

Uraian Layanan

Layanan Perangkat Keras Dasar

Pendahuluan

Dell dengan senang menyediakan Layanan Perangkat Keras Dasar (“**Layanan**”) sesuai dengan Uraian Layanan ini (“**Uraian Layanan**”). Penawaran Anda, formulir faktur pesanan atau formulir faktur tagihan yang telah disepakati bersama atau penerimaan pesanan (sebagaimana yang berlaku, “**Formulir Pesanan**”) akan menyertakan nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang telah Anda beli. Untuk memperoleh bantuan tambahan atau meminta salinan kontrak layanan Anda, hubungi Dukungan Teknis Dell atau perwakilan penjualan Anda.

Cakupan Perjanjian Layanan Anda

Layanan ini menyediakan opsi dukungan teknis, suku cadang servis dan layanan tenaga kerja terkait untuk mengatasi Insiden yang Memenuhi Syarat (seperti yang dijelaskan di bawah ini). Tingkat respons layanan yang berlaku dinyatakan pada Formulir Pesanan Pelanggan untuk Produk yang Didukung (sebagaimana ditetapkan di bawah ini). Tingkat respons layanan yang tersedia bervariasi berdasarkan pada lokasi Pelanggan dan dapat menyertakan hal berikut:

- Dikembalikan untuk Perbaikan: Layanan Melalui Pengiriman, Layanan Bawa Sendiri, atau Layanan Ambil dan Kembalikan (berbeda tiap negara)
- Layanan Suku Cadang Saja
- Layanan di Lokasi
- Penukaran Tingkat Lanjut

Untuk perincian selengkapnya tentang opsi dan tingkat respons layanan, harap tinjau **Contoh A**.

Pembatasan Cakupan Perangkat Keras:

Garansi Perangkat Keras Terbatas dari Dell akan berlaku untuk Produk yang Didukung, dan tersedia untuk ditinjau di www.Dell.com/Warranty untuk pelanggan di A.S. dan Kanada. Di luar Amerika Serikat dan Kanada, syarat dan ketentuan yang menjelaskan tentang garansi yang berlaku untuk Produk yang Didukung tersebut mungkin tersedia di situs web Dell.com regional yang berkaitan dengan lokasi geografis di mana Produk yang Didukung tersebut dibeli, atau lokasi geografis lain di mana Produk yang Didukung tersebut direlokasikan sesuai dengan Bagian 4.F. atau 4.G. dari bagian Persyaratan & Ketentuan Tambahan yang Berlaku untuk Layanan yang Berkaitan dengan Dukungan & Garansi di bawah ini. Pembatasan cakupan perangkat keras dapat diberlakukan dan penawaran layanan mungkin tersedia untuk menghilangkan pembatasan perangkat keras ini dengan biaya tambahan. Pembatasan cakupan ini ditetapkan pada www.Dell.com/Warranty, dan berlaku untuk Produk yang Didukung di semua lokasi geografis, kecuali ada pembatasan spesifik yang dilarang oleh undang-undang setempat yang berlaku di mana Produk yang didukung tersebut berada saat layanan tersebut diminta oleh Pelanggan, termasuk, namun tidak terbatas pada pembatasan berikut ini:

- Baterai memiliki garansi perangkat keras terbatas 1 tahun jika disertakan sebagai bagian dari konfigurasi portabel standar, terlepas dari lama garansi yang berlaku untuk Produk yang Didukung. Dell dapat menyediakan opsi untuk membeli baterai yang dilengkapi dengan perpanjangan garansi 3 tahun untuk Produk yang Didukung tertentu;



- Baterai PowerEdge™ RAID Controller (PERC) Seri 5, 6 atau 7 dapat menyediakan daya pencadangan memori cache kontroler selama hingga 72 jam saat dalam kondisi baru, tetapi pada Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell, Dell memberi garansi bahwa baterai tersebut akan menyediakan minimal 24 jam cakupan pencadangan selama tahun pertama dari periode Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell yang berlaku;
- Setiap Produk yang Didukung dengan baterai kontroler PERC Seri 8 disertai dengan garansi perangkat keras terbatas selama 3 tahun, yang tidak dapat diperpanjang hingga melebihi 3 tahun.
- Hard disk Serial ATA (SATA) di sistem PowerEdge, PowerEdge SC dan PowerVault™ membawa garansi perangkat keras terbatas yang lebih pendek yaitu selama 1 tahun atau sama dengan panjang garansi perangkat keras terbatas untuk sistem Dell yang memiliki hard disk SATA tersebut. Penawaran Layanan, seperti Dell ProSupport™, mungkin tersedia untuk memperpanjang periode garansi hard disk SATA pada sistem ini dengan biaya tambahan.
- Semua varian dari perangkat PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD memiliki panjang cakupan garansi terbatas untuk sistem Dell yang sama dengan perangkat PowerEdge Express Flash PCIe SSD yang dikirimkan. Perangkat PowerEdge Express Flash PCIe SSD tidak tersedia untuk membeli cakupan garansi yang diperpanjang melebihi total 5 tahun cakupan yang dihitung sejak tanggal pengiriman awal. Selain itu, perangkat PowerEdge Express Flash PCIe SSD menggunakan teknologi silikon yang memiliki jumlah byte fisik maksimum yang dapat dituliskan ke perangkat tersebut (Usia Perangkat). Garansi perangkat keras terbatas yang berlaku mencakup kegagalan yang disebabkan oleh cacat dalam proses pembuatan dan/atau bahan, tetapi tidak mencakup masalah yang berkaitan dengan perangkat yang telah mencapai Usia Perangkat maksimum.
- Kecuali untuk SAS solid-state drive (SSD) yang digunakan dalam produk Seri PS dan Seri SC, SATA, SAS, dan NVMe SSD untuk perusahaan tidak memenuhi syarat untuk membeli cakupan garansi yang diperpanjang melebihi 3 tahun dari tanggal pengiriman asal, kecuali dibeli dengan penawaran layanan terpisah, seperti layanan Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus, atau Dell ProSupport Flex, yang mungkin tersedia untuk memberikan periode layanan yang lebih lama untuk biaya tambahan. Semua perangkat tersebut memiliki jumlah byte fisik maksimum yang dapat dituliskan untuk perangkat tersebut (Usia Perangkat). Garansi perangkat keras terbatas yang berlaku mencakup kegagalan yang disebabkan oleh cacat dalam proses pembuatan dan/atau bahan, tetapi tidak mencakup masalah yang berkaitan dengan perangkat yang telah mencapai Usia Perangkat maksimum.
- Dukungan untuk sistem zero client Dell Wyse 5030 PCoIP, sistem zero client 5050 AiO, dan sistem zero client Wyse 7030 PCoIP yang telah terinstal firmware Teradici® versi 5.4.1 atau versi sebelumnya, dan pembaruan hingga firmware Teradici® versi 5.5.1, akan diberikan kepada Pelanggan selama Jangka Waktu (sebagaimana ditetapkan di bawah) dari Produk yang Didukung. Jika Pelanggan ingin membeli lisensi untuk firmware Teradici versi 6.0 atau yang lebih baru, Pelanggan harus menghubungi Dell Sales untuk informasi lebih lanjut dan untuk mendiskusikan opsi dukungan yang sesuai.

Produk yang Didukung atau komponen Produk yang Didukung yang menjual garansi seumur hidup terbatas akan dilayani oleh Dell sesuai dengan uraian layanan yang berkaitan dengan layanan yang dinyatakan dalam faktur tagihan Anda selama durasi jangka waktu yang dinyatakan dalam layanan tersebut. Setelah jangka waktu layanan tersebut kedaluwarsa, Insiden yang Memenuhi Syarat berikutnya yang berkaitan dengan Produk yang Didukung atau komponen dengan garansi seumur hidup terbatas tersebut akan dilayani menurut kontrak layanan Perangkat Keras Dasar Dell. Kontrak Layanan Perangkat Keras Dasar tersedia di www.Dell.com/ServiceContracts/global.



Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell dan/atau garansi yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Anda di luar A.S. dan Kanada, dan Layanan yang tidak mencakup produk perangkat keras komersial yang menggunakan, atau yang telah diinstal dengan, produk atau komponen yang tidak disediakan oleh Dell. Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell Anda dan/atau garansi yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Anda di luar A.S. dan Kanada serta hak yang sesuai terhadap Layanan tersebut dapat dibatalkan jika produk pihak ketiga yang tidak disediakan oleh Dell telah diinstal ke dalam sistem Dell Anda.



Cara Menghubungi Dell Jika Anda Membutuhkan Layanan

Resolusi Bantuan Mandiri: Untuk layanan bantuan-mandiri seperti pembaruan driver, harap pertimbangkan untuk menggunakan sejumlah alat bantuan-mandiri dan alat diagnostik yang banyak digunakan saat ini yang dapat ditemukan www.support.dell.com.

Semua penawaran Perangkat Keras Dasar, kecuali Layanan Suku Cadang Saja, tunduk pada layanan dan dukungan teknis berikut ini:

- Layanan dukungan melalui telepon, yang menyediakan pemecahan masalah perangkat keras selama jam kerja setempat, kecuali hari libur nasional setempat.
- Layanan dukungan teknis melalui obrolan online instan (jika tersedia) dan melalui e-mail.

Catatan: Penawaran layanan dapat bervariasi berdasarkan kawasan geografis. Untuk Produk yang Didukung yang dibeli dari Penjual Kembali Resmi Dell, Pelanggan dapat menghubungi Penjual Kembali Resmi Dell tersebut untuk mengidentifikasi tingkat respons layanan yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan tersebut.

Resolusi Bantuan Mandiri: Untuk layanan bantuan-mandiri seperti pembaruan driver, harap pertimbangkan untuk menggunakan sejumlah alat bantuan-mandiri dan alat diagnostik yang banyak digunakan saat ini yang dapat ditemukan www.support.dell.com.

Resolusi Layanan Teknis Tingkat Urgensi Rendah: Untuk masalah yang memiliki tingkat urgensi rendah, dan untuk resolusi swabantuan, bila tersedia, harap pertimbangkan untuk menghubungi layanan dukungan teknis Dell melalui obrolan online instan atau e-mail yang tersedia di www.support.dell.com.

Resolusi Melalui Telepon: Teknisi Layanan Perangkat Keras Dasar (“**Teknisi Dell**”) tersedia dihubungi melalui telepon selama jam kerja lokal, kecuali hari libur nasional setempat. Nomor dukungan telepon lokal tersedia di www.support.dell.com.

Sebelum menghubungi Teknisi Dell, harap siapkan hal berikut ini:

- Tag Servis (seperti yang disebutkan di bawah ini), Kode Layanan Ekspres, dan Nomor Model dari Produk yang Didukung tersebut.
- Uraian masalah dan setiap langkah pemecahan masalah yang telah dilakukan sebelum menghubungi Teknisi Dell.
- Nomor kasus jika Dell telah menugaskan seseorang jika sebelumnya Anda telah menghubungi Teknisi Dell.
- Akses fisik ke Produk yang Didukung selama proses pemecahan masalah.

Teknisi Dell juga akan memverifikasi tingkat servis untuk Produk yang Didukung tersebut dan membantu Pelanggan dengan rangkaian langkah-langkah pemecahan masalah untuk membantu mendiagnosa masalah tersebut. Teknisi Dell dapat meminta Pelanggan untuk membuka kotak produk, melepaskan perangkat keras, memanipulasi perangkat lunak, atau melakukan aktivitas diagnostik lainnya.

Jika Produk yang Didukung tidak lagi berada dalam masa garansi perangkat keras yang berlaku atau masalah tersebut berada di luar cakupan Layanan ini, diagnosis dan perbaikan terhadap masalah tersebut masih bisa tersedia, tetapi dengan biaya tambahan.

Jika Pelanggan ingin menerima salinan cadangan sistem operasi atau memulihkan media, maka, jika tersedia, Pelanggan harus membuat salinan cadangan sistem operasi atau memulihkan media menggunakan utilitas yang ada pada Produk yang Didukung milik Pelanggan atau di www.support.dell.com. Pelanggan dapat dikenakan biaya pengiriman jika Pelanggan meminta salinan fisik dari media sistem operasi dari Dell.



Suku Cadang Servis

Tanpa memperhatikan tingkat respons layanan yang dibeli, beberapa suku cadang komponen dirancang khusus agar Pelanggan dapat melepaskan dan menggantinya dengan mudah. Suku cadang ini ditentukan sebagai Unit yang Dapat Diganti oleh Pelanggan (Customer Replacable Unit / CRU). Jika selama diagnosis, Teknisi Dell menyatakan bahwa Insiden yang Memenuhi Syarat dapat diatasi dengan suku cadang CRU, Dell akan mengirimkan suku cadang CRU tersebut secara langsung ke Pelanggan. Metode pengiriman yang digunakan untuk mengirimkan suku cadang CRU didasarkan pada tingkat layanan yang dibeli oleh Pelanggan. Suku cadang servis untuk pelanggan dengan "Layanan Dikembalikan untuk Perbaikan" akan dikirimkan melalui layanan pengiriman melalui darat.

Setelah Teknisi Dell menentukan apakah penting untuk mengganti suku cadang atau mengembalikan sistem, Anda akan diberi tahu tentang langkah yang akan diambil selanjutnya. Bergantung pada tingkat layanan yang dibeli Pelanggan, opsi terkait yang dicantumkan di **Contoh A** akan berlaku sesuai dengan tingkat respons layanan yang dibeli Pelanggan.

Dukungan Dasar Garansi yang Tidak Berlaku

Saat unit pelanggan tidak lagi memiliki garansi, baik karena periode garansi telah kedaluwarsa atau masalah atau cacat yang dialami Produk yang Didukung tersebut bukanlah Insiden yang Memenuhi Syarat, terdapat opsi untuk membeli dukungan garansi dengan suatu harga tertentu. Dukungan garansi yang tidak berlaku dapat menyertakan dukungan teknis melalui telepon dan/atau perbaikan perangkat keras.

Untuk biayanya, Teknisi Dell akan mendiagnosis masalah tersebut dan jika terdapat cacat perangkat keras, Teknisi Dell akan memberikan perkiraan kepada pelanggan mengenai harga biaya perbaikan untuk garansi yang tidak berlaku tersebut termasuk biaya tenaga kerja dan suku cadang. Bergantung pada perangkat dan lokasi, opsi dikembalikan untuk perbaikan atau servis di lokasi mungkin tersedia untuk memperbaiki unit yang rusak tersebut. Pelanggan bertanggung jawab untuk melakukan pengiriman jika opsi dikembalikan untuk perbaikan dipilih. Biaya garansi yang tidak berlaku akan diputuskan setelah unit yang rusak tersebut diperiksa oleh Teknisi Dell yang berkualifikasi.

Syarat Layanan Tambahan untuk Produk yang Didukung Tertentu:

Layanan Dasar Dell PowerConnect. Layanan Perangkat Keras Dasar untuk Produk Dell PowerConnect termasuk pemecahan masalah perangkat keras, remediasi, dan garansi perangkat lunak selama 90 hari pertama. Layanan diberikan selama jam kerja dan Tingkat Respons Layanan didasarkan pada kontrak layanan dasar, dan termasuk item berikut ini:

- Daya Dihidupkan
- Konektivitas port
- SFP/GBIC
- Kipas/Catu Daya
- Pemecahan Masalah Jarak Jauh melalui CLI/GUI
- Bantuan Dell Engineering untuk bug atau cacat fitur Perangkat Keras

Garansi perangkat lunak selama 90 hari pertama: Dell menjamin bahwa selama periode waktu sembilan puluh (90) hari sejak tanggal pembelian, perangkat lunak tersebut akan bebas dari cacat dalam hal bahan dan proses pembuatan dan pada dasarnya memenuhi syarat spesifikasi di dalam penggunaan normal yang direkomendasikan yang konsisten dengan Produk yang Didukung tersebut.



Pembaruan Perangkat Lunak Dell EqualLogic. Layanan Perangkat Keras Dasar untuk Produk yang Didukung Dell EqualLogic, termasuk Dell EqualLogic Seri PS, mencakup pembaruan perangkat lunak pemeliharaan dan pengenalan fitur-fitur baru pada firmware dan perangkat lunak inti seperti SAN HQ, Auto Snapshot Manager dan Host Integration Toolkit (selama periode layanan yang dinyatakan pada faktur tagihan Pelanggan).

Patch dan Perbaikan Bug. Dell akan meluncurkan patch dan perbaikan bug secara berkala pada Perangkat Lunak Penyimpanan EqualLogic Enterprise yang berlaku untuk mempertahankan kompatibilitas sistem operasi dan/atau kompatibilitas database; dan setiap perbaikan kesalahan, solusi, dan/atau patch yang diperlukan untuk mempertahankan kesesuaian dengan dokumen Produk yang Didukung tersebut.

Versi Baru. Versi baru atau rilis Perangkat Lunak Penyimpanan EqualLogic Enterprise secara umum dibuat oleh Dell tanpa biaya tambahan bagi penerima lisensi Perangkat Lunak Penyimpanan Enterprise yang terpasang pada Produk yang Didukung, yang dicakup oleh garansi terbatas Dell atau kontrak servis atau pemeliharaan tahunan. Versi Baru secara umum terdiri dari rilis yang berisi patch dan perbaikan bug, perubahan yang sesuai dengan ekspansi atau ekstensi dari fitur yang ada, dan perubahan yang menyertakan fitur baru, fungsi, atau kemampuan yang substansial.

Produk Dell Edge Gateway dan PC Tertanam. Layanan Perangkat Keras Dasar pada Produk yang Didukung Dell Edge Gateway dan PC Tertanam tipe tertentu termasuk pemecahan masalah perangkat keras, Dell tidak dapat menyediakan diagnosis jarak jauh atau pemecahan masalah tanpa bantuan pelanggan.

Pelanggan diharapkan menyediakan hal berikut ini:

- Anda harus menempatkan produk di hadapan Anda. Hal ini akan memungkinkan dukungan teknis untuk melakukan diagnosis jarak jauh terhadap kegagalan yang terjadi dan mengirimkan suku cadang dan tenaga servis jika diperlukan.
- Anda harus meletakkan produk tersebut di lingkungan yang aman untuk melakukan servis. Teknisi Dell yang dikirimkan ke lokasi tidak akan bertanggung jawab atas pemasangan dan pembongkaran produk
- Anda harus menyediakan monitor, mouse, dan keyboard kepada teknisi di lokasi agar dapat melakukan pemecahan masalah produk tersebut di lokasi
- Anda harus menyediakan daya untuk produk.

Apa saja YANG disertakan dalam Layanan Perangkat Keras Dasar pada produk Dell Edge Gateway dan PC Tertanam	Apa saja YANG TIDAK disertakan dalam Layanan Perangkat Keras Dasar pada produk Dell Edge Gateway dan PC Tertanam
Dukungan perangkat keras khusus yang disertakan dengan Produk yang Didukung milik Anda	Dukungan untuk konektivitas perangkat keras atau perangkat lunak yang dimaksud.



Layanan yang Tidak Disertakan untuk Semua Produk yang Didukung

Agar tidak menimbulkan keraguan, kegiatan berikut ini tidak disertakan di dalam cakupan Uraian Layanan ini:

- Setiap layanan, tugas, atau aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Bantuan cara menggunakan perangkat lunak sistem operasi
- Bantuan database
- Penggantian media untuk perangkat lunak bermerek non-Dell (misalnya, Microsoft® Office) atau untuk perangkat lunak yang tidak Dell kirimkan bersama Produk yang Didukung baru
- Bantuan dengan konfigurasi, optimasi, instalasi, relokasi, atau pemutakhiran
- Pemantauan yang penting Pusat Perintah Global
- Tingkat pengiriman darurat atau tingkat keparahan insiden yang ditetapkan-Pelanggan
- Pengelolaan kasus atau pengelolaan eskalasi
- Garansi, perbaikan, atau jenis layanan lain yang diminta untuk produk non-Dell (kecuali dinyatakan lain)
- Aksesori, pasokan pengoperasian, periferal, suku cadang seperti baterai, kerangka, dan mencakup pemulihan atau transfer data
- Perbaikan kerusakan atau cacat dalam Produk yang Didukung yang sepenuhnya merupakan hiasan saja dan tidak memengaruhi fungsi perangkat
- Layanan untuk peralatan yang rusak karena kesalahan penggunaan, kecelakaan atau penyalahgunaan Produk yang Didukung serta komponennya (seperti, namun tidak terbatas untuk, penggunaan tegangan saluran yang salah, penggunaan sekering yang salah, penggunaan perangkat dan aksesori yang tidak kompatibel, ventilasi yang tidak benar atau tidak memadai atau kegagalan dalam mengikuti instruksi pengoperasian), modifikasi, lingkungan fisik atau pengoperasian yang tidak sesuai, pemeliharaan yang tidak benar oleh Pelanggan (atau agen Pelanggan),
- Perbaikan yang diharuskan karena masalah perangkat lunak, atau sebagai hasil dari perubahan, penyesuaian, atau perbaikan oleh seseorang selain Dell, penjual kembali resmi Dell atau penyedia layanan resmi, atau oleh pelanggan yang menggunakan suku cadang yang dapat Diganti Sendiri oleh Pelanggan (CSR).
- Bantuan kinerja atau bantuan administratif.
- Aktivitas lain seperti penginstalan, pembongkaran, relokasi, pemeliharaan preventif, bantuan pelatihan, administrasi jarak jauh, atau aktivitas atau layanan apa pun yang tidak diuraikan secara jelas pada Uraian Layanan.
- Item persediaan, penggantian media, persediaan pengoperasian, aksesori yang bersifat sebagai aksesori hiasan atau suku cadang seperti baterai, kerangka, penutup atau dukungan setelah itu.
- Dukungan produk pihak ketiga langsung atau bantuan kolaboratif untuk versi yang saat ini tidak didukung oleh pabrik, vendor, atau mitra.



- Dukungan untuk peralatan yang rusak karena bencana alam (seperti, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, angin tornado, gempa bumi, dan badai), kesalahan penggunaan, kecelakaan, penyalahgunaan Produk yang Didukung atau komponennya (seperti, tetapi tidak terbatas pada, penggunaan tegangan yang salah, penggunaan sekering yang salah, penggunaan perangkat dan aksesori yang tidak kompatibel, ventilasi yang tidak benar atau tidak memadai, atau kegagalan dalam mengikuti instruksi pengoperasian), modifikasi, lingkungan fisik atau pengoperasian yang tidak sesuai, pemeliharaan yang tidak benar oleh Pelanggan (atau agen Pelanggan), pemindahan Produk yang Didukung dengan cara yang tidak konsisten dengan desainnya, penghapusan atau perubahan peralatan atau label identitas suku cadang, atau kegagalan yang disebabkan oleh produk yang bukan tanggung jawab Dell.
- Penghapusan Spyware/virus.
- Layanan cadangan data.
- Nirkabel lanjutan, instalasi jarak jauh atau jaringan, penyiapan, pengoptimalan dan konfigurasi di luar yang telah diuraikan dalam Uraian Layanan ini.
- Pembuatan skrip, pemrograman, penerapan/desain database, pengembangan web atau inti yang direkompilasi.
- Baterai tertentu tunduk pada peraturan pengiriman melalui udara tertentu. Dalam keadaan tersebut, Dell mungkin tidak dapat mengirimkan baterai melalui pesawat, dan sebagai gantinya akan menggunakan cara pengiriman alternatif untuk memberi Anda suku cadang pengganti. Tingkat respons layanan yang Anda beli mungkin tidak tersedia untuk pengiriman baterai yang tidak dapat dikirim melalui pesawat. Agen dukungan teknis Dell Anda akan dapat memberi Anda informasi spesifik mengenai pengiriman baterai apa pun yang akan Anda terima sebagai suku cadang pengganti
- Perbaikan yang diharuskan karena masalah perangkat lunak, atau sebagai hasil dari perubahan, penyesuaian, atau perbaikan oleh seseorang selain Dell, Penjual Kembali Resmi Dell atau Penyedia Layanan resmi, atau oleh pelanggan yang menggunakan suku cadang yang Dapat Diganti Sendiri oleh Pelanggan (Customer Self Replaceable / CSR).

Uraian Layanan ini tidak memberikan garansi tambahan kepada Pelanggan selain dari garansi yang diberikan sesuai dengan persyaratan yang ada di dalam perjanjian layanan induk Anda atau Perjanjian, sebagaimana yang berlaku.



Tanggung Jawab Umum Pelanggan

Otoritas untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan serta menjamin bahwa ia telah menerima izin, baik dari Pelanggan maupun Dell, untuk mengakses dan menggunakan Produk yang Didukung, data yang berada di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang ada di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin tersebut, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melakukan Layanan ini.

Bekerja Sama dengan Teknisi Telepon serta Teknisi Lapangan. Pelanggan akan bekerja sama dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon atau teknisi lapangan Dell. Berdasarkan pengalaman, sebagian besar masalah dan kesalahan Sistem dapat diperbaiki melalui telepon jika terjalin kerja sama yang baik antara pengguna dan teknisi.

Kewajiban di Lokasi Jika Layanan memerlukan pengerjaan di lokasi, Pelanggan akan memberikan (tanpa membebankan biaya kepada Dell) akses yang bebas, aman, dan memadai ke fasilitas Pelanggan dan Produk yang Didukung, termasuk ruang kerja yang luas, listrik, dan saluran telepon lokal yang memadai. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa dikenakan biaya ke Dell), apabila item tersebut tidak termasuk di dalam sistem.

Memelihara Perangkat Lunak dan Rilis yang Telah Diservis. Pelanggan akan memelihara perangkat lunak serta Produk yang Didukung pada tingkat rilis minimum yang ditentukan oleh Dell atau konfigurasi yang sesuai dengan yang ditetapkan pada PowerLink for Dell | EMC Storage atau EqualLogic™, atau sebagaimana yang ditentukan pada www.support.dell.com untuk Produk yang Didukung tambahan. Pelanggan juga harus memastikan bahwa instalasi komponen pengganti karena perbaikan, patch, pembaruan perangkat lunak, atau rilis selanjutnya sesuai dengan yang diarahkan oleh Dell agar Produk yang Didukung tetap memenuhi syarat untuk Layanan ini.

Membuat Cadangan Data; Menghapus Data Rahasia. Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada pada semua sistem yang terkena dampak sebelum dan selama penyampaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan pencadangan secara teratur atas data yang tersimpan pada semua sistem yang terkait sebagai tindakan berjaga-jaga dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau hilangnya data. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapuskan setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi serta setiap media yang dapat dilepas seperti kartu SIM, CD, atau Kartu PC, terlepas dari apakah teknisi di lokasi juga memberikan bantuan atau tidak. **DELL TIDAK BERKEWAJIBAN ATAS:**

- INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI ANDA MANA PUN;
- DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
- BIAYA DATA ATAU PANGGILAN YANG MUNCUL KARENA GAGAL MELEPASKAN SEMUA KARTU SIM ATAU MEDIA YANG DAPAT DILEPAS LAINNYA DI DALAM PRODUK YANG DIDUKUNG YANG DIKEMBALIKAN KE DELL;
- TIDAK DAPAT DIGUNAKANNYA SISTEM ATAU JARINGAN;
- DAN/ATAU ATAS SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN, TERMASUK KECEROBHAN OLEH DELL ATAU PENYEDIA JASA PIHAK KETIGA.

Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau instalasi ulang setiap program maupun data. Saat mengembalikan Produk yang Didukung atau komponennya, Pelanggan hanya akan menyertakan Produk yang Didukung atau komponen yang telah diminta oleh teknisi telepon.

Garansi Pihak Ketiga. Layanan ini mungkin mewajibkan Dell untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell. Garansi beberapa produsen mungkin tidak berlaku jika Dell atau orang selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan akan memastikan bahwa kinerja Layanan dari Dell tidak akan memengaruhi garansi tersebut, atau jika memang demikian, efeknya akan dapat diterima oleh Pelanggan. Dell tidak bertanggung jawab atas garansi pihak ketiga atau setiap akibat terhadap garansi tersebut, yang timbul akibat Layanan yang diberikan.



Persyaratan & Ketentuan Layanan Dell

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan ("Anda" atau "Pelanggan"), dan entitas Dell yang ditetapkan di dalam faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan bagi penjualan Layanan ini. Jika perjanjian demikian tidak tersedia, tergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Syarat Penjualan Komersial Dell atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana yang berlaku, "Perjanjian"). Harap lihat tabel di bawah ini yang mencantumkan URL yang berlaku di lokasi Pelanggan Anda, tempat Perjanjian Anda dapat ditemukan. Para pihak mengakui telah membaca dan setuju untuk terikat oleh persyaratan online tersebut.

Lokasi Pelanggan	Persyaratan & Ketentuan yang Berlaku pada Layanan Dell yang Anda Beli	
	Pelanggan Membeli Layanan Dell Langsung Dari Dell	Pelanggan Membeli Layanan Dell Melalui Penjual Kembali Resmi Dell
Amerika Serikat	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (Bahasa Inggris) www.dell.ca/conditions (Prancis-Kanada)	www.dell.ca/terms (Bahasa Inggris) www.dell.ca/conditions (Prancis-Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web www.dell.com lokal spesifik negara atau www.dell.com/service-descriptions/global .*	Situs web www.dell.com lokal spesifik negara atau www.dell.com/service-descriptions/global .*
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web www.dell.com lokal spesifik negara atau www.dell.com/service-descriptions/global .*	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tapi akan hanya berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.
Eropa, Timur Tengah, & Afrika	Situs web www.dell.com lokal spesifik negara atau www.dell.com/service-descriptions/global .* Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL aplikasi di bawah ini: Prancis: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Inggris: www.dell.co.uk/terms	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, tapi akan hanya berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari penjual, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batas-batas dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini dan di dokumen layanan Dell lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan terhadap Anda, sementara setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan kepada Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.



* Pelanggan Anda dapat mengakses situs web www.dell.com lokal mereka cukup dengan mengakses www.dell.com dari komputer yang dihubungkan ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih diantara opsi yang ada di situs web "Pilih Kawasan/Negara" dari Dell yang tersedia di <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang atau meneruskan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan terkini yang tersedia untuk ditinjau di www.dell.com/serviceDescriptions/global.

Jika ternyata ada persyaratan Uraian Layanan ini yang berkonflik dengan persyaratan yang ada di Perjanjian, persyaratan Uraian Layanan ini akan berlaku, tetapi hanya untuk konflik spesifik tersebut, dan tidak akan diberlakukan atau dianggap menggantikan persyaratan lain yang ada di dalam Perjanjian yang tidak secara spesifik bertentangan dengan Uraian Layanan ini.

Dengan menempatkan pesanan Anda untuk Layanan, menerima pengiriman Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait atau dengan mengeklik/mencentang tombol atau kotak "Saya Setuju" atau hal yang serupa dengan itu di situs web Dell.com terkait dengan pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell atau antarmuka Internet, Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam referensi ini. Apabila Anda mengikatkan diri dalam Uraian Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.



Persyaratan & Ketentuan Tambahan yang Berlaku untuk Layanan yang Berkaitan dengan Dukungan & Garansi

1. Produk yang Didukung

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung termasuk Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Vostro™, Dell Wyse™, Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PC, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, dan monitor dan stasiun docking Dell jenis tertentu yang dibeli dalam konfigurasi standar ("**Produk yang Didukung**"). Produk yang didukung ditambahkan secara berkala, jadi silakan hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru tentang Layanan yang tersedia pada produk Dell dan non-Dell Anda. Setiap Produk yang Didukung ditandai dengan nomor seri ("**Tag Servis**"). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung.

2. Layanan Dukungan

- A. Garansi Perangkat Keras Terbatas, Pembatasan Cakupan Perangkat Keras.** Layanan terkait dukungan dapat mencakup opsi dukungan teknis (telepon, Internet, dll.) dan komponen servis serta layanan terkait tenaga kerja untuk memperbaiki atau mengganti kecacatan dalam proses pembuatan yang berdasarkan pada dan dilakukan di dalam masa garansi terbatas yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan ("**Insiden yang Memenuhi Syarat**").

Seperti yang diuraikan dalam Bagian di halaman 1 dan 2, pembatasan cakupan perangkat keras dapat berlaku dan penawaran layanan mungkin tersedia untuk menghilangkan pembatasan perangkat keras ini dengan biaya tambahan. Harap tinjau pernyataan garansi yang berlaku untuk pelanggan di A.S. dan Kanada pada: www.Dell.com/Warranty untuk meninjau pembatasan cakupan perangkat keras tersebut, yang berlaku untuk semua pelanggan secara global, yang tunduk pada undang-undang setempat yang berlaku. Harap merujuk ke situ web Dell.com regional Anda untuk mendapatkan informasi atau hubungi analis dukungan teknis Dell untuk rincian selengkapnya.

- B. Penggantian Seluruh Unit; Kegagalan Mengembalikan.** Jika Dell menetapkan bahwa komponen yang cacat pada Produk yang Didukung adalah komponen yang mudah dilepaskan dan dipasang kembali (seperti keyboard atau monitor), atau jika analis menetapkan bahwa Produk yang Didukung harus diganti secara keseluruhannya, Dell berhak untuk mengirim unit pengganti lengkap kepada Pelanggan. Jika Dell menyerahkan unit pengganti kepada Pelanggan, Pelanggan harus menyerahkan sistem yang rusak atau komponennya ke Dell, kecuali Pelanggan telah membeli layanan "Simpan Hard Disk Anda" untuk sistem yang dimaksud, di mana Pelanggan dapat menyimpan hard disk yang dimaksud. Jika Pelanggan tidak menyerahkan sistem yang rusak atau komponennya ke Dell sesuai yang diminta di atas, atau jika unit yang cacat tidak dikembalikan dalam waktu sepuluh (10) hari seperti instruksi tertulis yang diberikan bersama dengan unit pengganti (jika unit pengganti tidak diserahkan secara langsung oleh teknisi Dell), Pelanggan setuju untuk membayar unit pengganti ini kepada Dell setelah menerima faktur tagihan. Jika Pelanggan tidak membayar faktur tagihan tersebut dalam waktu sepuluh (10) hari setelah diterima, selain hak-hak hukum dan penyelesaian lain yang tersedia untuk Dell, Dell dapat mengakhiri Uraian Layanan ini setelah ada pemberitahuan.



- C. **Suku cadang yang Disiapkan** Dell saat ini menyimpan suku cadang di berbagai lokasi di seluruh dunia. Beberapa komponen mungkin tidak ada di lokasi yang terdekat dengan lokasi Pelanggan. Jika suatu suku cadang yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirimkan dari fasilitas lain, maka suku cadang itu akan dikirim dengan segera sesuai dengan kewajaran secara praktis dan komersial.
- D. **Kepemilikan Suku Cadang Servis.** Semua suku cadang servis Dell yang diambil dari Produk yang Didukung dan dikembalikan ke Dell, akan menjadi milik Dell. Pelanggan harus membayar Dell pada harga eceran yang berlaku saat itu untuk setiap suku cadang servis mana pun yang dilepaskan dari Produk yang Didukung yang dipegang oleh Pelanggan (kecuali hard disk Produk yang Didukung yang dicakup oleh layanan "Simpan Hard Disk Anda"), jika Pelanggan telah menerima suku cadang pengganti dari Dell. Dell akan menggunakan dan Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan komponen baru dan yang telah direkondisikan yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melakukan perbaikan sesuai garansi.

3. **Jangka Waktu Layanan.** Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum di dalam Formulir Pesanan dan berlanjut selama jangka waktu ("**Jangka Waktu**") yang ditunjukkan pada Formulir Pesanan. Sebagaimana yang berlaku, jumlah sistem, lisensi, pemasangan, penerapan, titik akhir yang dikelola atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanan-nya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut ditunjukkan pada Formulir Pesanan Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell dan Pelanggan, pembelian Layanan di bawah Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk maksud dijual kembali atau biro layanan.

4. Informasi Tambahan Penting

- A. **Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan paling lambat 8 hari kalender sebelum tanggal yang dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam tujuh (7) hari atau kurang sebelum tanggal yang akan dijadwalkan, akan ada biaya penjadwalan ulang yang besarnya tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambatnya delapan (8) hari sebelum pelaksanaan Layanan.
- B. **Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan menciptakan risiko yang tidak wajar bagi Dell atau jika layanan yang diminta tidak termasuk dalam cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan dalam pelaksanaan karena penyebab apa pun yang berada di luar kontrol, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya di dalam Uraian Layanan ini. Layanan hanya mencakup penggunaan yang dirancang untuk Produk yang Didukung.
- C. **Layanan Opsional.** Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang membutuhkan, pemasangan, konsultasi, pengelolaan, layanan profesional, layanan dukungan, atau layanan pelatihan) dapat tersedia untuk dibeli dari Dell dan akan bervariasi menurut lokasi Pelanggan. Layanan opsional mungkin memerlukan perjanjian yang terpisah dengan Dell. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.
- D. **Penugasan.** Dell dapat menugaskan Layanan ini dan/atau Uraian Layanan kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat.



E. Pembatalan. Dell dapat membatalkan Layanan ini setiap saat selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut ini:

- Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan;
- Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi di lapangan; atau
- Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan di dalam Uraian Layanan ini.
- Laju kegagalan pada komponen dipantau secara konstan dan Dell memiliki hak untuk menolak layanan jika Dell secara wajar meyakini bahwa Pelanggan telah menggunakan Layanan (seperti saat Pelanggan meminta penggantian komponen cacat yang secara materi melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem yang terlibat). Jika Dell menentukan (atas kebijakan tunggal Dell) bahwa Pelanggan menyalahgunakan Layanan, termasuk tetapi tidak terbatas pada permintaan pengiriman untuk suku cadang yang menunjukkan bukti penggunaan berlebihan dan kegagalan terkait yang disebabkan oleh pemakaian, Dell berhak untuk membatalkan atau menolak untuk memberikan Layanan.

Jika Dell membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis pada alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan lebih cepat daripada sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika hukum setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak boleh dibuat berbeda berdasarkan perjanjian. Jika Dell membatalkan Layanan menurut ayat ini, Pelanggan tidak akan berhak atas pengembalian pembayaran untuk biaya yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

F. Pembatasan Geografis dan Relokasi. Layanan ini akan dikirimkan ke tempat yang ditunjukkan pada faktur tagihan Pelanggan. Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Jika Produk yang Didukung Anda tidak berada di lokasi geografis yang cocok dengan lokasi yang dicerminkan dalam catatan layanan Dell untuk Produk yang Didukung milik Anda tersebut, atau jika perincian konfigurasinya telah diubah dan tidak dilaporkan kembali ke Dell, maka Dell pertama-tama harus mengkualifikasi ulang Produk yang Didukung tersebut untuk hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku untuk Produk yang Didukung tersebut dapat diberlakukan. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis serta waktu respons di lokasi akan berbeda-beda menurut geografi dan opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi harap hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan perincian ini. Kewajiban Dell untuk menyediakan Layanan untuk Produk yang Didukung yang telah dipindahkan akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, dan pemeriksaan serta sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Untuk pelanggan EMEA, kecuali dinyatakan sebaliknya di dalam Uraian Layanan atau Perjanjian, layanan di-tempat tersedia hingga jarak 150 kilometer dari lokasi Dell Logistics terdekat (lokasi PUDO atau Pick-Up/Drop-off (Pengambilan/Pengiriman)). Harap hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan informasi selengkapnya tentang ketersediaan layanan di-tempat bagi negara-negara EMEA.



G. Pengalihan Layanan. Dengan mematuhi pembatasan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini, Pelanggan dapat mengalihkan Layanan ini kepada pihak ketiga yang membeli keseluruhan Produk yang Didukung milik Pelanggan sebelum jangka waktu aktif saat itu berakhir, dengan ketentuan bahwa Pelanggan merupakan pembeli awal Produk yang Didukung dan Layanan ini, atau Pelanggan membeli Produk yang Didukung dan Layanan ini dari pemilik awalnya (atau pihak yang sebelumnya mengalihkan) serta mematuhi semua prosedur pengalihan yang tersedia di www.support.dell.com. Biaya pengalihan mungkin berlaku. Perhatikan bahwa jika Pelanggan atau Pihak yang menerima pengalihan dari Pelanggan kemudian memindahkan Produk yang Didukung ke lokasi geografis yang mana Layanan ini tidak tersedia (atau tidak tersedia dengan harga yang sama), Pelanggan atau pihak yang menerima pengalihan dari Pelanggan mungkin tidak mendapatkan garansi atau dapat menimbulkan biaya tambahan untuk mempertahankan kategori dukungan yang sama di lokasi baru. Jika Pelanggan atau pihak yang menerima pengalihan dari Pelanggan memilih untuk tidak membayar biaya tambahan demikian, Layanan dapat diubah secara otomatis menjadi kategori dukungan yang tersedia pada harga itu atau harga yang lebih murah di lokasi baru tanpa disediakan pengembalian dana.

© 2015 Dell Inc. Semua hak dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama dagang dapat digunakan di dalam dokumen ini untuk merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Salinan tercetak persyaratan dan ketentuan penjualan Dell juga tersedia atas permintaan.



Contoh A

Opsi Respons Layanan

Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (jika berlaku)	Perincian
Opsi Pengembalian untuk Perbaikan	Layanan Melalui Surat	<p>Layanan Melalui Surat dimulai dengan menelepon Teknisi Dell seperti diuraikan di atas. Selama diagnosis, Teknisi Dell akan menentukan apakah masalah tersebut memerlukan pengiriman Produk yang Didukung tersebut ke pusat perbaikan yang ditunjuk Dell untuk mendukung Insiden yang Memenuhi Syarat. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari kerja termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, dimulai sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell. Waktu respons dapat bervariasi berdasarkan negara dan lokasi. Hubungi perwakilan penjualan Dell Anda untuk informasi lebih lanjut.</p>
	Layanan Melalui Surat: Pelanggan menyediakan kotak, membayar biaya pengiriman	<p>Layanan Melalui Surat: Pelanggan menyediakan kotak, membayar biaya pengiriman: Jika garansi Anda tidak termasuk biaya pengiriman terikat yang dibayarkan oleh Dell, kami akan menerbitkan nomor Otorisasi Material Pengembalian (Return Material Authorization / RMA) yang harus Anda sertakan beserta pengembalian Anda. Anda harus mengembalikan produk tersebut kepada kami dalam kemasan aslinya atau kemasan yang ekuivalen, membayar di awal untuk biaya pengiriman dan memastikan pengiriman atau menerima risiko jika produk tersebut hilang atau rusak dalam pengiriman, yang dapat membatalkan cakupan garansi Anda sebagai kerusakan yang disebabkan pelanggan. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari kerja termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, dimulai sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell. Kami akan mengembalikan produk yang telah diperbaiki atau produk pengganti kepada Anda. Kami akan membayar biaya pengiriman produk yang diperbaiki atau produk pengganti kepada Anda jika Anda menggunakan alamat di Amerika Serikat (kecuali Puerto Rico serta daerah dan teritori A.S.) atau di Kanada (jika sistem didaftarkan di Kanada). Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari kerja termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, dimulai sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell.</p>
	Layanan Melalui Surat: Pelanggan menyediakan kotak, Dell membayar biaya pengiriman:	<p>Layanan Melalui Surat: Pelanggan menyediakan kotak, Dell membayar biaya pengiriman: Jika garansi Anda termasuk biaya pengiriman yang dibayarkan di awal oleh Dell yang mencakup biaya pengiriman dan pengembalian, kami akan menerbitkan nomor Otorisasi Material Pengembalian (Return Material Authorization/RMA) yang harus Anda sertakan beserta pengembalian Anda. Anda harus mengembalikan produk tersebut kepada fasilitas perbaikan yang ditunjuk dalam kemasan aslinya atau kemasan yang setara, kami akan mengembalikan produk yang diperbaiki atau produk pengganti kepada Anda. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari kerja termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, dimulai sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell. Kami akan membayar biaya pengiriman produk yang diperbaiki atau produk pengganti kepada Anda jika Anda menggunakan alamat di Amerika Serikat (kecuali Puerto Rico serta daerah dan teritori A.S.) atau di Kanada (jika sistem didaftarkan di Kanada). Jika tidak, kami akan mengirimkan produk tersebut dengan Anda membayar biaya kargo setelah barang Anda terima.</p>



Tingkat Respons Layanan	Opsis Tambahan (jika berlaku)	Perincian
	Layanan Melalui Surat: Dell menyediakan kotak dan membayar biaya pengiriman	Layanan Melalui Surat: Dell menyediakan kotak dan membayar biaya pengiriman: Setelah penetapan oleh agen Dukungan Teknis Dell bahwa produk Anda harus dikembalikan kepada kami untuk diperbaiki atau diganti, kemasan, petunjuk pengiriman, dan tagihan biaya pengiriman yang telah dibayar sebelumnya akan dikirimkan kepada Anda. Setelah menerima suplai untuk pengiriman tersebut, Anda harus mengemas produk yang dimaksud dalam material yang diperlukan dan hubungi kurir yang ditentukan pada petunjuk pengiriman Anda untuk mengatur waktu pengambilan. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari kerja termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, dimulai sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell. Selama Anda mengikut petunjuk pengiriman kami, kami akan membayar biaya pengiriman standar untuk mengirimkan produk tersebut untuk diperbaiki dan dikirimkan kembali kepada Anda jika Anda menggunakan alamat di Amerika Serikat (kecuali Puerto Rico serta daerah dan teritori A.S.) atau di Kanada (jika sistem didaftarkan di Kanada). Jika tidak, kami akan mengirimkan produk tersebut dengan Anda membayar biaya kargo setelah barang Anda terima.
	Layanan Bawa Langsung	Layanan Bawa Langsung adalah layanan "pengiriman langsung" yang dimulai dengan menelepon Teknisi Dell seperti yang diuraikan di atas. Selama proses pemecahan masalah via telepon, Teknisi Dell akan mendiagnosa apakah kegagalan perangkat keras yang menjadi permasalahannya: Jika benar demikian, maka Pelanggan akan diminta untuk mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell atau ke lokasi pengiriman (biaya ditanggung Pelanggan). Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia 5 hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Setelah Produk yang Didukung tersebut diperbaiki, Dell akan menghubungi Pelanggan untuk pengaturan cara pengembalian ke pelanggan. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari. Perjanjian tingkat layanan perbaikan bisa bervariasi sesuai negara dan kota.
	Layanan Bawa Langsung Oleh Mitra (tersedia di pasar tertentu di Eropa, Timur Tengah Afrika, dan Asia)	Layanan Bawa Langsung adalah layanan "pengiriman langsung" yang dimulai dengan menelepon atau membawa Produk yang Didukung tersebut ke pusat perbaikan yang ditunjuk Dell atau lokasi pengiriman (biaya ditanggung Pelanggan). Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia lima hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi dari Formulir Pesanan Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung tersebut diperbaiki, Penjual Kembali Resmi Dell akan menghubungi Pelanggan untuk membuat pengaturan pengambilannya. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari. Tautan yang mengidentifikasi tempat di mana Layanan Bawa Langsung ke Mitra tersebut tersedia di masing-masing negara. www.dell.com/contactdell
	Layanan Ambil dan Kembalikan	Layanan Ambil dan Kembalikan dimulai dengan menelepon Teknisi Dell seperti yang diuraikan di atas. Jika Insiden yang Memenuhi Syarat dalam Produk yang Didukung tersebut didiagnosa dan tidak dapat ditangani dengan cara pemecahan masalah lewat telepon oleh Teknisi Dell, perwakilan Dell akan mengambil Produk yang Didukung tersebut dan membawanya ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari kerja termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, dimulai sejak tanggal Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell. Metode layanan ini termasuk tenaga kerja dan perbaikan atau penggantian suku cadang di unit sistem utama, termasuk monitor, keyboard, dan mouse, jika dipesan secara bersamaan.



Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (jika berlaku)	Perincian
	<p>Syarat dan ketentuan berlaku untuk semua Layanan Melalui Surat, Layanan Bawa Langsung, dan Layanan Ambil dan Kembalikan yang dicantumkan di atas.</p>	<p>Perbaiki Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Formulir Pesanan Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung tersebut selesai diperbaiki, produk akan dikembalikan ke Pelanggan. Waktu siklus adalah 7-12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari.</p> <p>Prosedur Pengiriman: Selama diagnosis, Teknisi Dell akan menyediakan instruksi tentang cara mengembalikan produk ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell. Produk yang Didukung harus dikirimkan ke alamat yang disediakan oleh Teknisi Dell dan diberi label "Return Authorization Number" (Nomor Otorisasi Pengembalian). Nomor Otorisasi Pengembalian akan disediakan oleh Teknisi Dell. Untuk mempercepat perbaikan atau penggantian, sertakan uraian singkat masalah tersebut secara tertulis. Kemas produk yang akan dikembalikan dalam kemasan aslinya. Jika kemasan asli tidak tersedia, Teknisi Dell dapat membantu dengan menyediakan kemasan tersebut; namun akan dibebankan biaya tambahan untuk layanan ini.</p> <p>Perhatian Pengiriman: Pelanggan tidak boleh mengirimkan panduan, informasi rahasia, kepemilikan atau pribadi, atau media yang dapat dilepaskan seperti disk floppy, DVD, Kartu PC, dll. Dell tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan data, kehilangan atau kerusakan media, atau informasi rahasia, kepemilikan atau pribadi milik Pelanggan.</p>
<p>Layanan Suku Cadang Saja</p>	<p>Tidak tersedia</p>	<p>Untuk Pelanggan yang memiliki Layanan Suku Cadang Saja, Dell akan mengizinkan Pelanggan untuk meminta suku cadang pengganti untuk mendukung Insiden yang Memenuhi Syarat. Dell dapat menyediakan penggantian seluruh unit daripada mengganti suku cadang individu, dalam kasus ini Dell akan menyertakan wadah pengiriman prabayar dengan setiap suku cadang pengganti yang digunakan untuk pengembalian suku cadang asli yang rusak ke Dell.</p> <p>Layanan Suku Cadang Saja termasuk dukungan melalui telepon terbatas untuk mengkuualifikasi dan melakukan pengiriman saja – dukungan melalui telepon tidak termasuk pemecahan masalah melalui telepon atau jenis bantuan jarak jauh lainnya.</p>
<p>Layanan di Lokasi</p>	<p>Tidak tersedia</p>	<p>Untuk Pelanggan dengan Layanan di Lokasi, saat mengatasi masalah melalui telepon, Teknisi Dell akan menentukan apakah teknisi layanan di lokasi harus diberitahukan agar mendukung Insiden yang Memenuhi Syarat. Untuk Layanan di Lokasi, teknisi biasanya akan tiba di lokasi pada hari kerja berikutnya. Waktu respons dapat bervariasi berdasarkan negara dan lokasi, dan Pelanggan dan Dell mengakui dan menerima bahwa faktor-faktor di luar kendali Dell, termasuk tetapi tidak terbatas pada izin atau pemrosesan bahan atau sumber daya yang diperlukan dalam perjalanan dari Dell ke Pelanggan, dapat menunda waktu respons Dell di luar perkiraan waktu respons biasanya yang diuraikan dalam Uraian Layanan ini dan/atau dikomunikasikan oleh Dell kepada Pelanggan pada saat pengiriman diminta oleh Pelanggan. Hubungi perwakilan penjualan Dell Anda untuk informasi lebih lanjut.</p> <p>Terdapat pembatasan dan persyaratan spesifik untuk layanan ini:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teknisi di lokasi tersedia Senin-Jumat dari pukul 8:00 hingga 18:00 waktu setempat, kecuali hari libur lokal. • Secara umum, panggilan yang diterima Dell sebelum jam 17:00 waktu setempat akan memenuhi syarat untuk layanan hari kerja berikutnya, namun, berlaku perbedaan regional. Harap hubungi Teknisi Dell untuk menentukan deadline untuk lokasi Anda. • Jika komponen/sumber daya tambahan diperlukan setelah teknisi lapangan tiba di lokasi Pelanggan, pengerjaan mungkin akan ditunda hingga komponen/sumber daya tambahan tiba. <p>Kunjungan Layanan yang Terlewat: Jika Pelanggan atau perwakilan resmi Pelanggan tidak ada di lokasi saat teknisi lapangan tiba di lokasi, teknisi tersebut tidak dapat menyelesaikan layanan yang diperlukan. Bila memungkinkan, teknisi layanan di lokasi akan meninggalkan kartu sebagai informasi kepada Pelanggan bahwa mereka hadir. Jika hal ini terjadi, Pelanggan mungkin akan dikenakan biaya tambahan untuk panggilan layanan berikutnya.</p>



Penukaran Tingkat Lanjut		<p>Untuk Pelanggan dengan Layanan Penukaran Tingkat Lanjut, Dell dapat mengirimkan produk pengganti ke lokasi bisnis Pelanggan untuk mendukung Insiden yang Memenuhi Syarat. Dalam beberapa kasus, atas pertimbangan Dell, teknisi layanan di lokasi juga dapat dikirim untuk memberikan dukungan, tetapi hanya sebagai tanggapan terhadap Insiden yang Memenuhi Syarat. Untuk Penukaran Tingkat Lanjut, biasanya produk pengganti akan tiba hari kerja berikutnya. Setelah menerima produk pengganti, Pelanggan harus mengembalikan Produk yang Didukung yang cacat kepada Dell dengan membawa Produk yang Didukung ke lokasi kurir pengembalian yang ditunjuk dalam waktu 3 hari kerja. Jika Dell menentukan bahwa produk yang didukung milik Pelanggan tidak dapat dikembalikan ke lokasi kurir dan Pelanggan harus mengembalikan Produk yang Didukung tersebut dengan metode pengembalian melalui pengiriman, maka pengemasan, instruksi pengiriman, dan tagihan pengiriman prabayar akan dikirimkan ke lokasi Pelanggan bersama dengan produk pengganti tersebut. Setelah menerima produk pengganti, Pelanggan akan segera mengemas Produk yang Didukung tersebut dan kemudian mengirimkan atau menjadwalkan pengambilan oleh kurir pada hari yang sama, atau hari berikutnya. Jika Pelanggan gagal mengembalikan barang yang cacat tersebut, Pelanggan akan dikenakan biaya.</p>
---------------------------------	--	--

