

وصف الخدمة

Dell ProSupport Plus for PCs

مقدمة

يسر شركة Dell تقديم خدمة ProSupport Plus for PCs ("الخدمة أو الخدمات" أو "خدمات الدعم") طبقاً لوصف الخدمة هذا ("وصف الخدمة"). سيضمن عرض الأسعار، أو نموذج طلب الشراء، أو نموذج الفاتورة الآخر المتفق عليه بشكل مشترك، أو إقرار طلب الشراء الصادر عن شركة Dell ("الفاتورة") أسماء المنتجات المدعومة، والخدمات السارية، والخيارات ذات الصلة، إن وجدت. للحصول على مساعدة إضافية، أو لطلب نسخة من الاتفاقية الحاكمة الخاصة بك السارية على الخدمات، ("الاتفاقية")، اتصل بممثل مبيعات Dell الخاص بك. للحصول على نسخة من الاتفاقية السارية مع موزع Dell القريب منك، اتصل بالموزع.

نطاق هذه الخدمة

تتضمن ميزات هذه الخدمة، والتي تم تصميمها لضمان الاستعداد التشغيلي للمنتج المدعوم، ما يلي:

- أولوية الوصول على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع (24x7) (بما في ذلك أيام العطلات)¹ مع قسم خدمة العملاء والدعم التابع لشركة Dell من أجل المساعدة في استكشاف مشكلات المنتجات المدعومة وحلها.
- إمكانية إرسال فني إلى موقع العمل و/أو تسليم الأجزاء البديلة في موقع التثبيت أو أي موقع عمل آخر خاص بالعمل توافق عليه شركة Dell على النحو المفصل في الاتفاقية (بحسب الضرورة ووفقاً لخيار الدعم الذي يتم شراؤه) لمعالجة مشكلة بالمنتج.
- استبدال الأجزاء، عند الضرورة لحل مشكلة ما أو منعها.
- مدير Service Account Manager (SAM) المخصص للعملاء الذين لديهم 500 منتج مدعوم أو أكثر من منتجات ProSupport Plus.
- خدمة Accidental Damage.
- خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة.
- تتضمن استحقاقات ProSupport Plus إمكانية الوصول إلى TechDirect و SupportAssist التي توفر مزايا لا تقتصر على ما يلي:
 - الكشف الاستباقي عن المشكلات وإنشاء الحالات التلقائي.
 - الكشف التنبؤي عن أعطال الأجهزة وإنشاء الحالات التلقائي.
 - إنشاء حالة ذاتية الخدمة.
 - إرسال قطع الغيار ذاتية الخدمة.
- المساعدة التعاونية.
- الدعم الشامل للبرامج.

SupportAssist for Business PCs

يعد SupportAssist for Business PCs تطبيقاً برمجياً يوفر مراقبة استباقية لأجهزة الكمبيوتر من Dell. فهو يستفيد من ميزتي التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي (AI) لمراقبة وقياس الحالة العامة لأجهزة الكمبيوتر من Dell بشكل استباقي من خلال التحليلات التنبؤية الذكية والشاملة. ويسمح SupportAssist للمسؤولين المعتمدين بإدارة أسطول Dell الخاص بهم وتحسينه ومعالجته عن بُعد باستخدام بوابة TechDirect. سيراقب SupportAssist أيضاً المنتجات المدعومة ويجمع المعلومات للمساعدة في تقديم الدعم الفني. في حالة اكتشاف أي مشكلة، يمكن إرسال المعلومات التي تم جمعها إلى شركة Dell لتزويدك بتجربة دعم متقدمة ومخصصة وذات كفاءة. يتوفر SupportAssist بدون رسوم إضافية للمنتجات المدعومة التي لديها عقد ProSupport (أو أعلى) صالح.

يجب تثبيت SupportAssist for Business PCs وتكوينه لإرسال بيانات النظام مرة أخرى إلى Dell للحصول على المزايا التي لا تقتصر على ما يلي:

- المراقبة الاستباقية للأنظمة لمعرفة المشكلات التي تؤثر على التشغيل والأداء العاديين، بما في ذلك توفير رؤى حول الاستخدام المستند إلى القياس عن بُعد وإعداد تقارير الأداء.
- الكشف التنبؤي عن المشكلات قبل تأثر التشغيل والأداء الطبيعيين - وفي حالة الضرورة - إنشاء الحالة تلقائياً و/أو استبدال الجزء (الأجزاء) تلقائياً.
- التحميل التلقائي للتشخيصات والبيانات الأخرى التي تسمح بتشخيص المشكلات عن بُعد بشكل فعال.
- التحديثات التلقائية لبرنامج التشغيل والبرامج الثابتة.
- التخلص من الفيروسات تلقائياً.
- تثبيت البرامج النصية التي تعمل على أتمتة المهام ومشكلات المعالجة.

لم يتم تصميم SupportAssist لجمع أي معلومات شخصية، مثل الملفات الشخصية، أو سجلات تصفح الويب أو ملفات تعريف الارتباط. وبالرغم من ذلك، في حالة جمع أي بيانات شخصية أو عرضها سهواً خلال عملية استكشاف الأخطاء وإصلاحها، فسيتم التعامل معها وفقاً لسياسة خصوصية شركة Dell. يرجى زيارة www.Dell.com/Privacy لمراجعة سياسة الخصوصية الكاملة لشركة Dell. نظراً لمتطلبات نظام التشغيل المحددة، قد لا يتوفر برنامج SupportAssist على جميع المنتجات المدعومة من Dell. لمعرفة المزيد حول SupportAssist، بما في ذلك التكوين والنشر والاستخدام، ومشاهدة أحدث قائمة من منتجات Dell المدعومة، يرجى زيارة موقع SupportAssist على: www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC.

المساعدة التعاونية

إذا قام العميل بفتح طلب خدمة وقررت Dell أن المشكلة تنشأ بفعل منتجات بائع من جهة خارجية مؤهل تُستخدم عادةً بالاقتران مع منتجات مدعومة يغطيها ضمان أو عقد صيانة Dell ساري، فستسعى Dell لتقديم المساعدة التعاونية التي ستعمل فيها Dell: (1) على أن تكون النقطة المفردة للانصال لحين عزل المشكلات؛ و(2) الاتصال ببائع الجهة الخارجية؛ و(3) توفير توثيق للمشكلة؛ و(4) الاستمرار في مراقبة المشكلة والحصول على الحالة وخطط للحل من البائع (حيثما أمكن ذلك على نحو معقول).

¹ يخلف التوفر حسب البلد ويقتصر على الجهود المعقولة تجارياً. ينبغي أن يتصل العملاء وشركاء التوزيع التابعين لشركة Dell بمندوب المبيعات الخاص بك للحصول على المزيد من المعلومات.

للتأهل للحصول على المساعدة التعاونية، يجب أن يكون لدى العميل اتفاقيات دعم نشطة ملائمة وحق مباشر مع بائع الجهة الخارجية ذي الصلة و Dell أو موزع Dell معتمد. بمجرد إجراء عمليتي العزل والإبلاغ، يصبح البائع التابع للجهة الخارجية المسؤول الوحيد عن تقديم جميع أشكال الدعم، والمساعدة التقنية، وغيرها في ما يتعلق بحل مشكلة العميل. لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن أداء منتجات أو خدمات البائعين الآخرين. يمكنك الاطلاع على <https://dell.com/support>، على النحو المعمول به. يرجى ملاحظة أن منتجات الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء.

الدعم الشامل للبرامج

تتضمن خدمة Dell ProSupport Plus دعمًا شاملاً لبرامج Dell لتطبيقات محددة للمستخدم النهائي وأنظمة التشغيل والبرامج الثابتة من Dell OEM على المنتجات المدعومة ("منتجات البرامج المغطاة"). تتضمن منتجات البرامج المشمولة في الدعم تطبيقات عميل المستخدم النهائي المثبتة مسبقًا مثل برنامج Norton AntiVirus™ ومجموعة برامج Office Microsoft® وبرنامج المحاسبة QuickBooks Intuit® وبرنامج Adobe® Photoshop وبرنامج Adobe Acrobat®. يُرجى الاتصال بأحد محلي الدعم الفني بشركة Dell للحصول على قائمة محدثة من منتجات البرامج المغطاة.

يمكن الاطلاع على شركاء الدعم الشامل للبرامج من: <http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. تُرجى ملاحظة أن المنتجات المدعومة من الجهات الخارجية المدعومة قد تتغير في أي وقت دون إخطار العملاء.

القيود المفروضة على الدعم الشامل للبرامج من شركة Dell. لا تضمن شركة Dell أنه سيتم حل أي سؤال مرتبط بأي برنامج بعينه أو أن يؤدي منتج البرنامج المغطى إلى أي نتيجة بعينها. يجب أن تكون الموافقات التي تتسبب في أسئلة العملاء قابلة لإعادة الإنتاج على نظام واحد (مثلاً، وحدة معالجة مركزية واحدة مع محطة العمل الخاصة بها والأجهزة الطرفية الأخرى). يجوز أن تقرر شركة Dell أن مشكلة برنامج ما بالغة التعقيد أو أن المنتج المدعوم الخاص بالعميل ذو طبيعة تحول دون تحليل المشكلة بشكل فعال من خلال الدعم عن بُعد. يدرك العميل ويوافق على أن حلول بعض المشكلات التي تؤدي إلى تقديمه لطلب الخدمة قد لا تكون متاحة من قبل ناشر البرنامج ذي الصلة. ويوافق العميل على أنه في مثل هذه الموافقات التي لا يتوفر فيها أي حل لدى ناشر البرنامج ذي الصلة، ستفي شركة Dell بالتزامها بتوفير الدعم الكامل للعميل.

Service Account Manager

مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) المعين لخدمة ProSupport Plus هو مورد بعيد يوفر مجموعة واسعة من ميزات وإمكانيات إدارة النظام والإدارة البيئية وإدارة الحساب المصممة لتقليل التوقف عن العمل وتحسين تجربة الدعم الكلية من شركة Dell. لاستلام الخدمات المقدمة من قبل مدير Service Account Manager (SAM) ("خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة" (SAM)، يجب على العملاء 1) أن يمتلكوا 500 منتج مدعوم أو أكثر بموجب عقود خدمة ProSupport Plus سارية ويجب أن يكونوا الملاك المسجلين لرموز الصيانة ذات الصلة، و 2) أن يكونوا مؤهلين بشكل سليم من قبل شركة Dell.

وقد يتم استيفاء حد النظام البالغ 500 من خلال أي مجموعة من الاستحقاقات الحالية للخدمات الموضحة في وصف الخدمة هذا والمتبقي لها 90 يوماً على الأقل وخدمة (خدمات) ProSupport Plus for Infrastructure المتبقي لها 90 يوماً على الأقل. إذا لم يصل العميل إلى الحد الأدنى الذي يبلغ 500 نظام في وقت شراء هذه الخدمات، فستقوم شركة Dell بمرافقة مشتريات العميل اللاحقة، وإذا وصل العميل إلى حد 500 نظام أو تجاوزه بعد ذلك، فسيصبح العميل مستحقاً للحصول على خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) وستحاول شركة Dell الاتصال بالعميل بشكل استباقي لتحديد موعد تأهيل خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM).

إذا حاولت شركة Dell الاتصال بالعميل باستخدام معلومات الاتصال الخاصة بالعميل والمتاحة في سجلات مبيعات وخدمات شركة Dell سواء في وقت شراء هذه الخدمات أو في تاريخ لاحق عند وصول العميل إلى حد 500 نظام لأول مرة أو تجاوزه مع عدم قيام العميل بالرد أو رفضه للرد أو توفير المعلومات المطلوبة من قبل شركة Dell لتأهيل العميل لاستلام خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM)، فستكون شركة Dell قد أوفت بالتزامها بتسليم خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) بموجب وصف الخدمة هذا. وإذا طلب العميل بعد ذلك تأهيله واستلام خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) بعد فشل محاولة شركة Dell لتأهيله بشكل استباقي، يجب على العميل الاتصال بشركة Dell وطلب تأهيله وتقديم المعلومات المطلوبة من قبل شركة Dell. العملاء الذين يستوفون حد النظام البالغ 500 نظام ولكنهم يتراجعون أدناه بعد ذلك سيفقدون استحقاقهم لخدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) بعد 90 يوماً من تاريخ تراجع العميل عن حد النظام البالغ 500 نظام.

الميزات المضمنة مع خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) لـ ProSupport Plus

- المساعدة في التأهيل مع ضمان تمكين العميل بشكل كامل من استلام خدمات ProSupport Plus.
- التخطيط للدعم بما يشمل الأنظمة التي تستحق الاستفادة من الخدمات مع توقع احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية من الخدمات.
- إعداد التقارير الشهرية وتقديم توصيات حول الأنظمة المؤهلة للخدمة بما في ذلك:
 - ملخص بطلبات الخدمة المفتوحة والمغلقة شهرياً.
 - التحقق من صحة إصدارات برامج الأنظمة المثبتة حالياً مقارنةً بتوصيات التعليمات البرمجية المستهدفة.
 - حالة العقد، بما في ذلك تواريخ البدء/الانتهاء وتفاصيل العقد الأساسية الأخرى.
- التعاون، نيابةً عن العميل، عبر جميع خدمات Dell والمؤسسات التجارية عند الضرورة لحل المشكلات الفنية أو الخاصة بالأعمال.
- التصعيد إلى الإدارة عند عدم حل المشكلات من خلال العمليات العادية. التصرف كوسيط بين الخدمات للتنسيق بين كل الموارد اللازمة لحل المشكلات الخاصة بالخدمة أو مشكلات النظام كما هو مطلوب.
- إدارة الأزمات. توفير نقطة مفردة للاتصال والتعاون بين العميل وشركة Dell عند حدوث توقعات خطيرة غير مخطط لها لخدمة تكنولوجيا المعلومات مثل الكوارث الطبيعية أو أي انقطاعات أخرى غير متوقعة.
- مراجعات الخدمة. سيتم تحديد الجدول والإطار الزمني والموضوعات التي ستتم تغطيتها بين العميل ومدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) خلال عملية التأهيل.

الميزات غير المضمنة مع خدمة مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) لـ ProSupport Plus

- تفاعل مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) عندما لا يصل العميل إلى الحد الأدنى الذي يبلغ 500 نظام من الأنظمة التي تستحق الاستفادة من ProSupport Plus أو على المنتجات المدعومة التي لا تستحق الخدمات عبر عقد ProSupport Plus.
- أنشطة الدعم الفني أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها أو التشخيص. (المقدمة بواسطة الدعم الفني الخاص بـ ProSupport Plus)
- تحديد أسعار المنتجات والخدمات أو بيعها.
- استبدال القطع في حالة ظهور عيب بالمنتج المدعوم.
- تثبيت البرامج أو الأجهزة وتكوينها.
- أي خدمات أخرى غير مدرجة على أنها مضمنة في قسم خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) هذا.

معلومات مهمة إضافية حول خدمة مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) لخدمة ProSupport Plus

- تتوفر خدمة SAM خلال ساعات العمل العادية. يتم تحديد ساعات العمل حسب الموقع الذي يقيم فيه مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) وقد تختلف حسب المنطقة والدولة.
- ويمكن تقديم الدعم بعد هذه الساعات بواسطة موارد أخرى ضمن مؤسسة الدعم العالمي والنشر التابعة لشركة Dell بحسب تقدير شركة Dell.
- سيتم تعيين موقع مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) أثناء التأهيل بناءً على منطقة الخدمة المفضلة للعملاء ومدى توفر الموظفين.
- سيعتمد دعم اللغات على اللغة المحلية لمدير علاقات عملاء الخدمة (SAM). يجوز تحديد لغات بعينها حسب مدى توافر الموظفين.
- يجوز لموزع Dell المعتمد تلقي خدمات مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM)، بما في ذلك إعداد التقارير. لا يجوز تصنيف التقارير حسب عملاء مستخدمين نهائين محددين.
- يجب على موزعي Dell المعتمدين تحديد المنتجات المدعومة التي يتم إعادة بيعها، وإكمال عملية نقل رمز Dell لتغيير الملكية إلى عميل المستخدم النهائي الجديد، وتزويد مدير علاقات عملاء الخدمة (SAM) بمعلومات الاتصال بالعميل الجديد من أجل التحقق من الاستحقاق والعميل المؤهل بشكل منفصل.

خدمة Accidental Damage

ملاحظة: لا تطبق شروط وأحكام Accidental Damage هذه على العملاء في أستراليا والنمسا وبلجيكا وجمهورية التشيك والدنمارك وفنلندا وفرنسا وألمانيا واليونان وهولندا وأيرلندا وإيطاليا ولوكسمبورج والنرويج وبولندا والبرتغال وجنوب إفريقيا وكوريا الجنوبية وسلوفاكيا وإسبانيا والسويد وسويسرا ونيوزيلندا وبلغاريا وكرواتيا وإستونيا وروسيا والمجر وأيسلندا ولافتيا وتركيا وليتوانيا ورومانيا وسلوفينيا والمملكة المتحدة.

يمكن للعملاء في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا (EMEA) استعراض البنود والشروط الخاصة بهم التي تغطي الحماية من Accidental Damage، والتي تصف البنود والشروط المطبقة على ميزة التعويض عن Accidental Damage الخاصة بعملية شراء العميل لخدمة ProSupport Plus على: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

بإمكان العملاء في أستراليا ونيوزيلندا الوصول إلى وصف خدمة Accidental Damage Protection Insurance من شركة Dell حيث يقدم وصفاً للبنود والشروط المطبقة على ميزة Accidental Damage الخاصة بعملية شراء العميل لخدمة ProSupport Plus على: www.Dell.com/ServiceContracts/global. يجوز أيضاً للعملاء من هذه الدول طلب البنود والشروط الخاصة بهم من مندوب مبيعات شركة Dell الخاص بهم.

أثناء مدة سريان هذه الاتفاقية، ووفقاً للقيود الواردة في هذه الاتفاقية، سنقوم بإصلاح المنتج المدعوم كما تقتضي الضرورة لتصحيح أي تلف بالمنتج المدعوم والذي يحدث أثناء الاستخدام المعتاد والمألوف للمنتج المدعوم، والذي يتسبب به إما Accidental Damage ناتج عن طريقة المعالجة (بما في ذلك حالات السقوط وتسرب السوائل) أو زيادة تدفق التيار الكهربائي ("خدمة الحماية من Accidental Damage").

ذلك يشمل فقط الأجزاء المدمجة أو الموجودة في الوحدة الأساسية للمنتج المدعوم، بما في ذلك الأجزاء أو الملحقات المطلوبة لعملية التشغيل الدورية للوحدة الأساسية ويتم شحنها إلى نقطة بيع، مثل الذاكرة الداخلية، أو شاشة LCD المدمجة، أو المكونات/المفاتيح الداخلية، أو الأزرار المدمجة، أو الأدرج، أو الأغلفة، أو اللوحات، أو أجهزة التحكم عن بُعد، أو الكابلات التي تغطيها خدمة الحماية من Accidental Damage.

عند شراء خدمة الحماية من Accidental Damage لنظام سطح المكتب، فكل ما من جهاز سطح المكتب والشاشة التي تم شراؤها مع جهاز سطح المكتب سيكونان مشمولين بالاتفاقية. لا تشمل خدمة الحماية من Accidental Damage أجهزة الكمبيوتر أو الأجهزة الطرفية التي يتم توصيلها من الخارج والتي تتضمن على سبيل المثال لا الحصر الطابعات أو أي أجهزة أخرى قد تعمل بالتزامن مع المنتج المدعوم، ولا تشمل خدمة الحماية من Accidental Damage هذه المكونات أو الحفان أو جهاز التلفاز أو أدوات تركيب شاشة العرض على الحائط أو الأسلاك أو الأشياء التي تُصنّف على أنها "ملحقات" أو "مواد استهلاكية"، ولا تكون مدمجة بالمنتج المدعوم أو بوحده الأساسية، مثل البطاريات خارج الضمان، أو المصابيح الكهربائية، أو خراطيش الطباعة/الحبر للاستخدام مرة واحدة/القابلة للاستبدال، أو ورق الطباعة أو التصوير، أو أقراص الذاكرة، أو بطاقات الذاكرة، أو بطاقة SIM، أو أجهزة الذاكرة للاستخدام مرة واحدة، أو وصلات الأسلاك، أو حفان الحمل، أو أقلام الكتابة الإلكترونية، أو محطات الإرساء، أو أجهزة المودم الخارجية، أو السماعات الخارجية، أو أجهزة الألعاب، أو أقراص الألعاب، أو شاشات العرض الثانوية، أو الماوس الخارجي لأجهزة الكمبيوتر المحمولة، أو لوحة المفاتيح الخارجية لأجهزة الكمبيوتر المحمولة، أو أجهزة الإخال/الإخراج الأخرى، أو أي مكونات أخرى ليست من المكونات الداخلية للمنتج المدعوم والذي اشترت له الخدمة، أو الأجزاء/المكونات الأخرى والتي تتطلب صيانة دورية من المستخدم.

إذا أصحلت Dell المنتج المدعوم الخاص بك، فأنت تعي تماماً وتوافق على أننا قد نستبدل قطع الغيار الأصلية بأخرى جديدة أو مستعملة من المصنع الأصلي أو قطع غيار مشابهة لها من مصنع آخر ضمن الحدود المسموح بها من قبل القانون المحلي المطبق (وقد يتم طلب موافقتك على استخدام قطع الغيار هذه في الوقت الذي تقوم فيه بإبلاغ شركة Dell عن حادث Accidental Damage مؤهل). وستكون قطع الغيار البديلة مطابقة لقطع الغيار الأصلية في الأداء. حسب تقديرنا، قد نقوم بتعيين شركة تابعة أو التعاقد مع طرف خارجي لإكمال الإصلاحات بالمنتج المدعوم.

في حال قررت Dell أنه من الضروري استبدال المنتج المدعوم بدلاً من إصلاحه، فسوف تستلم منتجاً مدعوماً مماثلاً لذلك الذي قمت بشراؤه منا بالأساس أو أفضل منه، كما نقرر نحن، وفقاً لرويتنا المنطقية والحصرية.

بالنسبة لأي حادث تقرر شركة Dell أهليته للاستفادة من خدمة الحماية من Accidental Damage بموجب هذه الاتفاقية ("حادث Accidental Damage مؤهل")، فإن تغطية الخدمة ستكون مقصورة على حادث Accidental Damage مؤهل واحد لكل منتج مدعوم لفترة اثني عشر (12) شهراً تبدأ من تاريخ بدء فترة الخدمات. لا تتراكم القدرة على تقديم تقرير عن حادث أو يتم ترحيلها إلى أي فترة اثني عشر شهراً لاحقة، بمعنى أنه لا يجوز أثناء أي فترة اثني عشر شهراً خلال المدة الإبلاغ إلا عن حادث Accidental Damage مؤهل واحد فقط من قبل العميل إلى شركة Dell وذلك للحصول على خدمة الحماية من Accidental Damage. ولكن سيتم تطبيق كل حادث Accidental Damage مؤهل على فترة اثني عشر شهراً التي تم الإبلاغ عنه خلالها، حتى وإن تم حل ذلك الحادث خلال فترة لاحقة. بمجرد الوصول إلى حد أحداث Accidental Damage المؤهلة، يمكن أن يطلب العميل إصلاح منتج مدعوم ولكن مقابل دفع رسوم إضافية.

هذا ليس عقد تأمين. يرجى قراءة هذه الاتفاقية بعناية، ويرجى ملاحظة أن شركة Dell تحتفظ بالحق في تغيير أو تعديل أي من البنود والشروط المبينة بهذه الاتفاقية في أي وقت. تحتفظ شركة Dell أيضاً بالحق في تحديد ما إذا كانت أي تغييرات كذلك تسري على العملاء الحاليين والمستقبليين كليهما أم لا، ومتى تطبق تلك التغييرات.

مستوى استجابة الخدمة: عند طلبك الخدمة، يجب عليك السماح لشركة Dell بتقييم المنتج المدعوم لتحديد ما إذا كان المنتج المدعوم مؤهلاً للخدمة أم لا. سوف يخبرك وكيل الدعم الفني التابع لشركة Dell بالخيارات المتاحة لك لشحن المنتج المدعوم الخاص بك لشركة Dell للتقييم والإصلاح. طالما أنك تتبع توجيهاتنا، كما هو محدد بقسم "التعاون مع العميل" أثناء، ستدفع شركة Dell كل رسوم الشحن مقابل إعادة المنتج المدعوم إلى منشأة Dell الخدمية. في بعض الحالات، قد تقوم شركة Dell بعمل وسائل تقييم وإصلاح أخرى تكون متاحة لك كجزء من الخدمة. خدمة الحماية من Accidental Damage هذه لا تشمل البرامج. هذا الاستثناء للبرامج يتضمن، ولكنه غير مقتصر على: (1) أي عيوب أو تلف (بما في ذلك دون الحصر) التلف الذي ينجم عن الفيروسات) بالبرامج التي يتم تحميلها مسبقاً على المنتج المدعوم، أو المشتراة معه، أو المحملة عليه بطريقة أخرى، (2) وأي برامج محملة من خلال الدمج المخصص في المصنع. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذه الخدمة لا تشمل أي عناصر أخرى تمت إضافتها من خلال الدمج المخصص في المصنع. وسنبدل جهوداً معقولة لإصلاح أو استبدال العناصر التي أضيفت من خلال "الدمج المخصص في المصنع" من غير البرامج والتي قد تعتبر مكونات خاضعة للاستثناء، ولكن هذه "الاتفاقية" لا تضمن أننا سنقوم بذلك.

قيود خدمة Accidental Damage لا تشمل هذه الاتفاقية، ولسنا ملزمين، بإصلاح أو استبدال:

- أي تلف أو عيب تجميلي بالمنتج المدعوم. بموجب هذه "الاتفاقية"، نحن لسنا ملزمين بإصلاح التلف والبلى في المنتج المدعوم، والأشياء السطحية الأخرى، مثل الخدوش والانتشاءات، والتي لا تعيق استخدامك للمنتج المدعوم بشكل كبير.
- أي منتج مدعوم قام أي شخص آخر، بخلاف شركة Dell أو أي شخص قمنا بتعيينه، بمحاولة إصلاحه. لن نقوم بتوفير الخدمة لأي عيب بمنتج مدعوم نتج بعد إجراء إصلاحات بالمنتج المدعوم تم عملها أو محاولة عملها بواسطة أنت أو بواسطة أي شخص آخر لم تصرح له شركة Dell بإصلاح المنتج المدعوم.
- أي منتج مدعوم يتعرض لتلف يتعلق بطريقة تركيب العميل غير الصحيحة أو غير المناسبة أو ناتجة عنها. سوف يتضمن "التركيب بواسطة العميل" أيًا من الآتي والذي يؤديه العميل أو أي طرف ثالث بالنيابة عن العميل: (1) فك تغليف أو نقل المنتج المدعوم (2) وتركيب أو وضع منتج مدعوم على حائط أو بنية أخرى (أو إزالة نفس التركيب التالي) (3) ولصق الحوامل أو أجهزة حمل الوزن الأخرى، المصممة للوضع أو التوصيل بالحائط أو ببنية أخرى (أو إزالتها). التركيب بواسطة العميل لا يتضمن خدمات التركيب المشتراة من شركة Dell.
- أي منتج مدعوم مفقود أو مسروق. لتلقي إصلاح أو استبدال منتج مدعوم، يجب عليك إعادة المنتج المدعوم التالف بالكامل إلينا.
- أي منتج مدعوم يتعرض للتلف بسبب حريق من مصدر خارجي أو تعرض للتلف أو التلف عمدًا بسبب الاستخدام الخاطئ أو سوء الاستخدام أو عدم اتباع التعليمات المقدمة مع المنتج المدعوم أو استخدام المنتج المدعوم في بيئة غير مناسبة. في حالة إيجادنا دليل على تلف متعمد، أو استعمال خاطئ، أو إساءة استعمال، أو عدم اتباع التعليمات المزودة مع المنتج المدعوم، أو استخدام المنتج المدعوم في بيئة غير مناسبة، فلننا ملزمين بإصلاح أو استبدال المنتج المدعوم.
- باستثناء ما هو منصوص عليه على وجه التحديد في هذه الاتفاقية، أي أضرار أخرى لم تنشأ عن عيوب بالمواد أو جودة التصنيع أو الاستخدام العادي والمالوف للمنتج المدعوم المشمول.

قيود إضافية لخدمة Accidental Damage المشتراة بعد شراء المنتج المدعوم. في الحدود المسموح بها قانونًا، قد تتاح هذه الخدمة أيضًا للشراء بعد تاريخ شراء العميل لمنتج مدعوم ما. وفي هذه الحالات، تطبق الشروط والقيود التالية:

- لا يمكن تقديم طلبات الخدمة للمنتج المدعوم إلا بعد مضي 30 يومًا من تاريخ شراء الخدمة، كما هو مشار إليه في فاتورة العميل أو صفحة المعلومات الخاصة به أو أي تأكيد آخر للطلب؛ علمًا بأنه لن تسري فترة الانتظار البالغة 30 يومًا على العملاء الذين يقومون بتمديد فترة الخدمة الخاصة بهم قبل انتهاء مدة الخدمة السابقة.
- يكون العميل مسؤولاً عن ضمان أن المنتج المدعوم في حالة تشغيلية عادية وقت شراء الخدمات (بما في ذلك خدمة Accidental Damage). ولا تكون شركة Dell مسؤولة بأي حال من الأحوال عن الخدمات فيما يتعلق بأي ضرر أو عيب كان موجودًا قبل شراء العميل للخدمة.
- وتحفظ شركة Dell بالحق في فحص المنتج المدعوم للتأكد من أنه في حالة تشغيلية عادية. ويجوز لشركة Dell، مقابل نفقات إضافية، أن تعرض على العميل خيارات الإصلاح لإعادة المنتج المدعوم الفشار إليه إلى الحالة التشغيلية العادية.
- إذا قررت شركة Dell، بناءً على الفحص ووفقًا لتقديرها الخاص، أن التلف أو العيب بالنسبة للمنتج المدعوم كان موجودًا قبل شراء الخدمة، فسيتم رفض طلب الخدمة.

خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة

تسمح خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (خدمة KYHD) للعملاء بالاحتفاظ بحيازة محركات الأقراص الثابتة المعطلة الخاصة بهم (محركات الأقراص الثابتة (HDD) القياسية ومحركات الأقراص المزودة بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) ومحركات الأقراص الثابتة من النوع (SATA) ATA)) عند استلام محركات الأقراص الثابتة البديلة بموجب عملية استبدال لخدمة KYHD مؤهلة. الاستبدال المؤهل لخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) هو إصلاح و/أو استبدال ينشأ عن عيب (عيوب) صناعة يحدث أثناء فترة سريان ضمان الأجهزة المطبق على المنتج (المنتجات) المدعوم الخاص بالعميل. يتم تقديم كل الإصلاحات المؤهلة وفقًا لشروط ضمان الأجهزة المحدود الخاص بالعميل أو اتفاقية الخدمة.

المنتجات المدعومة: تتوفر خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) مع أنظمة OptiPlex™ و Precision™ و Latitude™ و Vostro™ و XPS™ و Alienware™ و Inspiron™ ذات التكوين القياسي. يتم تشغيل خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) بالتزامن مع ضمان الأجهزة المحدود كما تتاح على الأنظمة التي تتضمن محركات الأقراص الثابتة القابلة للاستبدال في الموقع. تقوم شركة Dell فقط باستبدال محرك الأقراص الثابتة المعطل الذي تم شراؤه من شركة Dell وتركيبه في نظام Dell، باستثناء العناصر التي تم شراؤها من خلال مجموعة البرامج والأجهزة الطرفية من Dell، إما في وقت شراء النظام أو كمجموعة خاصة بالعميل ولا تزال في فترة الضمان. ولن تكون خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) متاحة للعميل إلا بعد اعتبار المنتج المدعوم مستحقًا للاستبدال المؤهل لخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) من قبل شركة Dell. لا تتوفر خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) في النماذج التي تتضمن محرك أقراص ثابتة ملتحم. يُرجى استشارة ممثل المبيعات الخاص بك للحصول على المزيد من المعلومات.

إجراءات دعم خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة

تلقي الدعم: ينبغي على العملاء الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell وفقًا لقسم "كيفية الاتصال بشركة Dell" عندما تواجههم مشكلة أو يشكون في احتمال وجود عطل في محرك الأقراص الثابتة. سيتلقى العملاء الدعم وفقًا لمستوى استحقاقهم للخدمة المعمول به بموجب هذه الاتفاقية. إذا قرر الفني أن محرك الأقراص الثابتة يحتاج إلى استبدال مؤهل لخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD)، فستقوم شركة Dell بشحن محرك الأقراص الثابتة البديل للعميل وفقًا لمستوى استحقاق العميل للخدمة المعمول به بموجب هذه الاتفاقية. تعطي خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) للعميل حق الاحتفاظ بملكية محرك الأقراص المعطل.

وفي حالة شراء العميل لخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD)، وتضمنه محرك الأقراص الثابتة مع المنتجات المدعومة التي تستحق هذه الخدمة أو إرساله إياه منفصلًا عن غيرها إلى شركة Dell كقطعة غير تستحق الاستبدال المؤهل لخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD)، يوافق العميل على أن إعادته محرك أقراص ثابتة مستحقًا لهذه الخدمة ("محرك الأقراص الثابتة المستحق للخدمة") تعد تنازلًا عن حقه في تلقي الخدمة من شركة Dell. بعد استلام شركة Dell محرك الأقراص الثابتة المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة، لن يكون على شركة Dell أي التزام آخر تجاه العميل فيما يتعلق بمحرك الأقراص الثابتة المستحق للخدمة هذا. لن تكون Dell تحت أي ظرف من الظروف ملزمةً بإرجاع محرك الأقراص الثابتة المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة الخاص بالعميل، ولا أي بيانات مخزنة على محرك الأقراص الثابتة المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة هذا. وفي حال تلقي Dell محرك أقراص مؤهل مرتجع، فمن حقها معالجته وفقًا لسياساتها القياسية كمحرك أقراص صلب مرتجع إليها بموجب شروط الضمان وعقد الخدمة الأساسيين لدى العميل والمطبقين على منتجات العملاء المدعومة.

يتم رصد معدلات الأعطال في محركات الأقراص الثابتة باستمرار وتحفظ شركة Dell بحق رفض الخدمة إذا تراءى لشركة Dell أن العميل يفرط في استخدام خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة (KYHD) (كما هو الحال عندما تتجاوز طلبات العميل استبدال محركات أقراص ثابتة معيبة معدلات الفشل القياسية لمحرك الأقراص والنظام ذي الصلة). وإذا قررت شركة Dell (وفقًا لتقدير شركة Dell وحدها) أن العميل يسيء استخدام الخدمة، تحفظ شركة Dell بالحق في إلغاء الخدمة وفقًا لشروط الإلغاء الواردة أدناه.

لا تتضمن خدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة ما يلي:

- الإصلاح أو الاستبدال. يتم تقديم أي دعم للإصلاح أو الاستبدال بموجب ضمان الأجهزة المحدود أو اتفاقية الخدمة الخاصة بالعميل.
- إتلاف البيانات أو محو البيانات.
- استرداد الأصول أو التخلص منها أو إعادة تدويرها.

- الاحتفاظ بمحركات الأقراص الثابتة التي تخضع لسحب المنتج المدعوم بسبب مخاطر الصحة والسلامة. محركات الأقراص الثابتة غير القياسية المطلوبة كجزء من خدمة الدمج المخصص في المصنع من Dell.
- دعم محركات الأقراص الثابتة المعطلة/المحتفظ بها. (يستمر الدعم فقط عند استبدال محرك الأقراص الثابتة وفقاً لضمان الأجهزة المحدود أو اتفاقية الخدمة المعمول بهما.)
- أي أنشطة غير واردة صراحةً في وصف الخدمة هذا.

مسؤوليات العميل الخاصة بخدمة الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة

- الإبلاغ عن أعطال محرك الأقراص الثابتة. يتعين إبلاغ دعم ضمان الأجهزة لدى شركة Dell بأي حالة لتعطل محرك الأقراص الصلب وفقاً لضمان الأجهزة المحدود المعمول به أو اتفاقية الخدمة.
- تقديم معلومات عن قطع الغيار. عند الطلب، عليك تقديم معلومات تعريف القطعة ("PPID") لشركة Dell أو التفاصيل الكافية للتحقق من وجود عطل من الأعطال التي يشملها العقد في محرك الأقراص.

كيف يمكن الاتصال بشركة Dell لطلب الخدمة

الخطوة الأولى: الاتصال بشركة Dell لطلب المساعدة

- تتوفر بيانات الاتصال على الموقع: www.dell.com/support.
- الاتصال بشركة Dell من موقع يتضمن إمكانية الوصول الفعلي إلى المنتج المدعوم.
- يتعين توفير رمز الصيانة ورقم الطراز والإصدار الحالي لنظام التشغيل والمعلومات الأخرى التي تطلبها شركة Dell. ستتحقق شركة Dell من المنتج المدعوم الخاص بالعميل، والخدمة المطبقة ومستويات الاستجابة وستؤكد أي انتهاء لمدة صلاحية الخدمات.

الخطوة الثانية: ساعد في استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بُعد

- عند مطالبتك بهذا، عليك بتحديد رسائل الخطأ التي ظهرت أثناء استعمال المنتج وقت ظهور تلك الرسائل، كما يتعين عليك تحديد الأنشطة التي سبقت ظهور رسالة الخطأ والخطوات التي اتخذتها بالفعل لمحاولة حل المشكلة.
- سنتابع معك من خلال سلسلة من خطوات استكشاف المشكلات وحلها للمساعدة في تشخيص المشكلة. قد يُطلب منك الوصول إلى الجزء الداخلي من منتجك المدعوم في مكان آمن للقيام بذلك.
- إذا قررت شركة Dell، بعد إتمام التشخيص أو استكشاف الأخطاء وإصلاحها، أنه من اللازم استبدال قطعة غيار أو إرجاع منتج مدعوم للصيانة أو إرسال فني خدمة لإجراء الصيانة في موقع الخدمة، فسنقوم بتوفير تعليمات إضافية.

برامج دعم Self-Dispatch

بالنسبة للعملاء المسجلين في برنامج TechDirect، فإنه يمكن التعامل مع الحوادث المؤهلة من قبل فنيي عملاء معتمدين من خلال إرسال طلب خدمة إلى موقع الإرسال الذاتي أو قائمة انتظار الهاتف لمنطقتك وفقاً لشروط وأحكام TechDirect.

خيارات الخدمة في الموقع

تختلف خيارات الاستجابة في الموقع على حسب نوع الخدمة المشتراة. نظراً لأنك اشتريت ProSupport Plus، تشير الفاتورة إلى مستوى استجابة الخدمة المعمول بها في الموقع والموضح في الجدول أدناه. ستقوم شركة Dell بإرسال فني خدمة إلى موقع عمل العميل للتعامل مع الحادث المؤهل، شريطة أن يتم استيفاء جميع الشروط والأحكام المعمول بها المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا وبعد الانتهاء من استكشاف الأخطاء وإصلاحها عن بعد وتشخيصها وتحديدتها بواسطة محلل Dell الذي سيحدد ما إذا كان الحادث المؤهل يتطلب إرسال فني خدمة و/أو قطع غيار في الموقع أو ما إذا كان من الممكن حل المشكلة عن بُعد.

| نوع الاستجابة في الموقع | وقت الاستجابة في موقع العمل ² | القيود/الشروط الخاصة |
|--|---|---|
| الاستجابة في الموقع في غضون 4 ساعات | بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص عن بُعد، يصل الفني عادةً إلى الموقع في غضون 4 ساعات. | <ul style="list-style-type: none"> • تتوفر على مدار سبعة (7) أيام في الأسبوع لمدة أربع وعشرين (24) ساعة يومياً - بما في ذلك أيام العطلات. • تتوفر هذه الخدمة داخل مواقع محددة، حيث تتم الاستجابة في غضون أربع (4) ساعات. • متاحة في طرز محددة من المنتجات المدعومة مواقع محددة. • تخزن المواقع قطع غيار المهام الحساسة للمنتجات المدعومة الخاصة بالاستجابة في الموقع خلال 4 ساعات، وفقاً لما هو محدد بواسطة شركة Dell. لا يجوز شحن قطع غيار مهام حساسة باستخدام التسليم خلال الليل. |
| الاستجابة في موقع العمل (SBD) في نفس يوم العمل | بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص عن بُعد، يمكن عادةً إرسال فني للوصول إلى الموقع في نفس يوم العمل. | <ul style="list-style-type: none"> • تتوفر على مدار سبعة (7) أيام في الأسبوع لمدة أربع وعشرين (24) ساعة يومياً - بما في ذلك أيام العطلات. • تتوفر هذه الخدمة في مواقع محددة، حيث تتم الاستجابة في غضون ثماني (8) ساعات. • متاحة في طرز محددة من المنتجات المدعومة مواقع محددة. • تخزن المواقع قطع غيار المهام الحساسة للمنتجات المدعومة الخاصة بالاستجابة في الموقع خلال 8 ساعات، وفقاً لما هو محدد بواسطة شركة Dell. لا يجوز شحن قطع غيار مهام حساسة باستخدام التسليم خلال الليل. |

² لا تتوفر جميع أوقات الاستجابة في جميع الدول والمواقع. اتصل بممثل المبيعات الخاص بك للحصول على المزيد من المعلومات.

| | | |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> متاحة لمدة 5 أيام في الأسبوع، 10 ساعات يوميًا - باستثناء العطلات. المكالمات التي يتلقاها مركز خبراء شركة Dell بعد الساعة 5:00 مساءً بتوقيت العميل المحلي (من الاثنين إلى الجمعة) و/أو قد تتطلب عمليات التسليم المقدمة من شركة Dell بعد هذا التوقيت يوم عمل إضافي لفني الخدمة للوصول إلى موقع العميل. متاحة فقط في طرز محددة من المنتجات المدعومة. | <p>بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص عن بُعد، يمكن عادة إرسال فني للوصول إلى الموقع في يوم العمل التالي.</p> | <p>الاستجابة في موقع العمل (NBD) في يوم العمل التالي</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> تقتصر هذه الخدمة على "العملاء" في الولايات الأمريكية التي تقع خارج الولايات المتحدة القارية (OCONUS) المعتمدين من Dell (بالولايات المتحدة فقط). ينبغي للعملاء الفيدراليين الرجوع إلى مواقع خدمة الولايات الأمريكية التي تقع خارج الولايات المتحدة القارية (OCONUS) في اتفاقية الخدمات السارية الموقعة بشكل منفصل مع شركة Dell. | <p>بعد استكشاف الأخطاء وإصلاحها والتشخيص عن بُعد، يمكن إرسال قطع الغيار. ويعتمد وقت الوصول إلى موقع العمل على موقع العميل في الولايات الأمريكية التي تقع خارج الولايات المتحدة القارية (OCONUS) وتوفر قطع الغيار.</p> | <p>العملاء خارج الولايات الأمريكية المتجاورة ("OCONUS") العملاء</p> |

الخدمات المستثناة

- المساعدة في الأداء أو المساعدة الإدارية.
- الأنشطة التي لم يتم وصفها أو تحديدها صراحة في وصف الخدمة هذا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، التثبيت وإلغاء التثبيت والنقل لموقع آخر والمساعدة في التدريب وأنشطة الإدارة عن بُعد.
- عناصر الإمداد أو استبدال الوسائط أو إمدادات التشغيل أو الملحقات التجميلية أو الأجزاء مثل الإطارات، والأغطية أو دعمها.
- البطاريات في الأجهزة الأقدم من 12 شهرًا والتي لا تغطيها خدمة Extended Battery Service من Dell أو البطاريات التي يتم شراؤها بضماني عيوب الشركة المصنعة لمدة 3 أعوام في الأجهزة الأقدم من 36 شهرًا والتي لا تغطيها خدمة Extended Battery Service من Dell.
- دعم منتجات الجهات الخارجية المباشر 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 إساءة استخدام منتج مدعوم أو مكوناته، (مثل، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام قيم جهد كهربائي خطي غير صحيحة أو استخدام منسهرات 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 أجزاءها، أو العطل الحادث بسبب منتج غير تابع لشركة Dell.
- لا تتوفر إزالة لبرامج حماية ضد التجسس أو الفيروسات تتجاوز إمكانيات برنامج SupportAssist كما هو موضح صراحة في وصف الخدمة هذا.
- خدمات النسخ الاحتياطي للبيانات.
- الخيارات اللاسلكية المتطورة أو الشبكات أو تثبيت التطبيقات عن بُعد وإعدادها وتحسينها وتثبيتها بما يتجاوز ما تم وصفه صراحة في مستند "وصف الخدمة" هذا.
- البرمجة النصية أو البرمجة أو تصميم/تنفيذ قاعدة البيانات، أو تطوير الويب أو إعادة تحويل أنوية kernel برمجياً.
- إصلاح التلف أو العيوب في المنتجات المدعومة التي تكون سطحية ولا تؤثر على وظائف الجهاز بشكل ملموس.
- 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).

مسؤوليات العميل العامة عن جميع المنتجات المدعومة التي تم شراؤها بموجب اتفاقية إطار عمل المبيعات من Dell

صلاحية منح الوصول. يتعهد العميل ويضمن أنه قد حصل على إذن لكل من العميل وشركة Dell للوصول إلى واستخدام البرامج والأجهزة والأنظمة والبيانات الموجودة عليها وجميع مكونات الأجهزة والبرامج المضمنة بها المملوكة أو المرخصة للعميل، سواء عن بُعد أو بشكل شخصي، بغرض توفير هذه الخدمات. إذا لم يكن لدى العميل هذا الإذن بالفعل، فإنه يتحمل مسؤولية الحصول عليه على نفقته الشخصية، وذلك قبل أن يطلب من شركة Dell تنفيذ هذه "الخدمات".

عدم السعي وراء الحصول على خدمات الموظفين. حيثما يسمح القانون بذلك، لن يسعى العميل، دون الحصول على موافقة كتابية مسبقة من شركة Dell، ولمدة عامين من التاريخ المسجل في الفاتورة الخاصة بك، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، إلى الحصول على خدمات أي موظف من موظفي شركة Dell تواصل العميل معه فيما يتعلق بأداء شركة Dell للخدمة، شريطة ألا تمثل الإعلانات العامة وغير ذلك من الأشكال واسعة النطاق المشابهة لدفع الموظفين للعمل في الشركات أي سعي وراء الحصول على خدمات الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر بموجب هذه الوثيقة، ويصرح لك بالسعي وراء الحصول على خدمات أي موظف تم إنهاء عقده أو تقديم باستقالته من شركة Dell قبل بدء النقاشات المتعلقة بالتوظيف معك.

تعاون العميل. يدرك العميل أنه بدون التعاون الفوري والكافي، لن تتمكن شركة Dell من تأدية الخدمة، أو إذا تمت تأديتها، يمكن أن تكون الخدمة مختلفة عن المطلوب بشكل جوهري أو ربما يتأخر توفيرها. وبالتالي، فإن العميل سيقوم على الفور وبشكل مقبول بتوفير كل التعاون الضروري اللازم مع شركة Dell لكي تتمكن الشركة من تأدية الخدمة. إذا لم يوفر العميل تعاونًا كافيًا بقدر معقول وفقًا لما سبق، فإن تكون شركة Dell مسؤولة عن أي قصور في أداء الخدمة ولن يكون للعميل حق استعادة التكلفة.

الالتزامات في موقع العمل. أينما تتطلب الخدمات الأداء في موقع العمل، سيقوم العميل بتوفير (بدون تكلفة على شركة Dell) وصول مجاني وأمن وكاف لمنشآته والمنتجات المدعومة بما في ذلك مساحة عمل واسعة وخط هاتف محلي وإمداد بالكهرباء. كما يجب توفير شاشة أو جهاز عرض وماوس (أو أداة تاشير) ولوحة مفاتيح (دون أي مصاريف تتحملها Dell) إذا لم يكن المنتج المدعوم شاملاً لهذه العناصر بالفعل.

النسخ الاحتياطي للبيانات. سيُكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. ينبغي على العميل إجراء نسخ احتياطي منتظم للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد احتمالات خلل الأنظمة أو تغيير البيانات أو فقدانها. لن تكون شركة Dell Technologies مسؤولة عن استعادة أي برامج أو بيانات أو إعادة تثبيتها. ما لم تحظر القوانين المحلية السارية ذلك، لن تتحمل شركة Dell Technologies أي مسؤولية عن فقدان البيانات فيما يتعلق بما يلي:

1. أي معلومات سرية أو ملكية أو شخصية؛
2. و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
3. و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
4. و/أو فقدان استخدام نظام أو شبكة ما؛
5. و/أو أي أفعال أو أوجه قصور بما في ذلك الإهمال، عن طريق شركة Dell Technologies أو أي مزود خدمات تابع لجهة خارجية.

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

الشروط والأحكام الخاصة بالخدمات

يتم إبرام اتفاقية وصف الخدمة هذه بينك أنت كعميل (يُشار إليك باستخدام "أنت" أو "العميل") والكيان القانوني المحدد في فاتورة شراء هذه الخدمة (يُشار إليه باستخدام "الكيان القانوني لشركة Dell"). ويتم توفير هذه الخدمة بموجب اتفاقية العميل مع الكيان القانوني لشركة Dell والتي تخول صراحةً بيع هذه الخدمة.

تخضع المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من أي موزع Dell فقط للاتفاقية المُبرمة بين المشتري والموزع. وقد تنص تلك الاتفاقية على شروط مماثلة للشروط الواردة هنا أو في الشروط الواردة أدناه عبر الإنترنت. يجوز للموزع أن يقرر ترتيبات مع Dell لتنفيذ خدمات الضمان و/أو الصيانة للمشتري نيابة عن الموزع. يجب تدريب العملاء والموزعين الذين يقومون بإجراء خدمات الضمان و/أو خدمات الصيانة أو الخدمات المتخصصة واعتمادهم بشكل صحيح. وقد يؤدي أداء أي خدمات بواسطة عملاء أو موزعين أو جهات خارجية غير مدربة/غير معتمدة إلى فرض رسوم إضافية إذا كان يلزم دعم من Dell استجابةً لأداء هذه الجهات الخارجية للخدمات. يُرجى التواصل مع الموزع أو ممثل مبيعات Dell المحلي للحصول على معلومات إضافية حول قيام شركة Dell بأداء خدمات الصيانة والضمان للمنتجات التي تم الحصول عليها من الموزع.

في غياب اتفاقية تخول هذه الخدمة صراحةً، حسب موقع العميل، سيتم توفير هذه الخدمة بموجب شروط البيع التجارية الخاصة بشركة Dell أو اتفاقية الموزع المشار إليها في الجدول أدناه. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة على الإنترنت.

الشروط والأحكام المطبقة على شراء الخدمات

| الخدمات التي تم شراؤها بشكل مباشر | الخدمات التي يتم شراؤها من خلال موزع معتمد |
|--|---|
| الولايات المتحدة Dell.com/cts | لا تشكل أوصاف الخدمة ومستندات خدمات الكيان القانوني لشركة Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين الكيان القانوني لشركة Dell، ولكنها تستخدم فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كعميل للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. وبالتالي، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي مستند خدمات آخر للكيان القانوني لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة للكيان القانوني لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إلى الكيان القانوني لشركة Dell كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشتريته من هذه الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع الكيان القانوني لشركة Dell بخصوص الخدمة المبينة هنا. ولتجنب الشك، لن تطبق عليك أي شروط سداد أو أي شروط تعاقدية أخرى تكون بحكم طبيعتها ذات صلة فقط بين المشتري والبائع مباشرة وستكون على النحو المتفق عليه بينك وبين البائع. |
| كندا Dell.ca/terms (الإنجليزية) Dell.ca/conditions (الفرنسية-الكندية) | |
| دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions .* | |
| آسيا-المحيط الهادئ-اليابان موقع الويب المحلي Dell.com الخاص بكل بلد أو الموقع Dell.com/servicedescriptions .* | |
| أوروبا، والشرق الأوسط، وأفريقيا فرنسا: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ألمانيا: Dell.de/AGB المملكة المتحدة: Dell.co.uk/terms | |

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع Dell.com المحلي لديهم تلقائيًا باستخدام جهاز داخل منطقتهم المحلية أو عن طريق اختيار بلدهم من أداة تحديد البلد dell.com.

يوافق العميل كذلك على أنه بتجديد أو تعديل أو تمديد أو الاستمرار في استخدام الخدمة بعد الفترة الزمنية الأولية، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة الساري آنذاك والمتاح للمرجعة على الموقع www.Dell.com/servicedescriptions/global.

من خلال تقديم طلبك للحصول على الخدمات، أو تلقي تسليم الخدمات، أو الاستفادة من الخدمات أو البرامج ذات الصلة، أو من خلال النقر على/اختيار الزر أو خانة "وافق" أو ما شابه ذلك على موقع الويب Dell.com فيما يتعلق بعملية الشراء الخاصة بك أو ضمن برنامج Dell أو واجهة الإنترنت لديها، فإنك توافق على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المضمنة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل في اتفاق "وصف الخدمة" هذا بالنيابة عن شركة أو كيان شرعي آخر، فإنك تقر بأن لديك سلطة إلزام هذا الكيان بوصف الخدمة هذا، وفي هذه الحالة فإن المصطلح "أنت" أو "العميل" سيشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى الحصول على "وصف الخدمة" هذا، قد يُطلب من العملاء أيضًا في دول معينة أن يقوموا بعمل نموذج طلب مُوقع.

الأحكام والشروط الإضافية

الدفع مقابل مكونات الأجهزة التي يتم شراؤها مع الخدمات. ما لم يتفق على خلاف ذلك كتابةً، فإن الدفع مقابل الأجهزة لا يتوقف في أي حالة على الأداء أو تقديم الخدمات المشتركة مع هذه الأجهزة.

حدود نطاق الخدمة. يجوز أن ترفض شركة Dell تقديم الخدمة إذا رأيت أن تقديم الخدمة سيشكل مخاطر غير معقولة على شركة Dell أو موفري الخدمة التابعين لها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. لا تتحمل شركة Dell مسؤولية أي قصور أو تأخير في الأداء لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل لالتزاماته بموجب "وصف الخدمة" هذا.

الخصوصية. سنتعامل Dell مع أي معلومات شخصية يتم جمعها بموجب وصف الخدمة هذا وفقًا لبيانات خصوصية شركة Dell للولاية القضائية السارية، والمتوفرة جميعها على www.Dell.com/localprivacy وكل منها مضمن بموجب هذه الاتفاقية من خلال الإشارة.

الخدمات الاختيارية. قد تتوفر خدمات اختيارية (بما في ذلك خدمات الدعم عند الحاجة أو التركيب أو الاستشارة أو الخدمات المدارة أو خدمات الدعم الاحترافي أو خدمات التدريب) لشراؤها من شركة Dell وستختلف وفقًا لموقع العميل. قد تتطلب الخدمات الاختيارية إبرام اتفاقية منفصلة مع Dell. وفي حالة غياب مثل هذه الاتفاقية، يتم توفير الخدمات الاختيارية وفقًا لوصف الخدمة هذا.

التكليف والتعاقد من الباطن. يجوز لشركة Dell التعاقد على هذه الخدمة من الباطن و/أو تكليف موفري خدمات خارجيين مؤهلين بوصف الخدمة هذا، والذين سيقومون بأداء الخدمة بالنيابة عن شركة Dell.

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

1. عدم قدرة العميل على دفع الثمن الكلي لهذه الخدمة وفقًا لشروط الفاتورة؛

2. أو قيام "العميل" بالإساءة أو التهديد أو رفضه التعاون مع المحلل المساعد أو الفني في الموقع؛
3. أو عدم التزام العميل بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.
4. تحتفظ شركة Dell بالحق في رفض طلبات العميل لاستبدال المكونات المعيبة إذا تجاوزت هذه الطلبات بدرجة كبيرة معدلات الفشل القياسية للمكون والنظام المعنيين، والتي تتم مراقبة معدلات الفشل فيها باستمرار.

في حالة إلغاء شركة Dell لهذه الخدمة بموجب هذه الفقرة، فإننا سترسل إشعارًا كتابيًا بالإلغاء إلى العميل على العنوان المبين في فاتورة العميل. وسيشمل 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 بالاتفاق. إذا قامت شركة Dell بإلغاء هذه الخدمة وفقًا لهذه الفقرة، لا يحق للعميل استرداد أي رسوم دفعت لشركة Dell أو مستحقة لها.

القيود الجغرافية وتغيير المواقع

لن تلتزم شركة Dell بتقديم خدمات الدعم في ما يتعلق بالمنتج المدعوم الموجودة خارج منطقة الخدمة التابعة لشركة Dell. تعني "منطقة خدمة Dell" الموقع الموجود في نطاق (1) مئة (100) ميل أو مئة وستون (160) كيلومترًا يمكن قطعها بالسيارة من موقع خدمة Dell؛ و(2) نفس البلد الموجود فيه موقع خدمة Dell، ما لم تحدد الاتفاقية المنظمة المبرمة مع شركة Dell خلاف ذلك، وفي هذه الحالة يكون التعريف الوارد في الاتفاقية المنظمة هو السائد. بالنسبة لعملاء EMEA، ما لم ينص على خلاف ذلك في وصف الخدمة هذا أو الاتفاقية، ستوفر خدمة الصيانة في موقع العمل ضمن مسافة تصل إلى 150 كيلومترًا من أقرب موقع لوجستيات لشركة Dell (PUDO أو موقع الالتقاط/الإنزال). يرجى التواصل مع ممثل المبيعات الخاص بك للحصول على مزيد من المعلومات حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا بناءً على مواقع خدمة Dell قبل الشراء.

ولا تتوفر هذه "الخدمة" في جميع الأماكن. 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 التهيئة ولم يتم الإبلاغ عنها لشركة Dell، فمن ثم يجب أن تعيد شركة Dell تقييم جودة المنتج المدعوم للحصول على الدعم الذي اشتره قبل أوقات الاستجابة المطبقة لإعادة المنتج المدعوم. ستختلف خيارات الخدمة، بما في ذلك مستويات الخدمة، وساعات الدعم الفني، وأوقات الاستجابة في موقع العمل، بحسب المنطقة الجغرافية والتكوين وقد لا تتوفر خيارات معينة للشراء في موقع العميل، لذلك يُرجى التواصل مع ممثل المبيعات في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell بتوفير الخدمات للمنتجات المدعومة التي يتم تغيير موقعها لعدة عوامل، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توفر الخدمة المحلية والرسوم الإضافية والفحص وإعادة إصدار الشهادات للمنتجات المدعومة التي تم تغيير موقعها وفقًا لأسعار شركة Dell في ذلك الوقت وأسعار الاستشارة الخاصة بالمواد المقدمة من شركة Dell. ما لم يتم الاتفاق على غير ذلك بين شركة Dell والعميل، في الحالات التي يتم فيها شحن أجزاء الخدمة مباشرة إلى العميل، يجب أن يكون بإمكان العميل قبول الشحنة في موقع المنتجات المدعومة التي ستتم خدمتها. لا تتحمل شركة Dell أي مسؤولية عن التأخير في التوريد بسبب عدم قدرة العميل أو رفضه قبول شحنة قطع الغيار.

ترتيب الأسبقية. مالم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بشكل كتابي من الطرفين في الاتفاقية، في حالة وجود تعارض بين شروط أي من الوثائق التي تتألف منها هذه الاتفاقية، فإن أولوية الوثائق تكون بالترتيب التالي: (1) وصف الخدمة هذا؛ (2) الاتفاقية. وتُفسر الشروط السائدة بأقصى قدر من المحدودية لحل النزاع مع الحفاظ على أكبر قدر ممكن من عدم التعارض بين الشروط، بما في ذلك الحفاظ على عدم تعارض الأحكام في نفس الفقرة أو القسم أو القسم الفرعي.

البند والشروط العامة لجميع المنتجات المدعومة المشمولة بتغطية الضمان التي تم شراؤها بموجب اتفاقية إطار عمل المبيعات من Dell

مدة الخدمة. يبدأ وصف الخدمة هذا في التاريخ المذكور في الفاتورة ويستمر خلال المدة ("المدة") الموضحة في الفاتورة. على النحو المناسب، يتم توضيح عدد الأجهزة، والتراخيص، وعمليات التنصيب، وعمليات النشر، ونقاط النهاية المدارة أو المستخدمين النهائيين الذين اشترى العميل خدمة واحدة أو أكثر من أجلهم، والتمن أو السعر، والمدة السارية لكل خدمة في فاتورة العميل. ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك بصورة كتابية بين شركة Dell والعميل، فإن شراء الخدمات بمقتضى وصف الخدمة هذا يجب أن يكون مخصصًا للاستخدام الداخلي للعميل فقط وليس لإعادة البيع أو للاستخدام في أغراض مكاتب الخدمات.

المنتجات المدعومة. هذه الخدمة متاحة للمنتجات المدعومة والتي تشمل أنظمة OptiPlex™ و Latitude™ و Inspiron™ و Precision™ و Vostro™ و XPS™ و Alienware™ و Chromebook™ المنتقاة من Dell والتي يتم شراؤها بتكوين قياسي ("المنتجات المدعومة"). تتم إضافة منتجات مدعومة بانتظام، لذا يُرجى التواصل مع مندوب المبيعات الموجود لديك للحصول على أحدث قائمة بالخدمات المتوفرة للمنتجات المدعومة الخاصة بشركة Dell. يتم تمييز كل منتج مدعوم برقم تسلسلي ("رقم الصيانة"). يجب أن يشترى العميل اتفاقية خدمة منفصلة لكل منتج مدعوم. الرجاء الرجوع إلى "رقم الصيانة" الموجود على "المنتج المدعوم" الذي بحوزتك عند الاتصال بشركة Dell للاستفادة من هذه "الخدمة".

نطاق ضمان الأجهزة. قد تتضمن الخدمات المتعلقة بالدعم خيارات الدعم الفني (عبر الهاتف، أو الإنترنت، إلى غير ذلك)، وأجزاء الخدمة، وخدمات العمالة ذات الصلة المطلوبة للإصلاح أو استبدال عيوب الصناعة في المواد التي تحدث بمقتضى وأثناء فترة الضمان المحدود السارية على المنتج (المنتجات) المدعوم الخاص بالعميل ("حدث مؤهل"). يرجى مراجعة www.Dell.com/warranty أو موقع Dell الإقليمي على الويب لمعلومات الضمان أو الاتصال بمحلل الدعم الفني لشركة Dell لمزيد من التفاصيل.

برنامج خدمات شركة Dell العالمي. يوفر هذا البرنامج خيارات الخدمة والدعم عند السفر مع مجموعة محددة من منتجات شركة Dell المدعومة خارج الدولة التي تقيم فيها ولمدة تقل عن ستة (6) أشهر. تطبق شروط وأحكام إضافية؛ يُرجى الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell لمزيد من التفاصيل.

استبدال الوحدة بالكامل؛ عدم الإعادة؛ ملكية أجزاء الخدمة. إذا حددت شركة Dell أن مكون المنتج المدعوم المعيب هو مكون بسيط فصله وإعادة توصيله (مثل لوحة مفاتيح أو شاشة)، أو إذا حدد المحلل أن المنتج المدعوم يلزم استبداله كوحدة كاملة، فإن شركة Dell تحتفظ بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة إلى العميل. في حالة توفير شركة Dell وحدة بديلة للعميل، يجب على العميل التنازل عن الجهاز أو المكون المعيب لشركة Dell، ما لم يكن العميل قد قام بشراء خدمة "الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة" للجهاز المتأثر، وفي هذه الحالة، يحق للعميل الاحتفاظ بمحرك الأقراص الثابتة المعنية. جميع أجزاء خدمة شركة Dell التي تمت إزالتها من المنتج و/أو الوحدات الكاملة المدعومة التي يتم إرجاعها إلى شركة Dell تصبح ملكية خاصة لشركة Dell. يجب أن يدفع العميل لشركة Dell وفقًا لسعر البيع بالتجزئة الساري في ذلك الوقت مقابل أي جزء خدمة أو وحدة كاملة تمت إزالتها من المنتج المدعوم، والتي يتم الاحتفاظ بها بواسطة "العميل" (باستثناء محركات الأقراص الثابتة من المنتجات المدعومة التي تتم تغطيتها بواسطة خدمة "احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة") في حالة تلقي العميل أجزاء بديلة من شركة Dell. إذا لم يتنازل العميل عن الجهاز أو المكون المعيب لشركة Dell حسبما 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. في حالة عدم سداد العميل لتلك الفاتورة في خلال عشرة (10) أيام بعد استلامها، بالإضافة إلى أي حقوق وتعويضات قانونية أخرى واجبة لشركة Dell، يحق لشركة Dell إنهاء وصف الخدمة هذا بمقتضى إشعار. تستخدم شركة Dell ويصرح العميل بشكل واضح باستخدام قطع الغيار الجديدة وتلك التي يتم إعادة تهيئتها للعمل والمصنعة من قبل جهات تصنيع متعددة عند إجراء الإصلاحات بمقتضى الضمان.

بنود خدمة الاستبدال التي تسبق إرجاع العميل المنتج المعيب إلى الشركة لمستويات الخدمة كافة. قد تعرض شركة Dell تزويدك بقطعة غيار أو منتج بديل ("عنصر بديل") على أساس خدمة الاستبدال التي تسبق إرجاع العميل المنتج المعيب إلى الشركة، بعض النظر عن المستوى الأصلي للخدمة التي قمت بشراؤها. قبل التزويد بخدمة الاستبدال التي تسبق إرجاع العميل المنتج المعيب إلى الشركة، قد تطلب شركة Dell منك رقم بطاقة ائتمان صالحة ونقويضًا ائتمانيًا أو دفعًا ائتمانيًا للعنصر البديل قبل إرساله إليك. إذا كنت لا ترغب في تقديم تصريح ائتماني بالدفع أو عملية دفع وفقًا لهذه الفقرة، فلن تحصل على عنصر بديل على أساس خدمة الاستبدال التي تسبق إرجاع العميل المنتج المعيب إلى الشركة. لن نقوم بتحويل رسوم من بطاقة الائتمان الخاصة بك مقابل "العنصر البديل"، أو سنعيد إليك المبلغ المدفوع مقابل هذا العنصر البديل طالما: (1) نقوم بإعادة الجزء الأصلي أو المنتج إلينا خلال 10 أيام من تاريخ تليفك للعنصر البديل (2) ونؤكد أن مشكلة منتجك مشمولة بموجب الضمان المطبق على المنتج (المنتجات) المدعومة للعميل أو بموجب عقد دعم ساري. يرجى مراجعة www.Dell.com/warranty أو موقع Dell الإقليمي على الويب لمعلومات الضمان أو الاتصال بمحلل الدعم الفني لشركة Dell لمزيد من التفاصيل. وإذا لم نستلم القطعة أو المنتج الأصلي في غضون عشرة (10) أيام، فسوف نقوم برفض رسوم على بطاقتك الائتمانية بقيمة السعر الفعلي للعنصر البديل في حينها، أو، إذا كان الدفع مطلوبًا قبل الشحن، فلن نقوم برد المبلغ المدفوع. إذا قررنا، عند استلام القطعة أو المنتج الأصلي الخاص بك، أن مشكلة المنتج الخاص بك لا يشملها الضمان المعمول به أو

عقد الدعم الساري، فسيتم إعطاؤك الفرصة لإرجاع العنصر البديل، على نفقتك الخاصة، في غضون عشرة (10) أيام من تاريخ اتصالنا بك بسبب أن المشكلة لديك غير مشمولة، وإذا لم تقم بإرجاع العنصر البديل، فسوف نقوم بفرض رسوم على بطاقتك الائتمانية بقيمة السعر الفعلي للعنصر البديل في حينها، أو، إذا كان الدفع مطلوبًا قبل الشحن، فلن نقوم برد المبلغ المدفوع.

الأجزاء التي يتم إرسالها في يوم العمل نفسه. الجزء المزود في يوم العمل نفسه هو جزء قد يمنع المنتج المدعوم من أداء وظيفته الأساسية في حالة تعرضه لعطل. لاستلام الأجزاء في يوم العمل نفسه، يجب أن يكون العميل قد قام بشراء عقد خدمة مقابل تسليم الأجزاء الخاصة بالمهام بالغة الأهمية المزودة في يوم العمل نفسه ويجب أن يقع المنتج المدعوم في منطقة التغطية المدعومة، كما هو محدد من قبل شركة Dell. 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 التجارية.

قطع غيار الخدمة. تستخدم شركة Dell ويصرح العميل بشكل واضح باستخدام قطع الغيار الجديدة وتلك التي يتم إعادة تهيئتها للعمل والمصنعة من قبل جهات تصنيع متعددة عند إجراء الإصلاحات بمقتضى الضمان.

قطع الغيار المخزنة. تقوم Dell حاليًا بتخزين الأجزاء في أماكن مختلفة في جميع أنحاء العالم. قد لا توجد قطع محددة مخزنة في الموقع الأقرب لمكان 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.

تحويل الخدمة. وفقًا للحدود المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا، يجوز للعميل نقل عن هذه الخدمة لجهة خارجية تشتري المنتج المدعوم الخاص بالعميل 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 مالكيها الأصلي (أو الشخص المنقول إليه الخدمة من العميل سابقًا) وامتثل لكل إجراءات النقل المتاحة على www.dell.com/support. قد يتم فرض رسوم على عملية تحويل الخدمات. يُرجى ملاحظة أنه إذا كان العميل أو المنقول إليه من قبل العميل يقوم بنقل المنتج المدعوم إلى موقع جغرافي لا تتوفر فيه هذه الخدمة (أو لا تتوفر فيه بنفس السعر)، فلا يحق للعميل أو المنقول إليه من قبل العميل التمتع بتغطية أو قد يتطلب الأمر منه دفع تكلفة إضافية للحفاظ على نفس الفئات من تغطية الدعم في الموقع الجديد. إذا اختار العميل أو المنقول إليه من قبل العميل عدم دفع هذه التكلفة الإضافية، فقد يتم تغيير الخدمة تلقائيًا إلى فئات دعم متوفرة بهذا السعر أو بسعر أقل في هذا الموقع الجديد مع عدم إمكانية رد المبلغ.

الوحدات القابلة للصيانة التي تتطلب الإرسال إلى مركز إصلاح. إذا قررت شركة Dell، بعد الفحص واستكشاف الأخطاء وإصلاحها، أن المنتج المدعوم الخاص بالعميل يتطلب الإرجاع مقابل خدمة الإصلاح كما هو موضح في الجدول أدناه (وحدة قابلة للصيانة التي تتطلب الإرسال إلى مركز الإصلاح)، فسيتم على العميل تغليف المنتج المدعوم على الفور وإرساله إما عبر البريد أو جدولة طلب استلام محدد لدى شركة شحن في نفس اليوم أو اليوم التالي المتاح للاحتفاظ باستحقاق العميل. عند إصلاح المنتج المدعوم أو استبداله، ستقوم شركة Dell بتسليم المنتج المدعوم إلى شركة الشحن لإرجاع الشحن إلى العميل. وإذا تبين أن الخيارات غير التابعة لشركة Dell التي تمت إضافتها إلى المنتج المدعوم الخاص بالعميل هي السبب وراء المشكلة التي تم الإبلاغ عنها، فقد يتم تطبيق رسوم على الخدمة وقد تتأخر عملية الإصلاح والإرجاع.

وتحتفظ شركة Dell بالحق في إرسال وحدة بديلة كاملة للمنتج المدعوم إلى العميل أو قطع غيار بديلة من المنتج المدعوم بدلاً من إصلاح المنتج المدعوم وإرجاعه إلى العميل. ويلتزم العميل بدفع التكلفة المطبقة في ذلك الوقت بواسطة شركة Dell لأي قطع غيار تتم إزالتها من المنتج المدعوم الخاص بالعميل والتي لم يتم إرجاعها إلى شركة Dell بطريقة سليمة بواسطة العميل. ربما ينتج عن الفشل في الدفع في الوقت المناسب مقابل قطع الغيار التي لم يتم إرجاعها بشكل صحيح إلى شركة Dell بواسطة "العميل" تعليق خدمة "العميل" بموجب هذه الاتفاقية. لا تتاح خيارات الإرجاع للحصول على خدمة الإصلاح المدرجة في الجدول أدناه في كل البلاد والمواقع.

| مستوى استجابة الخدمة | الخيارات الإضافية (إن أمكن) | وصف خيار الخدمة |
|---|-----------------------------|---|
| | خدمة الإرسال (MIS) | تبدأ خدمة الإرسال عن طريق الاتصال بالدعم الفني من 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 عملية إصلاح "الحادث المؤهل". وقت الدورة النموذجي، متضمنًا الشحن من مركز الإصلاح وإليه، يبلغ 10 أيام عمل من يوم قيام العميل بشحن المنتج المدعوم إلى شركة Dell. |
| خيارات خدمة الإرجاع للإصلاح | خدمة التنفيذ (CIS) | خدمة التنفيذ هي عبارة عن خدمة "توجيه" تبدأ عن طريق الاتصال بالدعم الفني من شركة Dell كما هو موضح أعلاه. أثناء عملية التشخيص عن بعد، سيحدد فني Dell إذا كانت المشكلة بسبب عطل أحد الأجهزة. وإذا كان الأمر كذلك، فسيطلب من "العميل" إرسال "المنتج المدعوم" إلى مركز الإصلاح المحدد من Dell أو إلى موقع الشحن (على حساب "العميل"). ساعات الخدمة القياسية هي ساعات العمل المحلية، والتي تتوفر لمدة 5 أيام في الأسبوع باستثناء الإجازات القومية المحلية. سيتم إجراء إصلاحات الحوادث المؤهلة تبعًا لوقت الاستجابة المحدد في فاتورة العميل. وبمجرد إصلاح المنتج المدعوم، ستتصل شركة Dell بالعميل لإجراء الترتيبات اللازمة لاستعادته. قد تختلف اتفاقيات مستوى خدمة الإصلاح باختلاف الدولة والمدينة. |
| | خدمة التجميع والإرجاع (CAR) | تبدأ خدمة التجميع والإرجاع عن طريق الاتصال بالدعم الفني لشركة Dell كما هو موضح أعلاه. إذا تم تشخيص حادث مؤهل في المنتج المدعوم وتعذر حله من خلال خدمة التشخيص عن بعد مع فني شركة Dell، فسيقوم أحد ممثلي شركة Dell بأخذ منتجك المدعوم ونقله إلى مركز إصلاح مخصص تابع لشركة Dell. وقت الدورة من 7 إلى 12 يوم عمل، وعادة ما تكون عشرة (10) أيام بما في ذلك الشحن من وإلى مركز الإصلاح. بدءًا من التاريخ الذي يشحن فيه العميل المنتج المدعوم إلى شركة Dell، تتضمن طريقة الخدمة هذه العمل وإصلاح الأجزاء أو استبدالها في وحدة النظام الرئيسي بما في ذلك الشاشة ولوحة المفاتيح والماوس، إذا لم يتم طلبها بشكل منفصل. |
| خدمة استبدال تسبق إرجاع العميل المنتج المعيب إلى الشركة | غير متوفر | بالنسبة للعملاء ذوي خدمة استبدال تسبق إرجاع العميل المنتج المعيب إلى الشركة على الأنظمة المعمول بها، يجوز لشركة Dell شحن منتج بديل إلى موقع عمل العميل لدعم حادث مؤهل. في بعض الحالات، وفقًا لتقدير شركة Dell، قد يتم أيضًا إرسال فني صيانة في الموقع لاستبدال/تركيب المنتج البديل. عند استلام المنتج البديل، يجب على العميل إرجاع النظام المعيب إلى شركة Dell من خلال أخذ موقع شركة الشحن المحددة للإرجاع خلال 3 أيام عمل. وإذا قررت شركة Dell أن الأنظمة المعمول بها لدى العميل لا يمكن إرجاعها إلى موقع شركة الشحن ويجب على العميل إرجاعها عبر البريد، فحينئذ يتم اتباع إرشادات التغليف والشحن وسيتم إرسال بيان الشحنة المدفوعة مسبقًا بشكل معاد إلى موقع العميل مع المنتج البديل. عند استلام المنتج البديل، على العميل تعبئة النظام المعمول به على الفور وإرساله عبر البريد أو جدولة موعد استلام محدد مع شركة الشحن في اليوم نفسه، أو في اليوم التالي المتاح. وإذا فشل العميل في إرجاع العنصر المعيب، فقد يتم فرض رسوم. |

البنود والشروط الإضافية المعمول بها للمستخدمين النهائيين الذين يقومون بشراء المنتج المدعوم من جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)

"جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM)" هي موزع يقوم ببيع المنتجات المدعومة باعتباره جهة تصنيع معدات أصلية تقوم بشراء منتجات شركة Dell وخدماتها من مجموعة شركات Dell OEM Solutions (أو أي شركات تخلفها) لمشروع OEM. تقوم جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) في العادة بتضمين "منتجات شركة Dell" هذه أو حزمها في أجهزة أو برامج أو أوجه ملكية فكرية أخرى يملكها العميل من جهة تصنيع المعدات الأصلية، الأمر الذي يُنتج نظامًا أو حلاً متخصصًا مع وظائف خاصة بالصناعة أو المهمة (يُعرف مثل هذا النظام أو الحل باسم "حل OEM Solution") وتقوم بإعادة بيع حل OEM Solution هذا تحت اسم العلامة التجارية لجهة تصنيع المعدات الأصلية. فيما يتعلق بجهات تصنيع المعدات الأصلية (OEM)، يشتمل مصطلح "المنتجات المدعومة" على المنتجات المدعومة من شركة Dell المتوفرة بدون علامة Dell التجارية (مثل النظام المجهز لجهة تصنيع المعدات الأصلية بدون علامة تجارية) ويعني مصطلح "المستخدم النهائي" أنت أو أي كيان يقوم بشراء حل OEM Solution للاستخدام النهائي لديه وليس لإعادة البيع، أو التوزيع، أو الترخيص من الباطن للآخرين. تتحمل جهة تصنيع الأجهزة الأصلية (OEM) مسؤولية تقديم المستوى الأول من خدمة استكشاف المشكلات وحلها للمستخدم النهائي. يجب أن تقوم جهة تصنيع المعدات الأصلية بإجراء عملية تشخيص أولية مناسبة بأفضل الجهود الممكنة قبل توجيه الطلب إلى شركة Dell. تتحمل جهة تصنيع المعدات الأصلية (OEM) هذه مسؤولية توفير خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها الأولية حتى في حالة إشراك المستخدم النهائي لديها لشركة Dell لطلب الخدمة، وإذا تواصل المستخدم النهائي مع شركة Dell لطلب الخدمة دون الاتصال بجهة تصنيع المعدات الأصلية الخاصة به، فستقوم شركة Dell بمطالبة المستخدم النهائي بالاتصال بجهة تصنيع المعدات الأصلية الخاصة به لاستلام المستوى الأول من خدمة استكشاف الأخطاء وإصلاحها قبل التواصل مع شركة Dell.

حقوق النشر © لعام 2024 محفوظة لشركة Dell Inc. أو الشركات التابعة لها. جميع الحقوق محفوظة. تعد Dell وDell Technologies والعلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لشركة Dell Inc. أو الشركات الفرعية التابعة لها. قد تكون العلامات التجارية الأخرى علامات تجارية لمالكيها المعنيين.

تم النشر في الولايات المتحدة الأمريكية.
تفترض شركة Dell Technologies دقة المعلومات الواردة في هذا المستند اعتبارًا من تاريخ نشره.
الإصدار 9.0 - تمت المراجعة في 1 مايو 2024