فستقوم Dell بشحن هذا الجزء مباشرة إلى العميل. تستند طريقة الشحن المستخدمة في شحن الجزء المعين كوحدة قابلة للاستبدال بواسطة العميل نفسه (CRU) إلى مستوى الخدمة الذي تم شراؤه من قبل العميل. سيتم شحن أجزاء الخدمة للعملاء الذين يتمتعون بخيار "خدمة الإرجاع للإصلاح" عبر خدمة الشحن الأرضي.

بمجرد أن يحدد فني Dell ما إذا كان من الضروري استبدال جزء أو إعادة النظام، سيتم إبلاغ العميل بالخطوات التالية اللازم اتخاذها. بناءً على مستوى الخدمة الذي تم شراؤه من قبل العميل، سيسري الخيار المرادف في **المستند** فيما يتعلق بمستوى استجابة خدمة العميل.

الدعم الأساسي خارج الضمان

عند خروج وحدة لدى العميل من فترة الضمان، إما بسبب انتهاء فترة الضمان أو بسبب أن المشكلة أو العيب المزعوم للمنتج المدعوم ليس حدثًا مؤهلاً، فهناك خيار شراء دعم خارج الضمان مقابل رسوم. يمكن أن يتضمن الدعم خارج الضمان الدعم الفني عبر الهاتف و/أو عمليات إصلاح الأجهزة.

سيقوم فني Dell، مقابل رسوم، بتشخيص المشكلة وفي حالة وجود عيب في الأجهزة، فإنه سيعطي تقييمًا للعميل بسعر عمليات الإصلاح خارج الضمان بما في ذلك تكلفة العمل والأجزاء. بناءً على الجهاز والموقع، قد تتوفر خيارات الإرجاع للإصلاح أو الخدمات في موقع العمل لإصلاح الوحدة المعيبة. يتحمل العميل مسؤولية الشحن في حالة اختيار الإرجاع للإصلاح. سيتم تحديد الرسوم المدفوعة خارج الضمان بصورة نهائية بمجرد فحص الوحدة المعيبة من خلال فني مؤهل من Dell.



بنود الخدمة الإضافية لمنتجات مدعومة معينة:

خدمات PowerConnect الأساسية من Dell. تتضمن خدمة الأجهزة الأساسية لمنتجات PowerConnect من Dell استكشاف أعطال الأجهزة وإصلاحها ومعالجتها وضمان البرامج الأولي لمدة 90 يوماً. الخدمة مستحقة أثناء ساعات العمل وفقاً لمستوى استجابة الخدمة استناداً إلى عقد الخدمة الأساسي، وتتضمن العناصر التالية:

- التشغيل
- إمكانية اتصال المنفذ SFP/GBICs
- المراوح/إمدادات الطاقة
- استكشاف الأعطال وإصلاحها عن بُعد عبر CLI/GUI
- المساعدة الهندسية من Dell لإصلاح أخطاء أو عيوب ميزات الأجهزة

ضمان البرامج الأولي لمدة 90 يوماً: تضمن Dell أنه لمدة تسعين (90) يوماً من تاريخ الشراء، سيكون البرنامج خالياً من العيوب في المواد وجودة التصنيع وسيوافق بصورة كبيرة مع مواصفاته في ظل الاستخدام العادي المعتمد بما يتسق مع المنتج المدعوم.

تحديثات برنامج Dell EqualLogic. تتضمن خدمة الأجهزة الأساسية لمنتجات Dell EqualLogic المدعومة المحددة، بما في ذلك سلسلة Dell EqualLogic PS Series، كلاً من تحديثات برنامج الصيانة وتقديم ميزات جديدة للبرنامج الثابت والبرنامج الأساسي مثل SAN HQ، و Host Integration Toolkit و Auto Snapshot Manager (لفترة الخدمة الموضحة في فاتورة العميل).

التصحيحات وإصلاحات الأخطاء. ستصدر Dell دورياً تصحيحات وإصلاحات للأخطاء لبرنامج EqualLogic Enterprise Storage المستخدم لأغراض الحفاظ على توافق نظام التشغيل و/أو توافق قاعدة البيانات، وأي تصحيحات للأخطاء، أو حلول بديلة، و/أو تصحيحات لازمة لمواصلة الالتزام بالوثائق الخاصة بالمنتج المدعوم.

الإصدارات الجديدة. تتم إتاحة الإصدارات الجديدة لبرنامج EqualLogic Enterprise Storage المستخدم بشكل عام بواسطة شركة Dell دون رسوم إضافية للحاصلين على ترخيص برنامج Enterprise Storage المثبت على منتج مدعوم مغطى بضمان Dell محدود أو عقد خدمة أو صيانة سنوي. تتكون الإصدارات الجديدة بشكل عام من إصدارات تحتوي على تصحيحات وإصلاحات للأخطاء، وتغييرات تعكس توسيع أو تمديد ميزات حالية، وتغييرات تشتمل على ميزات أو وظائف أو إمكانات كبيرة وجديدة.

منتجات Dell Edge Gateway و Embedded PC. تشمل خدمة الأجهزة الأساسية لمنتجات مدعومة مختارة من Dell Edge Gateway و Embedded PC إمكانية استكشاف أعطال الأجهزة وإصلاحها، ولا يمكن أن توفر Dell خدمة التشخيص عن بعد واستكشاف الأعطال وإصلاحها دون مساعدة العملاء. يُتوقع أن يوفر العملاء ما يلي:

- يجب عليك وضع المنتج أمامك. سيتيح هذا الأمر للدعم الفني إجراء تشخيص عن بُعد للخلل وإرسال الأجزاء والعمالة حسب الحاجة.
- يجب عليك توفير المنتج في بيئة آمنة للحصول على الخدمة. لن يكون الفنيون في موقع العمل التابعون لشركة Dell مسؤولين عن تركيب المنتج وفكه
- يجب عليك توفير شاشة عرض وماوس ولوحة مفاتيح للفني في موقع العمل لاستكشاف أعطال المنتج وإصلاحها في موقع العمل
- يجب توفير مصدر طاقة للمنتج.



العناصر غير المضمنة في خدمة الأجهزة الأساسية لمنتجات Dell Embedded PC و Edge Gateway	العناصر المضمنة في خدمة الأجهزة الأساسية لمنتجات Dell Embedded PC و Edge Gateway
دعم إمكانية اتصال الأجهزة أو البرامج غير المؤهلة.	دعم الأجهزة المؤهلة المضمنة مع منتجك المدعوم

الخدمات المستبعدة لجميع المنتجات المدعومة

لتجنب الشك، لا يتم تضمين الأنشطة التالية في نطاق وصف الخدمة هذا:

- أي خدمات أو مهام أو أنشطة أخرى غير تلك الموضحة على وجه التحديد في وصف الخدمة هذا.
- المساعدة في طريقة استخدام برنامج نظام التشغيل
- مساعدة قاعدة البيانات
- استبدال الوسائط للبرامج التي لا تحمل شعار Dell (مثل Microsoft® Office) أو للبرامج التي لم تعد Dell تشحنها مع المنتجات المدعومة الجديدة
- المساعدة في التكوين أو التحسين أو التركيب أو النقل أو الترقية
- مراقبة المهام بالغة الأهمية لمركز الأوامر العالمي
- الإرسال الطارئ أو مستويات شدة الحوادث المحددة من قبل العملاء
- إدارة الحالات أو إدارة التصعيد
- الضمان أو الإصلاح أو أي نوع آخر من الخدمة المطلوبة للمنتجات غير التابعة لشركة Dell (ما لم يتم النص على خلاف ذلك)
- الملحقات أو إمدادات التشغيل أو الأجهزة الطرفية أو أجزاء مثل البطاريات والإطارات، وتغطية أي عملية استرداد أو نقل للبيانات
- إصلاح التلف أو العيوب في المنتجات المدعومة التي تُعد تجميلية فقط ولا تؤثر على وظائف الجهاز
- خدمة المعدات التي تضررت من سوء الاستخدام أو الحوادث أو إساءة استعمال المنتج والمكونات المدعومة (يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام قيم جهد كهربائي خطي غير صحيحة أو استخدام منصهرات غير صحيحة أو استخدام أجهزة وملحقات غير متوافقة أو التهوية غير الجيدة أو غير الكافية أو الفشل في اتباع إرشادات التشغيل)، أو التعديل، أو البيئة المادية أو بيئة التشغيل غير المناسبة، أو الصيانة غير الصحيحة بواسطة العميل (أو وكيل العميل)،
- الإصلاحات اللازمة بسبب مشكلات البرامج، أو نتيجة للتغيير، أو التعديل، أو الإصلاح بواسطة أي جهة أخرى خلاف Dell، أو بائع معتمد من Dell، أو موفر خدمة معتمد من Dell أو بواسطة العملاء الذين يستخدمون أجزاء قابلة للاستبدال ذاتيًا بواسطة العميل (CSR).
- المساعدة في الأداء أو المساعدة الإدارية.
- الأنشطة مثل التثبيت أو إلغاء التثبيت أو النقل لموقع آخر أو الصيانة الوقائية أو المساعدة في التدريب أو الإدارة عن بعد أو أي أنشطة أو خدمات أخرى غير موصوفة بشكل صريح في وصف الخدمة هذا.
- عناصر الإمداد أو استبدال الوسائط أو إمدادات التشغيل أو الملحقات التجميلية أو الأجزاء مثل البطاريات والإطارات، وتغطيتها أو دعمها.
- الدعم المباشر لمنتجات الجهات الخارجية أو المساعدة التعاونية للإصدارات غير المدعومة حاليًا من قبل جهة التصنيع أو البائع أو الشريك.
- دعم المعدات التي تعرضت للتلف بفعل الطبيعة (مثل، على سبيل المثال لا الحصر، البرق والفيضانات والأعاصير والزلازل والزوابع)، أو سوء الاستخدام، أو الحوادث، أو إساءة استخدام منتج مدعوم أو مكوناته، (مثل، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام قيم جهد كهربائي خطي غير صحيحة أو استخدام منصهرات غير صحيحة أو استخدام أجهزة أو ملحقات غير متوافقة أو التهوية غير الجيدة أو غير الكافية أو الفشل في اتباع إرشادات التشغيل)، أو التعديل، أو البيئة المادية أو بيئة التشغيل غير المناسبة، أو الصيانة غير الصحيحة بواسطة العميل (أو وكيل العميل) أو نقل المنتج المدعوم بشكل غير متسق مع تصميمه أو فك أو تغيير ملصقات تعريف المعدات أو أجزائها، أو العطل الحادث بسبب منتج غير تابع لشركة Dell.
- إزالة برامج التجسس/الفيروسات.
- خدمات النسخ الاحتياطي للبيانات.
- التثبيت اللاسلكي المتقدم أو التثبيت عبر الشبكة أو التثبيت عن بعد للتطبيقات بخلاف تلك الموصوفة في وصف الخدمة هذا وإعدادها وتحسينها وتكوينها.
- البرمجة النصية أو البرمجة أو تصميم/تنفيذ قاعدة البيانات، أو تطوير الويب أو إعادة تحويل kernel برمجيًا.



• تخضع بطاريات معينة للوائح شحن جوي محددة. في هذه الحالات، قد لا تتمكن شركة Dell من شحن البطاريات على متن الطائرات، وستستخدم بدلاً من ذلك وسائل شحن أخرى لإرسال الجزء البديل إليك. قد لا يكون مستوى استجابة الخدمة الذي قمت بشرائه متاحًا لشحن البطاريات التي يتعذر شحنها على متن الطائرات. سيكون بإمكان وكيل الدعم الفني لدى شركة Dell منحك معلومات محددة بخصوص شحن أي بطارية تحصل عليها كجزء بديل

• الإصلاحات اللازمة بسبب مشكلات البرامج، أو نتيجة للتغيير أو التعديل أو الإصلاح بواسطة أي جهة أخرى خلاف Dell أو بائع معتمد من Dell أو موفر خدمة معتمد من Dell أو بواسطة العملاء الذين يستخدمون أجزاء قابلة للاستبدال ذاتيًا بواسطة العميل (CSR).

لا يمنح وصف الخدمة هذا العميل أي ضمانات أخرى بالإضافة إلى الضمانات المقدمة بمقتضى شروط اتفاقية الخدمات الرئيسية الخاصة بك أو الاتفاقية، حسبما هو معمول به.



مسؤوليات العميل العامة

سلطة منح إمكانية الوصول. يقر العميل ويتعهد بأنه قد حصل على الإذن لكل من العميل وشركة Dell للوصول إلى، واستخدام، المنتجات المدعومة والبيانات المسجلة عليها وكل مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة فيها لغرض تقديم هذه الخدمات. إذا لم يكن العميل قد حصل بالفعل على هذا الإذن، فإنه يتحمل مسؤولية الحصول عليه، على نفقته الخاصة، قبل أن يطلب من شركة Dell أداء هذه الخدمات.

التعاون مع الفني المتحدث عبر الهاتف والفني في موقع العمل. سيتعاون العميل مع محلل الخدمة من Dell عبر الهاتف أو الفنيين التابعين لشركة Dell في موقع العمل وسيستجيب الإرشادات التي يوجهونها له. تُظهر التجربة إمكانية حل معظم مشكلات النظام وأخطائه عبر الهاتف نتيجة للتعاون الوثيق بين المستخدم والفني.

الالتزامات في موقع العمل. أينما تتطلب الخدمات الأداء في موقع العمل، سيقوم العميل بتوفير (دون تكلفة على Dell) وصول مجاني وآمن وكاف لمنشآته وللمنتجات المدعومة، الأمر الذي يتضمن مساحة عمل واسعة ومصدر للكهرباء وخط هاتف محلي. يجب أيضًا توفير شاشة عرض وماوس (جهاز تأشير) ولوحة مفاتيح (دون تكلفة على شركة Dell) إذا لم يكن النظام مشتملاً بالفعل على هذه العناصر.

الحفاظ على إصدارات البرامج والإصدارات المدعومة بالخدمات. سيحافظ العميل على البرامج والمنتجات المدعومة عند الحد الأدنى لمستويات الإصدار أو التكوينات المحددة من خلال شركة Dell حسبما هو محدد في PowerLink لأنظمة تخزين Dell | EMC أو EqualLogic™، أو حسبما هو محدد في الموقع www.support.dell.com للمنتجات المدعومة الإضافية. يجب أن يضمن العميل أيضًا أن يتم تركيب الأجزاء البديلة العلاجية أو التصحيحات أو تحديثات البرامج أو الإصدارات اللاحقة وفقًا لتوجيهات شركة Dell من أجل الحفاظ على أهلية المنتجات المدعومة لهذه الخدمة.

النسخ الاحتياطي للبيانات، إزالة البيانات السرية. سيقوم العميل بعمل نسخة احتياطية لجميع البيانات والبرامج الحالية بجميع الأنظمة المتأثرة قبل تقديم هذه الخدمة وأثناءها. ينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطية دورية للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات خلل الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. بالإضافة إلى ذلك، فإن العميل مسؤول عن إزالة أي معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية، وكذلك أي وسائط قابلة للإزالة مثل بطاقات SIM، أو أقراص CD، أو بطاقات PC بغض النظر عن قيام فني في موقع العمل أيضًا بتقديم المساعدة أم لا. لن تكون شركة DELL مسؤولة عن:

- أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية؛
- البيانات أو البرامج المفقودة أو التالفة؛
- الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
- رسوم البيانات أو الرسوم الصوتية المفروضة نتيجة عدم إزالة جميع بطاقات SIM أو أي وسائط قابلة للإزالة أخرى موجودة في المنتجات المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة DELL؛
- فقدان استخدام نظام أو شبكة ما؛
- و/أو أي أفعال أو حالات سهو، بما في ذلك الإهمال، عن طريق شركة DELL أو موفر خدمة تابع لجهة خارجية.

لن تكون شركة Dell مسؤولة عن استعادة أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها. عند إرجاع منتج مدعوم أو جزء منه، سيقوم العميل فقط بتضمين المنتج أو الجزء المدعوم والذي تم طلبه بواسطة الفني عبر الهاتف.

ضمانات الجهات الخارجية. قد تتطلب هذه الخدمات وصول شركة Dell إلى أجهزة أو برامج لم تصنعها شركة Dell. قد تصبح بعض ضمانات جهات التصنيع باطلة إذا مارست شركة Dell أو أي جهة أخرى جهة التصنيع العمل على الأجهزة أو البرامج. سيضمن العميل عدم تأثير أداء شركة Dell للخدمات على هذه الضمانات، أو، إذا حدث ذلك، فإن العميل سيقبل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell مسؤولية ضمانات الجهات الخارجية أو مسؤولية أي تأثير قد تُحدثه الخدمات على تلك الضمانات.



بنود وشروط خدمات Dell

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يشار إليك باسم "أنت" أو "العميل") وكيان شركة Dell المحدد في فاتورة شراء هذه الخدمة. يتم تقديم هذه الخدمة بموجب اتفاقية الخدمات الرئيسية المنفصلة الموقع عليها الخاصة بالعميل مع شركة Dell والتي تخول صراحةً بيع هذه الخدمة. في حالة عدم وجود هذه الاتفاقية، حسب موقع العميل، يتم توفير هذه الخدمة وتنظيمها بموجب بنود البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو الاتفاقية المشار إليها في الجدول أدناه (حسبما هو معمول به، "الاتفاقية"). يرجى الاطلاع على الجدول أدناه والذي يتضمن عنوان URL الساري على موقع العميل حيث يمكن العثور على الاتفاقية الخاصة بك. يقر الطرفان بقراءة هذه البنود المتاحة عبر الإنترنت والموافقة على الالتزام بها.

البنود والشروط السارية على شركائك لخدمات شركة Dell		موقع العميل
العملاء الذين يقومون بشراء خدمات شركة Dell من خلال بائع معتمد لشركة Dell	العملاء الذين يقومون بشراء خدمات شركة Dell مباشرة من شركة Dell	
www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS	الولايات المتحدة
www.dell.ca/terms (الإنجليزية) www.dell.ca/conditions (الفرنسية - الكندية)	www.dell.ca/terms (الإنجليزية) www.dell.ca/conditions (الفرنسية - الكندية)	كندا
موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بالدولة أو www.dell.com/service-descriptions/global *	موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بالدولة أو www.dell.com/service-descriptions/global *	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لن تمثل مستندات وصف الخدمة ومستندات خدمات شركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell لكن ستكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. نتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى من Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتوفير الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. لتجنب الشك، لن تطبق عليك أي بنود سداد أو أي بنود تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بالدولة أو www.dell.com/service-descriptions/global *	آسيا-المحيط الهادئ-اليابان
لن تمثل مستندات وصف الخدمة ومستندات خدمات شركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقاً بينك وبين شركة Dell لكن ستكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. نتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى من Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتوفير الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترت منه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. لتجنب الشك، لن تطبق عليك أي بنود سداد أو أي بنود تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع.	موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بالدولة أو www.dell.com/service-descriptions/global * بالإضافة إلى ذلك، فإن العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة يمكنهم اختيار عنوان URL المطبق أدناه: فرنسا: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen المملكة المتحدة: www.dell.co.uk/terms	أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا

* بإمكان العملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بهم عن طريق الوصول بسهولة إلى www.dell.com من أي كمبيوتر متصل بالإنترنت داخل المنطقة المحلية أو عن طريق الاختيار من بين الخيارات المتاحة على موقع ويب Choose a Region/Country (اختر منطقة/بلدًا) المتاح على <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>



يوافق العميل كذلك على أنه بتجديد أو تعديل أو تمديد أو مواصلة الاستفادة من الخدمة بعد الفترة الزمنية الأولى، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة الساري حينذاك والمتاح للمرجعة على الموقع www.dell.com/servicedescriptions/global.

إلى الحد الذي تتعارض فيه أي بنود خاصة بوصف الخدمة هذا مع أي من بنود الاتفاقية، فإن بنود وصف الخدمة هذا تكون لها السيادة، ولكن فقط إلى حد النزاع المحدد، ولن تتم قراءتها أو اعتبارها بديلاً عن أي شروط أخرى موجودة في الاتفاقية والتي لم يتم التعاقد عليها على وجه الخصوص بواسطة وصف الخدمة هذا.

عن طريق تقديم طلبك للخدمات أو الحصول على خدمة تسليم الخدمات أو الاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر على/تحديد زر أو مربع "أوافق" أو ما شابهه على موقع الويب Dell.com فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل Dell software أو واجهة الإنترنت، فإنك توافق على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المضمنة من خلال الإشارة إليها. إذا كنت تبرم اتفاق وصف الخدمة هذا بالنيابة عن شركة أو كيان قانوني آخر، فإنك تقر بأن لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن كلمة "أنت" أو "العميل" تشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى استلام وصف الخدمة هذا، قد يُطلب من العملاء في دول معينة أيضاً تنفيذ نموذج طلب موقع.



البنود والشروط الإضافية السارية على الدعم والخدمات المتعلقة بالضمان

1. المنتجات المدعومة

تتوفر هذه الخدمة على المنتجات المدعومة التي تشمل طرازات محددة من Dell OptiPlex™، Latitude™، Inspiron™، و Precision™، Vostro™، و Dell Wyse™؛ Dell XPS™، و Dell Alienware™، و Chromebook™، وأجهزة الكمبيوتر الشخصية المضمنة، وبوابة Dell Edge™، و PowerEdge™، و PowerEdge SC™، و PowerVault™، و PowerConnect™، و Dell™، و EqualLogic™، و Dell | EMC Storage Systems™، وشاشات عرض ومحطات إرساء Dell التي يتم شراؤها بتكوين قياسي ("المنتجات المدعومة"). تتم إضافة المنتجات المدعومة بانتظام، لذلك يُرجى الاتصال بممثل المبيعات في منطقتك للحصول على أحدث قائمة بالخدمات المتوفرة على المنتجات الخاصة بشركة Dell أو تلك التابعة لشركات أخرى. يحمل كل منتج مدعوم بطاقة رقم تسلسلي ("رمز الصيانة"). يجب أن يقوم العميل بشراء اتفاقية خدمة منفصلة لكل منتج مدعوم.

2. خدمات الدعم

A. ضمان الأجهزة المحدود؛ حدود تغطية الأجهزة. قد تتضمن الخدمات المتعلقة بالدعم خيارات الدعم الفني (عبر الهاتف، أو الإنترنت، إلى غير ذلك)، وأجزاء الخدمة، وخدمات العمالة ذات الصلة المطلوبة لإصلاح أو استبدال عيوب الصناعة التي تحدث بمقتضى وأثناء مدة الضمان المحدود السارية على المنتج (المنتجات) المدعوم الخاص بالعميل ("الحديث المؤهل").

حسبما هو مذكور في القسم في صفحتي 1 و2، قد تسري حدود تغطية الأجهزة، وقد تتوفر عروض خدمة من أجل توسيع نطاق حدود الأجهزة هذه مقابل رسوم إضافية. يُرجى مراجعة بيان الضمان المطبق على عملاء الولايات المتحدة الأمريكية وكندا على: www.Dell.com/Warranty لمراجعة حدود تغطية الأجهزة هذه، السارية على جميع العملاء في جميع أنحاء العالم، بموجب القانون المحلي الآخر الساري. يُرجى مراجعة موقع ويب Dell.com الإقليمي لديك للحصول على معلومات الضمان الأخرى أو الاتصال بأحد محلي الدعم الفني بـ Dell للحصول على مزيد من التفاصيل.

B. استبدال الوحدة بأكملها، الفشل في الإرجاع. إذا قررت شركة Dell أن أحد مكونات المنتج المدعوم المعيب هو مكوّن يسهل فصله وإعادة توصيله (على سبيل المثال، لوحة مفاتيح أو شاشة عرض)، أو إذا قرر المحلل أن المنتج المدعوم هو منتج يلزم استبداله كوحدة كاملة، فإن شركة Dell تحتفظ بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة إلى العميل. إذا سلّمت شركة Dell وحدة بديلة للعميل، يجب على العميل التنازل عن النظام المعيب أو المكون الخاص به لشركة Dell، ما لم يكن العميل قد قام بشراء خدمة "الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة" للنظام المعيب، وفي هذه الحالة يحق للعميل الاحتفاظ بمحرك (محركات) الأقراص الثابتة المعني. إذا لم يتنازل العميل عن النظام المعيب أو المكون الخاص به لشركة Dell كما هو مطلوب أعلاه، أو في حالة عدم إعادة الوحدة المعيبة في خلال عشرة (10) أيام وفقًا للإرشادات المكتوبة المرفقة مع الوحدة البديلة (في حالة عدم قيام فني من شركة Dell بتسليم الوحدة البديلة شخصيًا)، يوافق العميل على سداد مقابل الوحدة البديلة لشركة Dell عند استلام الفاتورة. إذا لم يلتزم العميل بسداد مقابل هذه الفاتورة في خلال عشرة (10) أيام بعد الاستلام، بالإضافة إلى أي حقوق وتعويضات قانونية أخرى متاحة لشركة Dell، يحق لشركة Dell إنهاء وصف الخدمة هذا بعد إرسال إشعار بذلك.

C. الأجزاء المخزنة تخزن Dell حاليًا الأجزاء في مواقع عديدة حول العالم. قد لا يتم تخزين أجزاء محددة في الموقع الأقرب لموقع العميل. في حالة عدم توفر جزء ضروري لإصلاح المنتج المدعوم في منشأة Dell القريبة من موقع العميل، وتطلب الأمر نقله من منشأة إلى أخرى، فسيتم شحنه في أسرع وقت ممكن مقبول من الناحية العملية والتجارية.

D. ملكية أجزاء الخدمة. جميع أجزاء خدمة شركة Dell التي تتم إزالتها من المنتج المدعوم ويتم إرجاعها إلى شركة Dell تصبح مملوكة لشركة Dell. يجب أن يدفع العميل لشركة Dell وفقًا لسعر التجزئة الساري في ذلك الوقت مقابل أي جزء خدمة تتم إزالته من المنتج المدعوم ويحتفظ به العميل (باستثناء محركات الأقراص الثابتة من المنتجات المدعومة التي تتمتع بتغطية خدمة "الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك") في حالة تلقي العميل أجزاء بديلة من شركة Dell. تستخدم شركة Dell ويصرح العميل بشكل واضح باستخدام أجزاء جديدة وأجزاء تم إصلاحها مصنعة من قبل جهات تصنيع متعددة عند إجراء الإصلاحات بمقتضى الضمان.

3. مدة الخدمة. يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في نموذج الطلب ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في نموذج الطلب. وطبقًا لما هو معمول به، يتم توضيح عدد الأنظمة، والترخيص، وعمليات التثبيت، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة، أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى لهم العميل خدمة واحدة أو أكثر، والمعدل أو السعر، والمدة المعمول بها لكل خدمة في نموذج الطلب الخاص بالعميل. يجب أن يكون شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمة، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك كتابةً بين شركة Dell والعميل.



A. إعادة الجدولة. بمجرد جدولة موعد لهذه الخدمة، يجب أن تتم أي تغييرات على جدول المواعيد قبل الموعد المجدول بثمانية (8) أيام ميلادية على الأقل. إذا قام العميل بإعادة جدولة هذه الخدمة في خلال سبعة (7) أيام أو أقل قبل الموعد المجدول، فسيتم تطبيق رسوم إعادة جدولة بقيمة لا تزيد عن 25% من سعر الخدمات. سيقوم العميل بتأكيد أي إعادة جدولة للخدمة قبل بدء الخدمة بثمانية (8) أيام على الأقل.

B. الحدود المعقولة تجاريًا لنطاق الخدمة. يجوز أن ترفض شركة Dell توفير الخدمة إذا رأت أن توفير الخدمة سيؤدي إلى حدوث مخاطر غير معقولة لشركة Dell أو لموفري خدماتها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. شركة Dell ليست مسؤولة عن أي خلل أو تأخير في الأداء نتيجة أي سبب خارج عن سيطرتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل للالتزامات بموجب وصف الخدمة هذا. تمتد الخدمة فقط للاستخدامات التي تم تصميم المنتج المدعوم لأجلها.

C. الخدمات الاختيارية. قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات دعم مناطق محددة أو التركيب أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو الخدمات المتخصصة أو خدمات الدعم أو خدمات التدريب) للشراء من شركة Dell وستختلف وفقًا لموقع العميل. قد تتطلب الخدمات الاختيارية اتفاقية منفصلة مع شركة Dell. في حالة عدم وجود مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.

D. التكلفة. يجوز لشركة Dell تكليف موفري خدمة مؤهلين تابعين لجهات خارجية بهذه الخدمة و/أو وصف الخدمة.

E. الإلغاء. يجوز لشركة Dell إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب التالية:

- عدم قيام العميل بدفع إجمالي ثمن هذه الخدمة وفقًا لبند الفاتورة؛ أو
- استخدام العميل لأسلوب مسيء أو لجوئه إلى التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في موقع العمل؛ أو
- عدم التزام العميل بجميع البنود والشروط المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.
- تتم مراقبة معدلات فشل المكونات باستمرار وتحفظ شركة Dell بالحق في رفض الخدمة إذا رأت الشركة بصورة معقولة أن العميل يفرط في استخدام الخدمة (كما هو الحال عندما تتجاوز طلبات استبدال المكونات المعيبة من جانب العميل فعليًا معدلات الفشل القياسية للمكون والنظام ذي الصلة). إذا قررت شركة Dell (حسبما يترأى لها وحدها) أن العميل يسئ استخدام الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، طلبات إرسال المكونات التي تشير بالدليل القاطع إلى وجود زيادة مفرطة في الاستخدام وحالات فشل مناظرة بفعل تلف المنتج، تحفظ شركة Dell بالحق في إلغاء الخدمات أو رفض تنفيذها.

في حالة إلغاء شركة Dell لهذه الخدمة، فإنها سترسل إشعارًا كتابيًا بالإلغاء إلى العميل على العنوان المبين في فاتورة العميل. سيشمل الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell لإشعار الإلغاء إلى العميل ما لم يتطلب القانون المحلي أحكام إلغاء أخرى قد لا يمكن تغييرها بموجب الاتفاقية. إذا قامت شركة Dell بإلغاء هذه الخدمة وفقًا لهذه الفقرة، لا يحق للعميل استرداد أي رسوم دُفعت لشركة Dell أو مستحقة لها.

F. الحدود الجغرافية والنقل لموقع آخر. سيتم تسليم هذه الخدمة للموقع (المواقع) الموضح في فاتورة العميل. لا تتوفر هذه الخدمة في كل المواقع. إذا كان المنتج المدعوم الخاص بك غير موجود في الموقع الجغرافي الذي يطابق الموقع المحدد في سجلات خدمة شركة Dell للمنتج المدعوم، أو إذا تم تغيير تفاصيل التكوين ولم يتم إبلاغها لشركة Dell، فمن ثم يجب أن تعيد شركة Dell تقييم أهلية المنتج المدعوم أولاً لتحديد استحقاق الدعم الذي اشتره قبل استعادة أوقات الاستجابة السارية على المنتج المدعوم. تتوفر خيارات معينة للخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، حسب المنطقة الجغرافية وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع "العميل"، لذا يُرجى الاتصال بممثل المبيعات القريب منك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell بتوريد الخدمات للمنتجات المدعومة التي يتم نقلها لموقع آخر لعدة عوامل، تتضمن على سبيل المثال لا الحصر توفر الخدمة المحلية والرسوم الإضافية والفحص وإعادة اعتماد المنتجات المدعومة التي تم تغيير موقعها وفقًا لأسعار شركة Dell في ذلك الوقت وأسعار الاستشارة الخاصة بالمواد المقدمة من شركة Dell. بالنسبة لعملاء أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)، ما لم ينص على خلاف ذلك في وصف الخدمة أو الاتفاقية، تكون خدمة الصيانة في موقع العمل متاحة لما يصل إلى 150 كيلو متر من أقرب موقع لوجيستات لشركة Dell (PUDO أو موقع الالتقاط/الإنزال). لمزيد من المعلومات بشأن مدى توفر الخدمة في موقع العمل في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA)، يرجى الاتصال بممثل المبيعات.



G. التنازل عن الخدمة. وفقًا للحدود المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا، يجوز للعميل التنازل عن هذه الخدمة لجهة أخرى تشتري المنتج المدعوم الخاص بالعمل بالكامل قبل انتهاء مدة الخدمة السارية آنذاك، شريطة أن يكون العميل هو المشتري الأصلي للمنتج المدعوم وهذه الخدمة، أو أن يكون العميل قد اشترى المنتج المدعوم وهذه الخدمة من مالكها الأصلي (أو متنازل إليه سابق) وامتثل لكل إجراءات التنازل المتاحة على www.support.dell.com. قد تسري رسوم تنازل. يُرجى ملاحظة أنه إذا كان العميل أو المتنازل إليه من قبل العميل يقوم بنقل المنتج المدعوم إلى موقع جغرافي لا تتوفر فيه هذه الخدمة (أو لا تتوفر بنفس السعر)، فقد لا يحق للعميل أو المتنازل إليه من قبل العميل التمتع بالتغطية أو قد يتحمل تكاليف إضافية للحفاظ على نفس الفئات من تغطية الدعم في الموقع الجديد. إذا اختار العميل أو المتنازل إليه من قبل العميل عدم دفع هذه التكاليف الإضافية، فربما يتم تغيير الخدمة تلقائيًا إلى فئات دعم متوفرة بهذا السعر أو بسعر أقل في هذا الموقع الجديد مع عدم إمكانية رد المبلغ.

حقوق النشر © لعام 2015 محفوظة لشركة Dell Inc. جميع الحقوق محفوظة. قد يتم استخدام علامات تجارية وأسماء تجارية في هذا المستند للإشارة إلى الكيانات المألوفة لهذه العلامات والأسماء أو منتجاتها. تتوفر أيضًا عند الطلب نسخة مطبوعة من بنود وشروط شركة Dell الخاصة بالبيع.



مستوى استجابة الخدمة	خيارات إضافية (إن وجدت)	التفاصيل
خيارات الإعادة من أجل الإصلاح	خدمة الإرسال بالبريد	تبدأ خدمة الإرسال بالبريد عن طريق الاتصال بفني شركة Dell كما هو موضح أعلاه. أثناء التشخيص، سيحدد فني شركة Dell ما إذا كانت المشكلة تتطلب إرسال المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح محدد من شركة Dell لدعم حدث مؤهل أم لا. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 إلى 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام شاملة الشحن إلى مركز الإصلاح ومنه، تبدأ من تاريخ شحن العميل للمنتج المدعوم إلى شركة Dell. قد تختلف أوقات الاستجابة حسب البلد والموقع. اتصل بممثل مبيعات شركة Dell لديك للحصول على المزيد من المعلومات.
	خدمة الإرسال بالبريد: يوفر العميل الصندوق، ويدفع تكاليف الشحن	خدمة الإرسال بالبريد: يوفر العميل الصندوق، ويدفع تكاليف الشحن: إذا كان الضمان لا يتضمن دفع شركة Dell لنفقات الشحن الوارد، فإننا سنصدر رقم تصريح إعادة مواد (RMA) يجب أن تقوم بتضمينه مع مرتجعك. يجب إعادة المنتجات إلينا في تغليفها الأصلي أو ما يعادله، ودفع رسوم الشحن مسبقاً، والتأمين على الشحنة أو قبول المخاطرة في حالة فقدان المنتج أو حدوث أضرار للشحنة، مما قد يبطل تغطية الضمان باعتبار العميل متسبباً في الأضرار. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 إلى 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام شاملة الشحن إلى مركز الإصلاح ومنه، تبدأ من تاريخ شحن العميل للمنتج المدعوم إلى شركة Dell. سنعيد لك المنتجات التي تم إصلاحها أو استبدالها. سنقوم بسداد تكلفة شحن المنتجات بعد إصلاحها أو استبدالها إليك إذا كنت تستخدم عنواناً في الولايات المتحدة الأمريكية (باستثناء بورتوريكو والمناطق والأقاليم الأمريكية) أو في كندا (بالنسبة للأنظمة المسجلة في كندا). تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 إلى 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام شاملة الشحن إلى مركز الإصلاح ومنه، تبدأ من تاريخ شحن العميل للمنتج المدعوم إلى شركة Dell.
	خدمة الإرسال بالبريد: يوفر العميل الصندوق، ويدفع تكاليف الشحن	خدمة الإرسال بالبريد: يوفر العميل الصندوق، ويدفع تكاليف الشحن: إذا كان الضمان الخاص بك يشمل دفع Dell تكلفة الشحن مسبقاً، فنحن سنصدر رقم تصريح إعادة مواد (RMA) يجب أن تقوم بتضمينه مع مرتجعك. يجب إعادة المنتجات إلى منشأة الإصلاح المحددة في تغليفها الأصلي أو تغليف مماثل له، وسنقوم بإعادة المنتجات إليك بعد إصلاحها أو استبدالها. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 و12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام شاملة الشحن إلى مركز الإصلاح ومنه، تبدأ من تاريخ شحن العميل للمنتج المدعوم إلى شركة Dell. سنقوم بسداد تكلفة شحن المنتجات بعد إصلاحها أو استبدالها إليك إذا كنت مقيماً في الولايات المتحدة (باستثناء بورتوريكو والمناطق والأقاليم الأمريكية) أو في كندا (بالنسبة للأنظمة المسجلة في كندا). أو سنقوم بشحن المنتج إليك على نفقتك.
	خدمة الإرسال بالبريد: توفر Dell الصندوق وتدفع تكلفة الشحن	خدمة الإرسال بالبريد: توفر Dell الصندوق وتدفع تكلفة الشحن: بضرورة إعادة المنتج الخاص بك لنا لإصلاحه أو استبداله، سيتم إرسال مواد التغليف، وإرشادات الشحن، وبيان الشحن مسبق الدفع إليك. عقب استلام إمدادات الشحن، يجب أن تقوم بتعبئة المنتج في المواد المطلوبة والاتصال بشركة الشحن المحددة في إرشادات الشحن الخاصة بك لترتيب موعد جمع المنتج. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 إلى 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام شاملة الشحن إلى مركز الإصلاح ومنه، تبدأ من تاريخ شحن العميل للمنتج المدعوم إلى شركة Dell. طالما أنك تتبع إرشادات الشحن الخاصة بنا، فإننا سندفع رسوم الشحن العادية لشحن المنتج بغرض الإصلاح وشحنه مرة أخرى إليك إذا كنت تستخدم عنواناً في الولايات المتحدة الأمريكية (باستثناء بورتوريكو والمناطق والأقاليم الأمريكية) أو في كندا (بالنسبة للأنظمة المسجلة في كندا). أو سنقوم بشحن المنتج إليك على نفقتك.
	خدمة النقل إلى موفر الخدمة	خدمة النقل إلى موفر الخدمة عبارة عن خدمة "تسليم" تبدأ عن طريق الاتصال بفني شركة Dell كما هو موضح أعلاه. أثناء عملية استكشاف الأعطال وإصلاحها عبر الهاتف، سيقوم فني شركة Dell بتشخيص ما إذا كانت المشكلة بسبب عطل في الأجهزة أم لا: وإذا كان الأمر كذلك، فسيطلب من العميل إرسال المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح أو موقع شحن محدد من قبل شركة Dell (على نفقة العميل). ساعات الخدمة القياسية هي ساعات العمل المحلية، وهي متوفرة على مدار خمسة أيام أسبوعياً باستثناء العطلات الوطنية المحلية. بمجرد إصلاح المنتج المدعوم، سنقوم شركة Dell بالاتصال بالعميل لإجراء الترتيبات لاسترداده. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 و12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام. قد تختلف اتفاقيات مستوى خدمة الإصلاح بحسب البلد والمدينة.

مستوى استجابة الخدمة	خيارات إضافية (إن وجدت)	التفاصيل
	خدمة النقل إلى موفر الخدمة بواسطة الشريك (متوفرة في بعض الأسواق الناشئة في أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا، وآسيا)	خدمة التوصيل هي عبارة عن خدمة "تسليم" تبدأ عن طريق الاتصال أو إحضار المنتج المدعوم إلى مركز إصلاح أو موقع شحن محدد من شركة Dell (على نفقة العميل). ساعات الخدمة القياسية هي ساعات العمل المحلية، المتوفرة على مدار خمسة أيام أسبوعيًا، باستثناء العطلات الوطنية المحلية. سيتم إجراء إصلاحات الأحداث المؤهلة طبقًا لوقت الاستجابة المحدد في نموذج الطلب الخاص بالعميل. بعد الانتهاء من إصلاح المنتج المدعوم، سيقوم الموزع المعتمد لشركة Dell بالاتصال بالعميل لترتيب إجراءات استرداده. قد تختلف اتفاقيات مستوى خدمة الإصلاح بحسب البلد والمدينة. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 و 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام. يحدد الارتباط أماكن توفر خدمة التوصيل لدى الشركاء بحسب البلد. www.dell.com/contactdell
	خدمة التجميع والإرجاع	تبدأ خدمة التجميع والإرجاع عن طريق الاتصال بفني شركة Dell كما هو موضح أعلاه. في حالة تشخيص وجود حدث مؤهل في المنتج المدعوم وتعذر حله من خلال خدمة استكشاف الأعطال وإصلاحها عبر الهاتف مع فني شركة Dell، سيقوم أحد ممثلي شركة Dell بأخذ المنتج المدعوم الخاص بك ونقله إلى مركز إصلاح محدد من قبل شركة Dell. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 إلى 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام شاملة الشحن إلى مركز الإصلاح ومنه، تبدأ من تاريخ شحن العميل للمنتج المدعوم إلى شركة Dell. تتضمن طريقة الخدمة هذه العمل وإصلاح الأجزاء أو استبدالها في وحدة النظام الرئيسية بما في ذلك شاشة العرض ولوحة المفاتيح والماوس، إذا لم يتم طلبها بشكل منفصل.
	تسري البنود والشروط على جميع خيارات الإعادة من أجل الإصلاح، بما في ذلك خيارات خدمة الإرسال بالبريد، وخدمة التوصيل، وخدمة التجميع والإعادة المذكورة أعلاه.	سيتم أداء إصلاحات الأحداث المؤهلة تبعًا لوقت الاستجابة المحدد في نموذج الطلب الخاص بالعميل. بمجرد إصلاح المنتج المدعوم، سيتم إرجاعه إلى العميل. تستغرق دورة الإصلاح والاستبدال فترة تتراوح ما بين 7 و 12 يوم عمل، وتبلغ في المتوسط عشرة (10) أيام. إجراءات الشحن: أثناء التشخيص، سيقدم فني شركة Dell إرشادات حول كيفية إرجاع المنتج إلى مركز الإصلاح المحدد من قبل شركة Dell. يجب شحن المنتج المدعوم إلى العنوان المزود بواسطة فني شركة Dell، وتمييزه بشكل بارز باستخدام "رقم تصريح الإعادة". سيقوم فني شركة Dell بتوفير رقم تصريح الإعادة. لتسريع عملية الإصلاح أو الاستبدال، قم بإرفاق وصف مختصر للمشكلة كتابةً. قم بتغليف المنتج المراد إرجاعه في علبة التغليف الأصلية الخاصة به. إذا كانت علبة التغليف غير متاحة، فقد يساعد فني شركة Dell عن طريق توفير علبة تغليف؛ لكن قد تسري رسوم مقابل هذه الخدمة. احتياطات الشحن: يجب ألا يقوم العميل بإرسال الكتيبات أو المعلومات السرية أو المعلومات الخاصة أو الشخصية أو الوسائط القابلة للإزالة مثل الأقراص المرنة أو أقراص DVD أو بطاقات الكمبيوتر وغيرها. شركة Dell غير مسؤولة عن البيانات المفقودة أو التالفة أو الوسائط التالفة أو المفقودة أو المعلومات السرية أو الخاصة أو الشخصية للعميل.
خدمة الأجزاء فقط	غير متوفرة	بالنسبة للعملاء الحاصلين على خدمة الأجزاء فقط، ستمكّن شركة Dell العميل من طلب أجزاء بديلة لدعم حدث (أحداث) مؤهلة. وقد توفر شركة Dell إمكانية استبدال الوحدة بالكامل بدلًا من استبدال أجزاء فردية، وفي هذه الحالة تضمن شركة Dell حاوية شحن مسبقة الدفع مع كل جزء بديل للعميل لاستخدامها في إرجاع الجزء الأصلي المعيب إلى شركة Dell. تتضمن خدمة الأجزاء فقط دعمًا محدودًا عبر الهاتف للتقييم وإنشاء عملية إرسال فقط - لا يتضمن الدعم عبر الهاتف استكشاف الأعطال وإصلاحها أو أي أنواع أخرى من المساعدة عن بعد.



مستوى استجابة الخدمة	خيارات إضافية (إن وجدت)	التفاصيل
الخدمات في موقع العمل	غير متوفرة	<p>بالنسبة للعملاء الذين لديهم خيار الخدمات في موقع العمل، سيقوم فني شركة Dell، أثناء عملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها عبر الهاتف، بتحديد ضرورة إرسال فني خدمات في موقع العمل لدعم الحدث المؤهل. بالنسبة للخدمات في موقع العمل، سيصل الفني إلى الموقع في العادة في يوم العمل التالي. قد تختلف أوقات الاستجابة بحسب البلد والموقع، ويقر كل من العميل وشركة Dell ويقبلان بإمكانية حدوث تأخير في وقت الاستجابة من جانب شركة Dell بصورة تتجاوز تقديرات وقت الاستجابة المعتاد المحددة في وصف الخدمة هذا و/أو المعلنة من شركة Dell للعميل عند طلب العميل إرسال المنتج وذلك بفعل عوامل خارجة عن إرادة شركة Dell، تشمل على سبيل المثال وليس الحصر، أي إجراءات تصاريح أو معالجة ضرورية للمواد أو الموارد التي يتم نقلها من شركة Dell إلى العميل. اتصل بممثل مبيعات شركة Dell في منطقتك للحصول على المزيد من المعلومات.</p> <p>توجد قيود وشروط معينة لهذه الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • يتوفر الفنيون في موقع العمل من يوم الإثنين إلى الجمعة من 8:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً بالتوقيت المحلي، باستثناء العطلات المحلية. • بصفة عامة، يتم إرجاء المكالمات التي تتلقاها Dell قبل 5:00 مساءً بالتوقيت المحلي إلى خدمة يوم العمل التالي، لكن، تسري الاختلافات الإقليمية. يُرجى الاتصال بأحد الفنيين في شركة Dell لتحديد الموعد النهائي لموقعك. • في حالة ضرورة وجود أجزاء/موارد إضافية عند تواجد الفني في موقع العميل، فقد يتم تعليق العمل مؤقتًا لحين وصول الأجزاء/الموارد الإضافية. <p>زيارة الخدمة الفائتة: في حالة عدم وجود العميل أو الممثل المعتمد للعميل في الموقع عند وصول فني الخدمات في موقع العمل، لن يتمكن الفني من إكمال الخدمة المطلوبة. سيتترك فنيو الخدمة في موقع العمل بطاقة حتى يعرف العميل أنهم كانوا متواجدين في الموقع، عندما يكون ذلك ممكنًا. في حالة حدوث ذلك، قد يتحمل العميل رسومًا إضافية مقابل مكالمة خدمة المتابعة.</p>
الاستبدال المتقدم		<p>بالنسبة للعملاء الذين لديهم خدمة الاستبدال المتقدم، قد تقوم شركة Dell بشحن منتج بديل إلى موقع العمل الخاص بالعميل من أجل دعم حدث مؤهل. في بعض الحالات، وحسبما يتراءى لشركة Dell وحدها، قد يتم أيضًا إرسال فني خدمة في موقع العمل لتقديم الدعم، على أن يكون ذلك من أجل الاستجابة لحدث مؤهل فقط. بالنسبة للاستبدال المتقدم، سيصل المنتج البديل عادةً في يوم العمل التالي. بعد استلام المنتج البديل، يجب أن يقوم العميل بإعادة المنتج المدعوم المعيب إلى شركة Dell من خلال اصطحابه إلى موقع شركة الشحن المحددة للمرجعات في خلال 3 أيام عمل. إذا قررت شركة Dell أن المنتج المدعوم الخاص بالعميل لا يمكن إعادته إلى موقع شركة الشحن وضرورة قيام العميل بإعادة المنتج المدعوم عبر البريد، فسيتم عادةً إرسال مواد التغليف، وإرشادات الشحن، وفاتورة الشحن المدفوعة مسبقًا إلى موقع العميل بصحبة المنتج البديل. بعد استلام المنتج البديل، سيقوم العميل بتغليف المنتج المدعوم على الفور وإرساله عبر البريد أو تحديد موعد لاستلامه بمعرفة شركة الشحن في نفس اليوم أو في اليوم التالي المتوفر. إذا لم يلتزم العميل بإعادة المنتج المعيب، فقد يتم فرض رسوم.</p>

