

احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell

مقدمة

يسر شركة Dell أن تقدم لكم خدمة "احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء" ("احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك" على مستوى العملاء أو "الخدمة (الخدمات)") وفقاً لوصف الخدمة الحالي ("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 الخاص بك، اتصل بالدعم الفني لشركة Dell أو ممثل المبيعات الخاص بك.

نطاق اتفاقية الخدمة الخاصة بك

تتيح الخدمة للعملاء إمكانية الاحتفاظ بالمكونات المعطلة الخاصة بهم خلال فترة سريان ضمان الأجهزة المحدود من Dell أو الفترة المنصوص عليها في <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> والمحدد في نموذج الطلب الخاص بك (المكونات التي يمكن الاحتفاظ بها) عند استلام قطع الغيار البديلة وفقاً للإصلاح المؤهل. "الإصلاح المؤهل" هو عملية الإصلاح و/أو الاستبدال التي تتم بسبب عيب (عيوب) في الصناعة يظهر ضمن فترة ضمان الأجهزة المطبقة على منتج (منتجات) العملاء المدعومة (كما هو محدد أدناه). يتم تقديم كل الإصلاحات المؤهلة وفقاً لشروط ضمان الأجهزة المحدود الخاص بالعميل أو اتفاقية الخدمة.

المنتجات المدعومة: خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell ("خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell") متوفرة مع مجموعة مختارة من أنظمة الكمبيوتر من OptiPlex™ و Precision™ و Latitude™ و Dimension™ و Venue™ و Vostro™ و Wyse™ و XPS™ و Alienware™ و Studio™ و Inspiron™. تعمل خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell بالتزامن مع ضمان الأجهزة المحدود، وهي متوفرة في نقاط البيع أو في أي وقت قبل أن يواجه النظام حدث مؤهل خلال فترة الضمان المحدود للنظام. تتوفر الخدمة على الأنظمة التي تحتوي على مكونات قابلة للاستبدال بواسطة العميل (CR) أو مكونات يمكن الاحتفاظ بها ويمكن استبدالها في الموقع في التهيئات القياسية. بالنسبة لخدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell، تسمح الخدمة للعملاء بالاحتفاظ بحيازة محركات الأقراص الثابتة المعطلة الخاصة بهم (محركات الأقراص الثابتة (HDD) القياسية بما في ذلك NVMe و PCIe ومحرك الأقراص المزود بذاكرة مصنوعة من مكونات صلبة (SSD) ومحركات الأقراص الثابتة من نوع (Serial ATA (SATA)) عند استلام محركات الأقراص الثابتة البديلة وفقاً للإصلاح المؤهل.

يجب شراء عقد خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell منفصلة لكل نظام أو "صندوق". وسيغطي العقد الواحد جميع المكونات التي يمكن الاحتفاظ بها التي يحتويها خادم أو جهاز تخزين فردي. ستقوم شركة Dell فقط باستبدال المكون المعطل الذي تم شراؤه من Dell وتثبيتته في نظام Dell. تعطّل المكون لا يعطي الحق للعميل باستبدال الوحدة بالكامل ما لم يعتبره شركة Dell ضرورياً وفقاً للتقدير المطلق لشركة Dell. لا تغطي هذه الخدمة العناصر المشتراة من خلال مجموعة البرمجيات والأجهزة الطرفية من شركة Dell سواء وقت شراء النظام أو ضمن مجموعة أدوات العميل والتي لا تزال خاضعة للضمان.

يجب أن يدفع العميل لشركة Dell في وقت الشراء رسوماً مقابل خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell لكل منتج من منتجات العملاء المدعومة التي يرغب العميل في الاحتفاظ بالمكون المستبدل الخاص بها. ولن تكون خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell متاحة للعملاء حتى اعتبار المنتج مؤهلاً للحصول على الاستبدال الملائم.

إجراءات الدعم

تلقي الدعم:

يتعين على العملاء الاتصال بالدعم الفني لدى شركة Dell وفقاً ل ضمان أجهزة العملاء المحدود أو اتفاقية الخدمة المعمول بها عندما يعانون من وجود مشكلة أو الاشتباه في وجود عطل بالمكون الذي يمكن الاحتفاظ به. وسيتلقى العملاء الدعم وفقاً ل ضمان أجهزة العملاء المحدود أو اتفاقية الخدمة المعمول بها. وفي حال أن قرر الفني أن المكون يتطلب إصلاحاً مؤهلاً، فستقوم شركة Dell بشحن المكون البديل إلى العميل بموجب ضمان أجهزة العملاء المحدود أو اتفاقية الخدمة المعمول بها. تعطي خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell الحالية العملاء الحق في الاحتفاظ بحيازة مكون معطل يمكن الاحتفاظ به.

في حالة شراء العميل للخدمة، وقيامه بتضمين المكون الذي يمكن الاحتفاظ به أو إرساله بشكل منفصل عن المنتج المدعوم المستحق لهذه الخدمة لشركة Dell كجزء من الإصلاح المؤهل، يوافق العميل على أن إعادة مكون مستحق لهذه الخدمة ("المكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة") تُشكل تنازلاً عن حقه في تلقي الخدمة من شركة Dell. بعد استلام شركة Dell المكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة، لن يكون على شركة Dell أي التزام آخر تجاه العميل فيما يتعلق بهذا المكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة. لن تكون شركة Dell تحت أي ظرف من الظروف ملزمة بإرجاع المكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة للعميل، كما إنها لن تكون ملزمة بإزالة بيانات أو اتخاذ أية إجراءات أخرى فيما يتعلق بالمكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة الخاص بالعميل، ولا أي بيانات مخزنة على المكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة. وفي حالة تلقي شركة Dell مكون مستحق للخدمة معاد إلى الشركة، يكون من حق شركة Dell معالجة المكون المستحق للخدمة المعاد إلى الشركة وفقاً لسياسات شركة Dell القياسية كموعد إلى شركة Dell بموجب شروط ضمان العملاء المشار إليه وعقد الخدمة المطبق على منتجات العملاء المدعومة.

يتم رصد معدلات الأعطال في المكونات باستمرار وتحفظ شركة Dell بحق رفض الخدمة إذا تراءى لشركة Dell أن العميل يفرط في استخدام خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell (كما هو الحال عندما تتجاوز طلبات العميل استبدال المكونات المعيبة فعلياً معدلات الأعطال القياسية للمكون والنظام ذي الصلة). وإذا قررت شركة Dell (وفقاً لتقدير شركة Dell) أن العميل يسيء استخدام الخدمة، تحتفظ شركة Dell بحق إلغاء الخدمة وفقاً لشروط الإلغاء المذكورة أدناه.

لا يتضمن عقد خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell:

- الإصلاح أو الاستبدال. (يتم تقديم أي دعم إصلاح أو استبدال بموجب ضمان أجهزة العملاء المحدود أو اتفاقية الخدمة).
- إتلاف البيانات أو محو البيانات.
- استرداد الأصول أو التخلص منها أو إعادة تدويرها.
- الاحتفاظ بالمكونات التي تخضع لسحب المنتج بسبب مخاطر الصحة والسلامة.
- المكونات غير القياسية المطلوبة كجزء من خدمة تكامل المصنع المخصصة من شركة Dell.
- دعم المكونات المُعطلة/المحتفظ بها. (يستمر الدعم فقط عند استبدال المكون وفقاً لضمان الأجهزة المحدود أو اتفاقية الخدمة المعمول بهما).
- أي أنشطة غير واردة صراحةً في وصف الخدمة هذا.

مسؤوليات العميل

- **النسخ الاحتياطي للبيانات؛ إزالة البيانات السرية.** سيُكمل العميل عملية نسخ احتياطي لجميع البيانات والبرمجيات والبرامج الحالية الموجودة في جميع الأنظمة المتأثرة قبل تسليم هذه الخدمة وخلال ذلك. وينبغي أن يقوم العميل بعمل نسخ احتياطية منتظمة للبيانات المخزنة على جميع الأنظمة المتأثرة كإجراء احترازي ضد نواحي القصور أو التغييرات أو فقدان البيانات المحتملة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن العميل مسؤول عن إزالة أي معلومات سرية، أو خاصة، أو شخصية، وكذا أي وسائط قابلة للإزالة بغض النظر عما إذا كان الفني الموجود بموقع العمل يوفر المساعدة أيضاً أم لا.
- لن تكون شركة DELL مسؤولة عن:
 - أي معلومات سرية أو خاصة أو شخصية خاصة بك؛
 - و/أو البيانات أو البرامج أو البرمجيات المفقودة أو التالفة؛
 - و/أو الوسائط القابلة للإزالة التالفة أو المفقودة؛
 - و/أو فقدان استخدام نظام أو شبكة ما؛
 - و/أو أي أفعال أو أوجه قصور، بما في ذلك الإهمال عن طريق شركة DELL أو جهة خارجية موفرة للخدمة.
- لن تكون شركة Dell مسؤولة عن استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات. عند إرجاع منتج مدعوم أو جزء منه، سيقوم العميل فقط بتضمين المنتج المدعوم أو الجزء الذي طلبه الفني الهاتف.
- **صلاحية منح الوصول.** يقر "العميل" ويتعهد بأنه حصل على إذن لكل من "العميل" وشركة Dell للوصول إلى "المنتج المدعوم" والبيانات المسجلة عليه وكل المكونات المادية والبرمجية المتضمنة فيه واستخدامها لغرض تقديم 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 القيام بهذه الخدمات.
- **التعاون مع محلل الهاتف وفني موقع العمل.** يوافق "العميل" على أن يتعاون مع محلل الهاتف وفني موقع العمل التابعين لشركة Dell وأن يتبع التعليمات التي يوجهونها له. تُظهر التجارب أن معظم مشكلات وأخطاء النظام يمكن تصحيحها عبر الهاتف نتيجة للتعاون الوثيق بين المستخدم والمحلل أو الفني.
- **الإبلاغ عن أعطال المكونات.** قم بإبلاغ دعم ضمان الأجهزة لدى شركة Dell بأي حالة لتعطل المكون وفقاً لاتفاقية خدمة العميل المعمول بها.
- **تقديم معلومات عن القطعة.** عند الطلب، قم بتقديم معلومات تعريف القطعة ("PPID") لشركة Dell أو التفاصيل الكافية للتحقق من وجود عطل من الأعطال التي يشملها العقد في المكون.
- **الخدمة في موقع العمل.** أخبر التقني أنك قد اشتريت خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell من أجل النظام.
- **التحكم الفعلي.** احتفظ بالتحكم الفعلي للمكونات من الأنظمة التي تغطيها خدمة احتفظ بمحرك الأقراص الثابتة الخاص بك على مستوى العملاء من Dell. شركة Dell ليست مسؤولة عن البيانات المخزنة على المكونات التي ترجع إلى شركة Dell.
- **التخلص.** العميل مسؤول عن أي التخلص أو إتلاف للمكونات المحتفظ بها بطريقة تتفق مع جميع القوانين واللوائح البيئية المعمول بها ولضمان إتلاف البيانات الحساسة أو السرية أو التي تخضع لحقوق الملكية أو بقاءها آمنه.

- **الإصدارات المدعومة.** يجب أن يحافظ العميل على البرامج والمنتجات المدعومة عند الحد الأدنى المحدد من خلال شركة Dell فيما يتعلق بمستويات الإصدار أو عمليات التكوين كما هو محدد على الموقع الإلكتروني www.support.dell.com للمنتجات المدعومة. يجب أن يضمن "العميل" أيضًا تركيب قطع الغيار التصحيحية أو حزم التحديث أو تحديثات البرنامج أو الإصدارات اللاحقة وفق توجيهات شركة Dell من أجل ضمان استمرار تأهل النظام (الأنظمة) المدعوم لهذه "الخدمة".
- **ضمانات الجهات الخارجية.** قد تتطلب هذه الخدمات وصول شركة Dell إلى أجهزة أو برامج لم تصنعها شركة Dell. قد تصبح بعض ضمانات الجهات المصنعة باطلة إذا قامت شركة Dell أو أي جهة أخرى بخلاف الجهة المصنعة بالعمل على الجهاز أو البرمجيات. ويتحمل "العميل" مسؤولية ضمان أن أداء Dell "الخدمات" لن يؤثر على هذه الضمانات، وأنها إذا كانت ستؤثر فإن "العميل" يقبل هذا التأثير. لا تتحمل شركة Dell المسؤولية عن ضمانات الجهات الخارجية أو أي تأثير قد تسببه خدمات شركة Dell على هذه الضمانات.
- **الالتزامات في موقع العمل.** حيثما تتطلب "الخدمات" الأداء في موقع العمل، ينبغي أن يوفر "العميل" إمكانية الوصول المجاني والأمين والكافي إلى منشآت "العميل" والمنتج (المنتجات) المدعوم. يشمل الوصول الكافي مساحة العمل الواسعة والكهرباء وخط هاتف محلي. كما يجب توفير شاشة أو جهاز عرض وماوس (أو أداة تأشير) ولوحة مفاتيح (دون أي مصاريف تتحملها شركة Dell) إذا لم يكن النظام شاملاً لهذه العناصر بالفعل.
- **ملاحظة:** في حالة فشل العميل في الالتزام بالمسؤوليات والشروط الموضحة في "وصف الخدمة" هذا، لا تكون شركة Dell ملزمة بتوفير الخدمة.

شروط وأحكام 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 الخاصة بك. ويتم تقديم هذه الخدمة بموجب اتفاقية الخدمات الرئيسية المنفصلة الموقع عليها والخاصة بالعميل مع شركة Dell والتي ترخص صراحةً بيع هذه الخدمة. في حال غياب اتفاق كهذا، وفقاً لموقع العميل، هذه الخدمة تخضع إما لشروط الخدمة التجارية لدى شركة Dell المتوفرة عند الطلب أو في موقع محلي محدد من مواقع Dell الإلكترونية الخاصة بالبلاد والمشار إليها في الجدول أدناه (شروط البيع المعمول بها لدى Dell، والخدمات والدعم، وجنباً إلى جنب مع وصف الخدمة هذا، "الاتفاقية"). يرجى الاطلاع على الجدول أدناه والذي يتضمن عنوان URL المطبق على موقع العميل الخاص بك حيث يمكن العثور على الاتفاقية الخاصة بك. يقر الطرفان بالقراءة والموافقة على الالتزام بهذه الشروط المتاحة عبر الإنترنت.

الشروط والأحكام المطبقة على شركائك لخدمات شركة Dell		موقع العميل
العملاء الذين يقومون بشراء خدمات شركة Dell من خلال موزع معتمد لشركة Dell	شراء العملاء خدمات Dell مباشرة من شركة Dell	
www.dell.com/terms	www.dell.com/terms	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 بكل بلد أو www.dell.com/servicedescriptions/global أو إذا كنت عميلاً مستهلكاً عقود الخدمة مستهلك * Dell.	موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بكل بلد أو www.dell.com/servicedescriptions/global أو إذا كنت عميلاً مستهلكاً عقود الخدمة مستهلك * Dell.	دول أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي
لن تمثل مستندات وصف الخدمة وثائق الخدمات من Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين شركة Dell لكن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترى منك الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة 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.	موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بكل بلد أو www.dell.com/servicedescriptions/global أو إذا كنت عميلاً مستهلكاً عقود الخدمة مستهلك * Dell.	آسيا-المحيط الهادئ-اليابان
لن تمثل مستندات وصف الخدمة وثائق الخدمات من Dell الأخرى التي قد تتلقاها من البائع اتفاقية بينك وبين شركة Dell لكن تكون فقط بمثابة وصف لمحتوى الخدمة التي تشتريها من البائع والتزاماتك كمتلقي للخدمة وحدود وقيود هذه الخدمة. ونتيجة لهذه الاتفاقية، يجب فهم أي إشارة إلى "العميل" في وصف الخدمة هذا وفي أي وثيقة خدمات أخرى لشركة Dell في هذا السياق على أنها إشارة إليك في حين أن أي إشارة لشركة Dell يجب فقط فهمها كإشارة إليها كموفر خدمة يقوم بتزويد الخدمة نيابة عن البائع الذي اشترى منك الخدمات. لن يكون لديك علاقة تعاقدية مباشرة مع شركة 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.	موقع الويب المحلي www.dell.com الخاص بكل بلد أو www.dell.com/servicedescriptions/global أو إذا كنت عميلاً مستهلكاً عقود الخدمة مستهلك * Dell. بالإضافة إلى ذلك، بإمكان العملاء الموجودين في فرنسا، وألمانيا، والمملكة المتحدة 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 (EMEA)

* يمكن للعملاء الوصول إلى موقع الويب المحلي www.dell.com 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>

سيقوم العميل بالموافقة على أنه بتجديد أو بتعديل أو بتمديد أو الاستمرار في الاستفادة من "الخدمة" بعد الفترة الزمنية الأولى، ستخضع الخدمة لوصف الخدمة حينذاك والمتاح للمراجعة على الموقع www.dell.com/servicedescriptions/global.

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

عن طريق تقديم طلبك للخدمات أو استلام الخدمات أو استخدام الخدمات أو البرامج ذات الصلة أو بالنقر على/اختيار زر أو خانة "أوافق" أو ما شابهه على موقع الويب Dell.com فيما يتعلق بالخدمة التي اشتريتها أو داخل برامج Dell أو واجهة الإنترنت، توافق أنت على الالتزام بوصف الخدمة هذا والاتفاقيات المدرجة هنا من خلال الإشارة إليها. وإذا كنت تدخل في اتفاقية وصف الخدمة هذه 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" يشير إلى هذا الكيان. بالإضافة إلى الحصول على وصف الخدمة هذا، قد يُطلب من العملاء أيضًا في دول معينة أن يقوموا بتنفيذ نموذج طلب موقع.

معلومات إضافية مهمة

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

الإلغاء. بموجب سياسة إرجاع المنتجات والخدمات السارية في موقع "العميل" الجغرافي، يجوز للعميل إنهاء هذه "الخدمة" في غضون عدد محدد من الأيام من تاريخ استلام "العميل" للمنتج المدعوم، وذلك من خلال إرسال إخطار كتابي إلى شركة Dell لإعلامها بإلغاء الخدمة. وإذا قام "العميل" بإلغاء هذه "الخدمة" في غضون المهلة الزمنية المذكورة، فسترسل شركة Dell إلى "العميل" جميع الرسوم التي دفعها مع خصم تكاليف مطالبات الدعم، إن وجدت، والتي تم إجراؤها وفقًا لـ"وصف الخدمة" هذا. ومع ذلك، في حالة انقضاء المهلة المحددة منذ تاريخ استلام العميل للمنتج المدعوم، لا يجوز للعميل إلغاء هذه "الخدمة" ما لم ينص أحد القوانين السارية في الولاية/البلد/المقاطعة على خلاف ذلك، والذي يتعذر تغييره بموجب اتفاقية.

يجوز لشركة Dell إلغاء هذه الخدمة في أي وقت أثناء مدة الخدمة لأي من الأسباب الآتية:

- عدم قدرة العميل على دفع الثمن الكلي لهذه الخدمة وفقًا لشروط الفاتورة؛ أو
- رفض "العميل" التعاون مع المحلل المساعد أو فني في موقع العمل؛ أو
- عدم قدرة العميل على الالتزام بجميع الشروط والأحكام المنصوص عليها في وصف الخدمة هذا.

في حالة إلغاء شركة Dell لهذه الخدمة، فإنها سترسل إشعارًا كتابيًا بالإلغاء إلى العميل على العنوان المبين في فاتورة العميل. وسيشمل الإشعار سبب الإلغاء وتاريخ سريان الإلغاء، والذي لن يبدأ قبل ما لا يقل عن عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال شركة Dell لإشعار الإلغاء إلى العميل، ما لم يتطلب القانون الساري في الولاية وجود شروط أخرى للإلغاء يتعذر تغييرها بموجب اتفاقية. وإذا قامت شركة Dell بإلغاء هذه "الخدمة" وفقًا لهذه الفقرة، لا يحق للعميل استرداد أي رسوم دفعت لشركة Dell أو مستحقة لها.

إعادة جدولة المواعيد. بمجرد جدولة موعد لإجراء هذه الخدمة، فإن أي تغييرات تطرأ على الجدول ينبغي أن تتم قبل التاريخ المجدول بثمانية أيام تقويمية 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.

الحدود المعقولة تجاريًا لنطاق الخدمة. يجوز أن ترفض شركة Dell، وفقًا لرأيها الخاص، توفير الخدمة إذا رأت أن توفير الخدمة سيخلق مخاطر غير معقولة لشركة Dell أو موفري خدماتها أو إذا تجاوزت أي خدمة مطلوبة نطاق الخدمة. وشركة Dell ليست مسؤولة عن أي قصور أو تأخير في الأداء نتيجة لأي سبب خارج عن إرادتها، بما في ذلك عدم امتثال العميل لالتزاماته بموجب وصف الخدمة هذا. تمتد الخدمة فقط للاستخدامات التي تم تصميم المنتج المدعوم لأجلها.

القيود الجغرافية وتغيير المواقع. سيتم تسليم هذه الخدمة للموقع (المواقع) الموضح في فاتورة العميل. لا تتوفر هذه الخدمة في كل المواقع. تتوفر خيارات الخدمة، 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 في منطقتك للتعرف على هذه التفاصيل. يخضع التزام شركة Dell بتوريد الخدمات للمنتجات المدعومة التي يتم تغيير موقعها لعدة عوامل، تتضمن على سبيل المثال لا الحصر توفر الخدمة المحلية والرسوم الإضافية والفحص وإعادة إصدار الشهادات الخاصة بالمنتجات 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 حول مدى توفر الخدمة في موقع العمل في EMEA، يرجى الاتصال بممثل المبيعات.

قطع الغيار المخزنة. تخزن شركة Dell حاليًا قطع غيار في مواقع عديدة حول العالم. قد لا يتم تخزين قطع غيار محددة في الموقع الأقرب من موقع العميل. إذا احتاج الأمر إلى قطعة غيار لإصلاح النظام ولم تكن قطعة الغيار هذه متاحة من مركز خدمة شركة Dell القريب من موقع العميل، وتطلب الأمر نقلها من مركز خدمة آخر، فسيتم شحنها بواسطة النقل الليلي. تخزن مواقع قطع الغيار التي تستغرق ساعتين وأربع ساعات مكونات المهام الحساسة للنظام، وفقًا لما هو محدد بواسطة مجموعات منتجات Dell. قطعة الغيار الخاصة بالمهام الحساسة هي تلك القطعة التي قد تمنع النظام من أداء وظائفه الأساسية في حالة تعرضها لعطل. وتشمل القطع التي تعتبر غير حساسة، على سبيل المثال وليس الحصر: البرمجيات، والأقراص المرنة، ومحركات أقراص الوسائط. لكي تتلقى قطع الغيار التي تستغرق ساعتين وأربع ساعات، يجب أن يكون العميل قد قام بشراء عقد خدمة يدعم تسليم قطع الغيار الخاصة بالمهام الحساسة ويجب أن يكون موقع "المنتج المدعوم" في منطقة التغطية المدعومة، كما هو محدد من قبل Dell.

مدة السريان والتجديد. سيحصل "العميل" على "الخدمات" طوال المدة الموضحة في فاتورته الصادرة عن شركة Dell. وقبل انتهاء مدة سريان الخدمة، يحق للعميل تمديدها وفقًا للخيارات المتوفرة السارية آنذاك وبما يتوافق مع الإجراءات المعمول بها في شركة Dell في ذلك الوقت.

بالإضافة إلى ذلك، يجوز لشركة Dell، وفقًا لاختيارها وحدها، أن تقترح تجديد هذه "الخدمة" من خلال إرسال فاتورة إلى "العميل" لتجديد "الخدمات". كذلك، يجوز للعميل وفقًا لاختياره وحده (إلى الحد الذي يسمح به القانون) أن يوافق على تجديد "الخدمات"، وذلك بتسديد قيمة الفاتورة بحلول تاريخ استحقاقها. ويشير تسديد قيمة فواتير التجديد إلى موافقة "العميل" على مد فترة سريان هذه "الخدمة". وبتجديد هذه "الخدمة"، يوافق "العميل" على تطبيق البنود السارية آنذاك على مدة التجديد. وإذا اختار "العميل" عدم تسديد قيمة فاتورة التجديد، فسيتم قطع "الخدمات" اعتبارًا من تاريخ انتهاء السريان المنصوص عليه في الفاتورة الأصلية أو آخر فاتورة قام "العميل" بتسديد قيمتها.

تحويل الخدمة. وفقًا للقيود المنصوص عليها في "وصف الخدمة" هذا، يستطيع "العميل" تحويل هذه "الخدمة" إلى جهة أخرى تشتري "المنتج المدعوم" الكامل الخاص بالعميل 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 متنازل إليه سابق) وامتثل لكل إجراءات التحويل. قد يتم تطبيق رسوم نقل.

يرجى ملاحظة أنه إذا قام "العميل" أو من يتنازل له "العميل" بنقل "المنتج المدعوم" إلى موقع جغرافي لا تتوفر فيه هذه "الخدمة" أو لا تتوفر بنفس السعر الذي دفعه "العميل" مقابل هذه "الخدمة"، فقد لا تتوفر التغطية للعميل أو قد يتحمل رسومًا إضافية للمحافظة على نفس فئات تغطية الدعم في هذا الموقع الجديد. وفي حالة اختيار العميل عدم تسديد هذه الرسوم الإضافية، فقد تتغير الخدمة الخاصة بالعميل تلقائيًا إلى فئات دعم متوفرة بهذا السعر أو بسعر أقل في هذا الموقع الجديد دون توفر إمكانية إعادة المبلغ المدفوع.

يختلف التوفر حسب الدولة.

تتطبق بنود البيع التجاري لدى Dell وتتوفر على الموقع الإلكتروني <http://www.dell.com>. تتوفر أيضًا نسخ مطبوعة من بنود البيع التجاري لدى Dell عند الطلب.