

Uraian Layanan

Dell ProSupport for Client Products

Pengantar

Dell dengan senang hati memberikan layanan Dell ProSupport for Client Products¹ ("Layanan atau "Layanan Dukungan") sesuai dengan Uraian Layanan ini ("Uraian Layanan"). Penawaran Anda, faktur, atau formulir faktur atau pengakuan pemesanan dari Dell lainnya yang disetujui bersama (sebagaimana yang berlaku, "Faktur") akan meliputi nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk bantuan tambahan, atau untuk meminta salinan persetujuan Anda yang berlaku terhadap Layanan ("Perjanjian"), hubungi perwakilan penjualan Dell Anda. Untuk salinan perjanjian Anda dengan pengecer Dell yang berlaku, hubungi pengecer tersebut.

Cakupan Layanan Ini

Fitur Layanan ini mencakup hal-hal berikut yang dirancang untuk memastikan kesiapan operasional untuk Produk yang Didukung:

- Akses 24x7 (termasuk hari libur)² ke organisasi Layanan dan Dukungan Pelanggan Dell untuk bantuan pemecahan masalah Produk yang Didukung.
- Pengiriman teknisi dan/atau komponen pengganti ke lokasi pemasangan atau lokasi usaha Pelanggan lainnya yang disetujui oleh Dell sebagaimana diperinci dalam Persetujuan (sebagaimana diperlukan dan berdasarkan opsi dukungan yang dibeli) untuk menangani masalah Produk yang Didukung.
- Suku cadang pengganti, jika dianggap perlu untuk menyelesaikan atau mencegah masalah.
- Hak-hak ProSupport mencakup akses ke TechDirect dan SupportAssist, yang diaktifkan melalui perangkat lunak konektivitas, dan memberikan manfaat yang tidak terbatas pada hal-hal berikut:
 - Deteksi masalah proaktif dan pembuatan kasus otomatis
 - Deteksi prediktif kegagalan perangkat keras dan pembuatan kasus otomatis
 - Pembuatan kasus layanan mandiri
 - Pengiriman suku cadang layanan mandiri
- Bantuan Kolaboratif
- Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs adalah aplikasi perangkat lunak yang menyediakan pemantauan proaktif PC Dell. Aplikasi ini memanfaatkan pembelajaran mesin dan AI untuk secara proaktif memantau dan mengukur keseluruhan kesehatan PC Dell melalui analisis prediktif yang cerdas dan komprehensif. SupportAssist memungkinkan administrator resmi untuk mengelola, mengoptimalkan, dan memperbaiki armada Dell mereka dari jarak jauh menggunakan portal TechDirect.

SupportAssist juga memantau Produk yang Didukung dan mengumpulkan informasi untuk membantu memberikan dukungan teknis. Jika masalah terdeteksi, informasi yang dikumpulkan tersebut dapat dikirim ke Dell untuk menyediakan pengalaman dukungan yang ditingkatkan, lebih personal, dan efisien.

SupportAssist tersedia tanpa biaya tambahan untuk Produk yang Didukung dengan kontrak ProSupport (atau lebih tinggi) yang valid.

SupportAssist for Business PCs harus diinstal dan dikonfigurasi untuk mengirimkan data sistem kembali ke Dell untuk menerima manfaat yang tidak terbatas pada hal-hal berikut:

- Pemantauan sistem proaktif untuk masalah yang memengaruhi operasi dan kinerja normal termasuk wawasan tentang pemanfaatan berbasis telemetri, pelaporan kinerja, pembuatan kasus otomatis, dan - jika diperlukan - penggantian komponen otomatis.
- Deteksi masalah prediktif sebelum operasi dan kinerja normal terpengaruh dan - jika diperlukan - pembuatan kasus otomatis, dan/atau penggantian komponen otomatis

¹ Sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, "Produk Dell", "Produk", "Peralatan", dan "Perangkat Lunak" berarti Peralatan dan Perangkat Lunak Dell. "Produk Pihak Ketiga" didefinisikan dalam Perjanjian Anda, atau jika tidak ada definisi tersebut dalam Perjanjian Anda, dalam Ketentuan Penjualan Komersial Dell, atau persyaratan penjualan Dell setempat, sebagaimana berlaku. "Anda" dan "Pelanggan" mengacu pada entitas yang disebutkan sebagai pembeli Layanan ini yang tercantum dalam Perjanjian.

² Ketersediaan berbeda-beda di tiap negara dan terbatas pada upaya yang wajar secara komersial. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

- Pengunggahan data diagnostik dan data lainnya secara otomatis yang memungkinkan diagnosis masalah jarak jauh yang efisien.
- Pembaruan driver dan firmware otomatis

Perangkat lunak SupportAssist tidak dirancang untuk mengumpulkan informasi pribadi, seperti, file pribadi, riwayat penjelajahan web, atau cookie. Meskipun demikian, jika data pribadi terkumpul atau terlihat secara tidak sengaja selama proses pemecahan masalah, maka akan diperlakukan sesuai dengan Kebijakan Privasi Dell. Silakan kunjungi www.Dell.com/Privacy untuk meninjau kebijakan Privasi lengkap Dell. Oleh karena adanya kebutuhan sistem operasi tertentu, SupportAssist mungkin tidak dapat tersedia di semua Produk yang Didukung milik Dell. Untuk mempelajari selengkapnya tentang SupportAssist termasuk konfigurasi, penerapan, dan penggunaan, serta untuk melihat daftar terkini produk Dell yang didukung, silakan kunjungi situs web SupportAssist di <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Bantuan Kolaboratif

Jika Pelanggan mengajukan permohonan layanan, dan Dell memutuskan bahwa masalah yang muncul berkaitan dengan produk vendor pihak ketiga yang memenuhi syarat yang umumnya digunakan sehubungan dengan Produk yang tercakup dalam garansi atau kontrak pemeliharaan Dell saat ini, Dell akan berupaya menyediakan Bantuan Kolaboratif di mana Dell akan: (i) menjadi titik kontak tunggal sampai masalah terisolasi; (ii) menghubungi vendor pihak ketiga; (iii) menyediakan dokumentasi masalah; dan (iv) terus memantau masalah dan memperoleh status serta rencana penyelesaian dari vendor (apabila memungkinkan).

Agar memenuhi syarat untuk Bantuan Kolaboratif, Pelanggan harus memiliki perjanjian dukungan aktif dan hak yang sesuai secara langsung dengan masing-masing vendor pihak ketiga dan Dell atau pengecer resmi Dell. Setelah diisolasi dan dilaporkan, vendor pihak ketiga sepenuhnya bertanggung jawab memberikan seluruh dukungan, baik untuk teknis maupun lainnya, sehubungan dengan penyelesaian masalah Pelanggan. DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KINERJA PRODUK ATAU LAYANAN VENDOR LAIN. Lihat mitra Bantuan Kolaboratif saat ini [di sini](#) dan <https://dell.com/support.com>, sebagaimana berlaku. Perhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan kepada Pelanggan.

Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif

Dell ProSupport Plus mencakup Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif Dell untuk aplikasi, sistem operasi, dan firmware pengguna akhir OEM Dell tertentu pada Produk yang Didukung ("Produk Perangkat Lunak yang Tercakup"). Produk Perangkat Lunak yang Tercakup termasuk aplikasi klien pengguna akhir yang diinstal sebelumnya seperti perangkat lunak Norton AntiVirus™, paket perangkat lunak Microsoft® Office, perangkat lunak akuntansi Intuit® QuickBooks®, perangkat lunak Adobe® Photoshop® dan perangkat lunak Adobe Acrobat®. Silakan hubungi analis dukungan teknis Dell untuk mendapatkan daftar terbaru dari Produk Perangkat Lunak Tercakup.

Lihat mitra Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif terkini [di sini](#). Perlu diperhatikan bahwa produk pihak ketiga yang didukung tersebut dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan sebelumnya kepada Pelanggan.

Terbatas pada Dukungan Perangkat Lunak Komprehensif Dell

Dell tidak menjamin bahwa pertanyaan yang terkait perangkat lunak akan terjawab atau bahwa Produk Perangkat Lunak yang Tercakup akan memberikan hasil khusus apa pun. Situasi yang memunculkan pertanyaan Pelanggan harus dapat diciptakan kembali pada satu sistem (*yaitu* satu unit pemrosesan pusat dengan stasiun kerjanya dan perangkat tambahan lainnya). Dell dapat menyimpulkan bahwa masalah perangkat lunak cukup rumit atau bahwa Produk yang Didukung milik Pelanggan memiliki kondisi yang tidak memungkinkan dilakukannya analisis yang efektif jika ditanyakan melalui dukungan telepon. Pelanggan mengerti dan menerima bahwa penyelesaian masalah tertentu yang muncul akibat permintaan layanan Pelanggan mungkin tidak tersedia dari penerbit judul perangkat lunak yang relevan. Pelanggan menerima bahwa dalam situasi tertentu yang tidak tersedia penyelesaian dari penerbit judul perangkat lunak yang relevan, kewajiban Dell untuk memberikan dukungan kepada Pelanggan akan dianggap telah dilaksanakan dengan baik.

Cara Menghubungi Dell untuk Meminta Layanan

Langkah Satu: Hubungi Dell untuk Meminta Bantuan

- Detail kontak tersedia di www.dell.com/support.
- Hubungi Dell dari lokasi yang menyertakan akses fisik ke Produk yang Didukung.
- Berikan tag servis, nomor model, versi sistem operasi saat ini, dan informasi lain yang diminta oleh Dell. Dell akan memverifikasi Produk yang Didukung milik Pelanggan, Layanan yang berlaku, dan tingkat respons serta konfirmasi masa kedaluwarsa Layanan.

Langkah Kedua: Membantu Pemecahan Masalah Jarak Jauh

- Bila diminta, identifikasi pesan kesalahan yang diterima dan kapan terjadinya, aktivitas apa yang mendahului pesan kesalahan tersebut; dan langkah apa yang sudah Anda ambil untuk mencoba menyelesaikan masalah tersebut.

- Kami akan bekerja sama dengan Anda melalui serangkaian langkah pemecahan masalah untuk membantu mendiagnosis masalah tersebut. Anda mungkin diminta untuk mengakses bagian dalam Produk yang Didukung jika aman untuk melakukannya.
- Jika, setelah penyelesaian diagnosis atau pemecahan masalah, Dell menentukan bahwa ada komponen yang perlu diganti, perlu mengembalikan Produk yang Didukung untuk servis, atau mengirimkan teknisi servis untuk servis di Lokasi, kami akan memberikan instruksi tambahan.

Program Dukungan Self-Dispatch

Bagi Pelanggan yang terdaftar dalam Program TechDirect, Insiden yang Memenuhi Syarat dapat ditangani oleh teknisi Pelanggan bersertifikat melalui pengajuan permintaan layanan ke situs web pengiriman mandiri atau antrian telepon untuk kawasan Anda sesuai dengan syarat dan ketentuan TechDirect.

Opsi Layanan di Lokasi

Opsi respons di lokasi bervariasi berdasarkan jenis layanan yang dibeli. Karena Anda membeli ProSupport, faktur Anda menunjukkan tingkat respons layanan di Lokasi yang berlaku yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. Dengan ketentuan bahwa semua syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini telah dipenuhi dan setelah penyelesaian pemecahan masalah, diagnosis, dan penentuan masalah jarak jauh oleh analis Dell yang akan menentukan apakah Insiden yang Memenuhi Syarat memerlukan pengiriman teknisi servis dan/atau komponen di Lokasi atau apakah masalah dapat diselesaikan dari jarak jauh, Dell akan mengirimkan teknisi servis ke lokasi bisnis Pelanggan untuk Insiden yang Memenuhi Syarat.

Jenis Respons di Lokasi	Waktu Respons di Lokasi ³	Batasan/Persyaratan Khusus
4 Jam Respons di Lokasi	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, teknisi biasanya dapat ditugaskan untuk tiba di Lokasi dalam waktu 4 jam.	• Tersedia tujuh (7) hari dalam seminggu, dua puluh empat (24) jam dalam sehari - termasuk hari libur. • Tersedia dalam waktu empat (4) jam di lokasi respons yang ditetapkan. • Tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung di lokasi tertentu. • Persediaan komponen penting di lokasi komponen dengan jarak 4 Jam, seperti yang ditentukan oleh Dell, dari Produk yang Didukung. Suku cadang yang tidak penting dapat dikirimkan menggunakan pengiriman semalam.
	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, teknisi biasanya dapat ditugaskan untuk tiba di Lokasi pada hari kerja yang sama.	• Tersedia tujuh (7) hari dalam seminggu, dua puluh empat (24) jam dalam sehari - termasuk hari libur. • Tersedia dalam waktu delapan (8) jam di lokasi respons yang ditetapkan. • Tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung di lokasi tertentu. • Persediaan komponen penting di lokasi komponen dengan jarak 8 Jam, seperti yang ditentukan oleh Dell, dari Produk yang Didukung. Suku cadang yang tidak penting dapat dikirimkan menggunakan pengiriman semalam.
Respons di Lokasi pada Hari Kerja Berikutnya (NBD)	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, teknisi biasanya dapat ditugaskan agar tiba di Lokasi pada hari kerja berikutnya.	• Tersedia lima (5) hari seminggu, sepuluh (10) jam sehari - tidak termasuk hari libur. • Untuk telepon yang diterima oleh pusat tenaga ahli Dell setelah pukul 17.00³ waktu setempat Pelanggan (Senin–Jumat) dan/atau penugasan yang diajukan oleh Dell setelah periode tersebut mungkin memerlukan satu hari kerja tambahan bagi teknisi layanan untuk tiba di lokasi Pelanggan. • Hanya tersedia untuk model tertentu dari Produk yang Didukung.
Pelanggan Amerika Serikat Di Luar Benua ("OCONUS")/ Pelanggan A.S.	Setelah pemecahan masalah dan diagnosis jarak jauh, komponen dapat dikirim. Waktu kedatangan di lokasi akan bergantung pada lokasi Pelanggan OCONUS dan ketersediaan komponen.	• Terbatas untuk Pelanggan OCONUS (hanya AS) yang disetujui oleh Dell. • Pelanggan Federal harus memeriksa Lokasi Layanan OCONUS dalam perjanjian layanan yang berlaku dan ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan dengan Dell

³Tidak semua waktu respons tersedia di semua negara dan lokasi. Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut.

Unit yang Dapat Diganti Pelanggan

Apa pun tingkat respons layanan yang dibeli, beberapa bagian komponen dirancang secara khusus untuk dilepas dan diganti dengan mudah oleh Pelanggan: komponen tersebut disebut sebagai Unit yang Dapat Diganti Pelanggan ("CRU"). Jika selama diagnosis jarak jauh, agen dukungan teknis menyatakan bahwa Insiden yang Memenuhi Syarat dapat diatasi dengan komponen yang dikhususkan untuk CRU, Dell akan mengirimkan komponen khusus CRU tersebut secara langsung ke Pelanggan. Metode pengiriman yang digunakan untuk mengirimkan komponen CRU didasarkan pada tingkat layanan yang dibeli oleh Pelanggan. Komponen servis untuk Pelanggan dengan waktu respons Layanan di Lokasi atau Penukaran Lanjutan akan dikirim melalui metode pengiriman satu hingga dua hari kerja, kecuali ditentukan lain oleh agen dukungan teknis.

Tidak Termasuk Dalam Layanan

- Kegiatan yang tidak secara tegas dijelaskan atau didefinisikan dalam Uraian Layanan ini termasuk namun tidak terbatas pada instalasi, pencopotan instalasi, relokasi, bantuan pelatihan, dan kegiatan administrasi jarak jauh.
- Bantuan kinerja atau administratif.
- Item persediaan, penggantian media, persediaan operasional, aksesori yang bersifat hiasan, atau komponen seperti kerangka, penutup, atau dukungan daripadanya.
- Baterai pada perangkat yang berusia lebih dari 12 bulan dan tidak dilindungi oleh Layanan Baterai yang Diperpanjang dari Dell atau baterai yang dibeli dengan garansi cacat selama 3 tahun pada perangkat yang lebih lama dari 36 bulan dan tidak ditanggung oleh Layanan Baterai yang Diperpanjang dari Dell.
- Dukungan langsung produk pihak ketiga atau bantuan kolaboratif untuk versi yang saat ini tidak didukung oleh produsen, vendor, atau mitra.
- Dukungan terhadap perangkat keras atau/dan perangkat lunak yang sudah terpasang sebelumnya atau dipasang setelahnya oleh OEM, kecuali dicakup oleh kontrak layanan terpisah yang dibeli dari Dell.
- Tidak ada spyware dan penghapusan virus di luar kemampuan SupportAssist sebagaimana secara tegas dijelaskan dalam Uraian Layanan ini.
- Layanan pencadangan data.
- Instalasi nirkabel, jaringan, jarak jauh lanjutan, penyiapan, pengoptimalan, dan konfigurasi aplikasi di luar yang telah diuraikan secara tegas dalam Uraian Layanan ini.
- Pembuatan skrip, pemrograman, penerapan/desain basis data, pengembangan web, atau kernel yang dikompilasi ulang.
- Perbaikan kerusakan atau cacat dalam Produk yang didukung yang sepenuhnya hanya merupakan hiasan dan tidak mengganggu fungsi perangkat.
- Perbaikan yang diharuskan karena masalah perangkat lunak, atau sebagai hasil dari pengubahan, penyesuaian, atau perbaikan oleh seseorang selain Dell, Penyedia Layanan atau Reseller Resmi Dell, atau oleh pelanggan yang menggunakan komponen yang Dapat Diganti Sendiri oleh Pelanggan (CSR).
- Layanan yang, menurut pendapat Dell, diperlukan karena perlakuan atau penggunaan yang tidak tepat terhadap produk atau peralatan.
- Layanan yang, menurut pendapat Dell, diperlukan karena upaya tidak sah oleh teknisi pihak ketiga untuk menginstal, memperbaiki, memelihara, atau memodifikasi perangkat keras, firmware, atau perangkat lunak.
- Setiap pemulihan maupun pemindahan data atau aplikasi
- Dukungan untuk peralatan yang rusak karena bencana alam (misalnya, tetapi tidak terbatas pada, petir, banjir, tornado, gempa bumi, dan badai)

Tanggung Jawab Umum Pelanggan untuk semua Produk yang Didukung yang Dibeli berdasarkan Perjanjian Penjualan Kerangka Dell

Otoritas untuk Memberikan Akses. Pelanggan menyatakan serta menjamin bahwa Pelanggan dan Dell telah memperoleh izin untuk mengakses dan menggunakan, baik dari jarak jauh atau secara langsung, perangkat lunak, perangkat keras, sistem milik Pelanggan atau berlisensi, data yang berada di dalamnya, dan semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang disertakan di dalamnya, untuk tujuan menyediakan Layanan ini. Jika Pelanggan belum memiliki izin, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melakukan Layanan ini.

Larangan Ajakan. Apabila diizinkan oleh hukum, Pelanggan tidak akan, tanpa persetujuan tertulis dari Dell, selama kurun waktu dua tahun sejak tanggal yang tercantum dalam Faktur Anda, secara langsung atau tidak langsung, meminta karyawan Dell yang telah Anda hubungi untuk melaksanakan pekerjaan sehubungan dengan pelaksanaan Layanan oleh Dell; kecuali, penawaran dan bentuk permintaan serupa lainnya bukan berupa permintaan langsung atau tidak langsung, dan Anda diizinkan untuk meminta pelaksanaan pekerjaan kepada karyawan mana pun yang telah diberhentikan atau mengundurkan diri dari pekerjaannya dengan Dell sebelum dimulainya diskusi ketenagakerjaan dengan Anda.

Kerja Sama Pelanggan. Pelanggan memahami bahwa tanpa kerja sama langsung dan yang memadai secara wajar, Dell tidak akan dapat menyediakan Layanan atau, jika dilakukan, Layanan tersebut dapat berubah atau ditunda secara material. Oleh karena itu, Pelanggan akan dengan segera dan sewajarnya bekerja sama dengan Dell agar Dell dapat melakukan Layanan. Jika Pelanggan tidak dapat bekerja sama secara memadai dan wajar sesuai yang disebutkan sebelumnya, Dell tidak akan bertanggung jawab atas kegagalan dalam melaksanakan Layanan ini dan Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana.

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, lingkungan, dan Produk yang Didukung, termasuk ruang kerja, listrik, peralatan keselamatan (jika ada), dan saluran telepon lokal yang memadai. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (tanpa membebankan biaya pada Dell), apabila item tersebut tidak termasuk di dalam sistem.

Pencadangan Data. Pelanggan akan menyelesaikan pencadangan atas semua data, perangkat lunak, dan program yang ada di semua sistem yang terdampak sebelum dan selama penyelesaian Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan cadangan secara berkala atas data yang tersimpan di semua sistem yang terdampak sebagai tindakan pencegahan dari kemungkinan kegagalan, pengubahan, atau kehilangan data. Dell Technologies tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang program atau data apa pun. Kecuali jika dilarang oleh undang-undang setempat yang berlaku, Dell Technologies tidak akan bertanggung jawab atas kehilangan data untuk:

1. Setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi
2. Hilangnya atau rusaknya data, program, atau perangkat lunak
3. Kerusakan atau hilangnya media lepasan
4. Hilangnya manfaat sistem atau jaringan
5. Atas setiap tindakan atau kelalaian, termasuk kecerobohan, oleh Dell atau penyedia layanan pihak ketiga.

Garansi Pihak Ketiga. Layanan ini mungkin mewajibkan Dell untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell. Garansi dari produsen tertentu mungkin menjadi tidak berlaku jika Dell atau orang selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan akan memastikan bahwa performa Layanan Dell tidak akan memengaruhi garansi tersebut, atau jika memang demikian, dampaknya 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

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan ("Anda" atau "Pelanggan"), dan entitas hukum yang ditetapkan di dalam Faktur pembelian untuk pembelian Layanan ini ("Entitas Hukum Dell"). Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Perjanjian Pelanggan dengan Entitas Hukum Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan bagi penjualan Layanan ini.

Produk atau layanan yang diperoleh dari reseller Dell diatur semata-mata dalam perjanjian antara pembeli dan reseller. Perjanjian tersebut dapat memberikan persyaratan yang sama seperti persyaratan dalam dokumen ini atau dalam persyaratan online di bawah ini. Reseller dapat memutuskan dengan Dell untuk memberikan garansi dan/atau layanan pemeliharaan untuk pembeli atas nama reseller. Pelanggan dan reseller yang menjalankan layanan pemeliharaan dan/atau garansi atau layanan profesional harus memiliki sertifikasi dan pelatihan yang memadai. Pelaksanaan setiap layanan oleh Pelanggan, reseller, atau pihak ketiga yang tidak terlatih/bersertifikasi dapat mengakibatkan timbulnya biaya tambahan jika dukungan dari Dell diperlukan sebagai respons atas pelaksanaan layanan oleh pihak ketiga tersebut. Hubungi reseller atau perwakilan penjualan Dell setempat untuk informasi tambahan tentang pelaksanaan garansi dan layanan pemeliharaan oleh Dell atas Produk yang diperoleh dari reseller.

Jika tidak ada perjanjian yang secara eksplisit mengesahkan Layanan ini, bergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur dalam Ketentuan Penjualan Komersial Dell atau perjanjian reseller yang dirujuk dalam tabel di bawah ini. 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.

Syarat & Ketentuan yang Berlaku untuk Pembelian Layanan

	Pembelian Layanan yang Dilakukan Secara Langsung	Pembelian Layanan yang Dilakukan Melalui Reseller Resmi
Amerika Serikat	www.dell.com/cts	Uraian Layanan dan dokumen layanan Entitas Hukum Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Entitas Hukum Dell, tetapi hanya akan berfungsi untuk menggambarkan isi Layanan yang Anda beli dari reseller, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Oleh karena itu, penyebutan "Pelanggan" di dalam Uraian Layanan ini serta pada dokumen layanan Entitas Hukum Dell lainnya dalam konteks ini harus dipahami sebagai referensi Anda, sedangkan referensi untuk Entitas Hukum Dell hanya akan dipahami sebagai referensi kepada Entitas Hukum Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Entitas Hukum Dell terkait dengan Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai syarat pembayaran atau syarat kontrak lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan antara pembeli dan penjual langsung, tidak berlaku bagi Anda dan akan sebagaimana disepakati antara Anda dan penjual.
Kanada	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)	
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web lokal Dell.com khusus negara atau Commercial Service Contracts Dell .*	
Asia-Pasifik-Jepang	Situs web lokal Dell.com khusus negara atau Commercial Service Contracts Dell .*	
Eropa, Timur Tengah, dan Afrika	Situs web lokal Dell.com khusus negara atau Commercial Service Contracts Dell .* Prancis: Contracts de service Dell France Jerman: Dell.de/AGB Inggris: Dell.co.uk/terms	

* Pelanggan dapat mengakses situs web dell.com lokal mereka secara otomatis dengan menggunakan perangkat di wilayah mereka atau dengan memilih negara mereka dari alat pemilihan negara dell.com.

Pelanggan selanjutnya setuju bahwa dengan memperbarui, memodifikasi, memperpanjang, atau melanjutkan penggunaan Layanan setelah jangka waktu awal, Layanan akan tunduk pada Uraian Layanan tersebut yang tersedia untuk ditinjau di [Commercial Service Contracts | Dell](#)

Dengan menempatkan pesanan Anda untuk Layanan, menerima pengiriman Layanan, menggunakan Layanan atau perangkat lunak terkait atau dengan mengklik/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 disertakan sebagai referensi dalam dokumen ini. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini atas nama 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 Faktur.

Persyaratan & Ketentuan Lainnya

Pembayaran Perangkat Keras yang Dibeli Bersama Layanan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis, pembayaran perangkat keras bagaimana pun juga tidak dapat bergantung pada pelaksanaan atau penyelesaian layanan pemasangan atau layanan penerapan yang dibeli bersama dengan perangkat keras tersebut.

Batasan Cakupan Layanan yang Wajar Secara Komersial. Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan menimbulkan risiko tidak wajar bagi Dell atau penyedia Layanan 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 kendalinya, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya berdasarkan Uraian Layanan ini. Dell berhak menolak permintaan Pelanggan untuk melakukan penggantian komponen yang rusak jika permintaan tersebut secara material melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem yang terlibat (laju kegagalan tersebut akan terus dipantau oleh Dell). Jika Dell berhak menolak untuk menyediakan Layanan, termasuk menyediakan komponen pengganti, sebagaimana diatur dalam bagian ini, maka Dell juga dapat membatalkan Formulir Pemesanan Layanan sesuai dengan bagian "Pembatalan" di bawah ini.

Privasi. Dell akan memperlakukan informasi pribadi apa pun yang dikumpulkan berdasarkan Uraian Layanan ini sesuai dengan Pernyataan Privasi Dell dari yurisdiksi yang berlaku, yang semuanya tersedia di <http://www.dell.com/localprivacy> dan masing-masing dimasukkan ke dalam dokumen ini melalui acuan.

Layanan Opsional. Layanan opsional (termasuk dukungan di lokasi yang memerlukan, instalasi, 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 terpisah dengan Dell. Jika perjanjian tersebut tidak ada, layanan opsional disediakan menurut Uraian Layanan ini.

Pengalihan dan Subkontrak. Dell dapat menyubkontrakkan Layanan ini dan/atau mengalihkan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat untuk melakukan Layanan atas nama Dell.

Pembatalan. Dell dapat membatalkan Layanan ini kapan saja selama periode Jangka Waktu tersebut untuk salah satu dari alasan berikut ini:

1. Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan.
2. Pelanggan menghina, mengancam, atau menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi di Lokasi.
3. Pelanggan gagal mematuhi semua syarat dan ketentuan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.
4. Dell berhak menolak permintaan Pelanggan untuk melakukan penggantian komponen yang rusak jika permintaan tersebut secara material melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem yang terlibat, sedangkan laju kegagalan tersebut terus dipantau.

Jika Dell membatalkan Layanan ini sesuai dengan ayat ini, Dell akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Pelanggan di alamat yang tercantum pada faktur Pelanggan. Pemberitahuan tersebut berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan kurang dari sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirim pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali undang-undang setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak boleh dibuat berbeda berdasarkan perjanjian. Jika Dell membatalkannya sesuai dengan ayat ini, Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

Pembatasan Geografis dan Relokasi.

Dell tidak berkewajiban menyediakan Layanan Dukungan terhadap Produk yang Didukung yang berada di luar Area Layanan Dell. "Area Layanan Dell" adalah lokasi yang berada dalam (i) jarak tempuh mobil sejauh 100 (seratus) mil atau 160 (seratus enam puluh) kilometer dari lokasi layanan Dell; dan (ii) negara yang sama seperti lokasi layanan Dell, kecuali jika ditentukan lain dalam perjanjian pengaturan Anda dengan Dell yang berlaku, maka definisi dalam perjanjian pengaturan tersebut yang berlaku. Untuk Pelanggan EMEA, kecuali dinyatakan sebaliknya di dalam Uraian Layanan atau Perjanjian, layanan di Lokasi tersedia untuk jarak hingga 150 kilometer dari lokasi Dell Logistics terdekat (lokasi Pengambilan/Pengiriman (PUDO atau Pick-Up/Drop-Off)). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk informasi lebih lanjut tentang ketersediaan layanan di Lokasi di wilayah EMEA berdasarkan lokasi layanan Dell sebelum pembelian.

Layanan ini hanya tersedia di lokasi tertentu. Jika Produk yang Didukung tidak berada di lokasi geografis yang cocok dengan lokasi yang tertera dalam catatan layanan Dell untuk Produk yang Didukung milik Anda tersebut, jika perincian konfigurasinya telah diubah dan tidak dilaporkan kembali ke Dell, Dell pertama-tama harus melakukan kualifikasi ulang untuk Produk yang Didukung tersebut atas hak dukungan yang Anda beli sebelum waktu respons yang berlaku agar layanan Produk yang Didukung tersebut dapat diberlakukan kembali. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, serta waktu respons di Lokasi akan berbeda menurut geografi dan konfigurasi, serta opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan. Oleh sebab itu, hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan detail ini. Kewajiban Dell untuk menyediakan Layanan atas Produk yang Didukung yang telah dipindahkan akan bergantung pada berbagai faktor, termasuk namun tidak terbatas pada, ketersediaan Layanan setempat, biaya tambahan, pemeriksaan, dan sertifikasi ulang atas Produk yang Didukung pada waktu yang ditetapkan Dell dan tarif konsultasi material. Dalam kasus komponen servis dikirimkan langsung kepada Pelanggan, maka Pelanggan tersebut harus dapat menerima kiriman di lokasi Produk yang akan diservis, kecuali jika disepakati lain antara Dell dan Pelanggan. Dell tidak akan dianggap bertanggung jawab untuk jeda dukungan karena kegagalan atau penolakan Pelanggan untuk menerima pengiriman suku cadang tersebut.

Urutan Prioritas. Kecuali jika disepakati lain dalam perjanjian tertulis oleh para pihak, jika terdapat pertentangan antara persyaratan dokumen mana pun yang membentuk Perjanjian ini, maka dokumen tersebut akan berlaku dengan urutan sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Perjanjian. Ketentuan yang berlaku akan ditafsirkan sesempit mungkin untuk mengatasi pertentangan sembari mempertahankan sebanyak mungkin ketentuan yang tidak saling bertentangan, termasuk mempertahankan ketentuan yang tidak bertentangan dalam paragraf, bagian, atau sub-bagian yang sama.

Syarat dan Ketentuan Umum untuk semua Produk yang Didukung Terkait dengan Garansi yang Dibeli Berdasarkan Perjanjian Penjualan Kerangka Dell

Jangka Waktu Layanan. Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam faktur Anda dan berlanjut selama jangka waktu ("Jangka Waktu") yang tertera pada faktur. Sebagaimana yang berlaku, jumlah Produk yang Didukung, lisensi, instalasi, penerapan, titik akhir yang dikelola atau pengguna akhir yang salah satu atau beberapa Layanannya telah dibeli Pelanggan, tarif atau harga, dan Jangka Waktu yang berlaku untuk setiap Layanan tersebut ditunjukkan pada faktur Pelanggan. Kecuali jika telah disetujui secara tertulis antara Dell dan Pelanggan, pembelian Layanan berdasarkan Uraian Layanan ini harus semata-mata untuk keperluan internal Pelanggan dan tidak untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.

Produk yang Didukung. Layanan ini tersedia pada Produk yang Didukung, yang mencakup Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Laptop Dell, Laptop Dell Pro, Laptop Dell Pro Max, Laptop Pelajar Dell, Laptop Dell Pro Rugged, Desktop Dell, Desktop Dell Pro, dan Desktop Dell Pro Max tertentu yang dibeli dalam konfigurasi standar ("Produk yang Didukung"). Produk yang didukung akan ditambahkan secara berkala, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan daftar terbaru Layanan yang tersedia pada Produk yang Didukung Dell milik Anda. Setiap Produk yang Didukung ditandai dengan nomor seri ("Tag Servis"). Perjanjian layanan terpisah harus dibeli oleh Pelanggan untuk setiap Produk yang Didukung. Lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

Ruang Lingkup Garansi/Dukungan 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 bahan dan proses pembuatan yang berdasarkan pada dan dilakukan di dalam masa garansi terbatas/masa kontrak servis yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan ("Insiden yang Memenuhi Syarat"). Harap lihat www.Dell.com/warranty atau situs web Dell wilayah Anda untuk melihat informasi garansi atau hubungi agen dukungan teknis Dell untuk detail selengkapnya.

Dukungan Perjalanan Internasional. Saat bepergian dengan Produk Dell yang Didukung di luar negara asal Anda dan untuk jangka waktu kurang dari enam (6) bulan, Dell akan memberikan opsi layanan dan dukungan. Fitur layanan dan dukungan tertentu mungkin tidak tersedia dan tunduk pada ketentuan yang ditetapkan dalam bagian Pembatasan Geografis & Relokasi. Syarat dan ketentuan tambahan berlaku. Harap hubungi Dukungan Teknis untuk mengetahui informasi lebih lanjut atau kunjungi <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

Penggantian Unit Lengkap; Kegagalan Untuk Mengembalikan; Kepemilikan Komponen Servis. 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 keseluruhan, maka Dell berhak untuk mengirim unit pengganti lengkap kepada Pelanggan. Jika Dell menyerahkan unit pengganti kepada Pelanggan, Pelanggan harus menyerahkan sistem yang rusak atau komponennya kepada Dell, kecuali Pelanggan telah membeli layanan "Simpan Hard Drive Anda" untuk sistem yang dimaksud, di mana Pelanggan dapat menyimpan hard drive yang dimaksud. Semua komponen servis Dell yang dilepaskan dari Produk yang Didukung dan/atau unit utuh yang dikembalikan kepada Dell, akan menjadi milik Dell. Pelanggan harus membayar Dell sesuai harga eceran yang berlaku saat itu untuk setiap komponen servis mana pun atau unit utuh yang dilepaskan dari Produk yang Didukung yang disimpan oleh Pelanggan (kecuali hard drive dari Produk yang Didukung yang dicakup oleh layanan "Simpan Hard Drive Anda"), jika Pelanggan telah menerima komponen pengganti dari Dell. 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 10 (sepuluh) hari sebagaimana instruksi tertulis yang diberikan bersama unit pengganti (jika unit pengganti tidak diserahkan secara langsung oleh teknisi Dell), maka Pelanggan setuju untuk membayar unit pengganti ini kepada Dell setelah menerima faktur tagihan. Jika Pelanggan tidak membayar faktur tagihan tersebut dalam waktu 10 (sepuluh) hari setelah diterima, selain hak-hak hukum dan penyelesaian lain yang tersedia untuk Dell, Dell dapat mengakhiri Uraian Layanan ini setelah ada pemberitahuan. Dell akan menggunakan dan Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan komponen baru dan yang telah direkondisi yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melakukan perbaikan sesuai garansi.

Persyaratan Penukaran Lanjutan untuk Semua Tingkat Layanan. Dell dapat menawarkan untuk menyediakan suku cadang atau produk pengganti ("Item Pengganti") kepada Anda berdasarkan Penukaran Lanjutan, tanpa memperhatikan tingkat layanan asli yang Anda beli. Sebelum menyediakan Penukaran Lanjutan, Dell memerlukan nomor kartu kredit yang valid dan otorisasi kredit atau pembayaran untuk Item Pengganti tersebut dari Anda sebelum mengirimkan Item Pengganti tersebut. Jika Anda tidak ingin menyediakan otorisasi kredit atau pembayaran sesuai dengan paragraf ini, Anda tidak akan menerima Item Pengganti pada Penukaran Lanjutan. Kami tidak akan menagih ke kartu kredit Anda untuk Item Pengganti tersebut, atau kami akan mengembalikan uang pembayaran Anda terhadap Item Pengganti tersebut selama: 1) Anda mengembalikan komponen atau produk asli kepada kami dalam waktu 10 hari setelah Anda menerima Item Pengganti dan 2) kami mengonfirmasi bahwa masalah produk Anda dicakup dalam garansi yang berlaku untuk Produk yang Didukung milik Pelanggan atau kontrak dukungan yang valid. Harap lihat www.Dell.com/warranty atau situs web Dell wilayah Anda untuk melihat informasi garansi atau hubungi analis dukungan teknis Dell untuk rincian selengkapnya. Jika kami tidak menerima suku cadang atau produk asli Anda dalam waktu 10 hari, kami akan menagih ke kartu kredit Anda dengan harga standar saat itu untuk Item Pengganti, atau, jika pembayaran diperlukan sebelum pengiriman, kami tidak akan mengembalikan uang pembayaran Anda. Jika setelah Anda menerima suku

cadang atau produk asli, kami memutuskan bahwa masalah produk Anda tidak dicakup dalam garansi yang berlaku atau kontak dukungan valid, Anda akan diberikan kesempatan untuk mengembalikan Item Pengganti tersebut, dengan biaya Anda sendiri, dalam waktu sepuluh (10) hari sejak tanggal kami menghubungi Anda mengenai kurangnya cakupan garansi terhadap masalah Anda tersebut, dan jika Anda tidak mengembalikan Item Pengganti tersebut, kami akan menagih ke kartu kredit Anda dengan harga standar saat itu untuk Item Pengganti tersebut, atau, jika pembayaran diperlukan sebelum pengiriman, kami tidak akan mengembalikan uang pembayaran Anda.

Komponen Instan. Komponen Instan adalah komponen yang jika gagal atau rusak dapat mencegah Produk yang Didukung melakukan fungsi-fungsi dasarnya. Untuk menerima komponen secara instan, Pelanggan harus membeli kontrak layanan terkait yang menyertakan pengiriman komponen Instan dan Produk yang Didukung tersebut harus berada di dalam lingkup area yang didukung, sebagaimana yang ditentukan oleh Dell.
Jika suatu komponen yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirim dari fasilitas lain, komponen itu akan dikirim dengan segera sesuai dengan kewajaran komersial.

Suku Cadang Servis. Dell akan menggunakan dan Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan komponen baru dan yang telah direkondisi yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melakukan perbaikan sesuai garansi.

Komponen yang Disimpan Dell saat ini menyimpan komponen di berbagai lokasi di seluruh dunia. Komponen tertentu mungkin tidak disimpan di lokasi yang terdekat dengan lokasi Pelanggan. Jika suatu komponen yang diperlukan untuk memperbaiki Produk yang Didukung tidak tersedia di fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dikirim dari fasilitas lain, komponen itu akan dikirim dengan segera sesuai dengan kewajaran secara praktis dan komersial.

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 penerima pengalihan sebelumnya) serta mematuhi semua prosedur pengalihan yang tersedia di www.dell.com/support. Biaya pengalihan mungkin berlaku. Perhatikan bahwa jika Pelanggan atau Pihak penerima pengalihan dari Pelanggan kemudian memindahkan Produk yang Didukung ke lokasi geografis yang tidak menyediakan Layanan ini (atau tidak tersedia dengan harga yang sama), Pelanggan atau pihak penerima pengalihan dari Pelanggan mungkin tidak akan mendapatkan garansi atau mungkin akan dikenakan biaya tambahan untuk mempertahankan kategori dukungan yang sama di lokasi baru. Jika Pelanggan atau pihak penerima pengalihan dari Pelanggan memilih untuk tidak membayar biaya tambahan tersebut, maka Layanan dapat diubah secara otomatis menjadi kategori dukungan yang tersedia pada harga itu atau harga yang lebih murah di lokasi baru tanpa tersedia pengembalian dana.

Unit yang Tidak Dapat Diservis di Lapangan. Jika, setelah diagnosis dan pemecahan masalah jarak jauh, Dell menentukan bahwa Produk yang Didukung Pelanggan memerlukan Layanan Pengembalian untuk Perbaikan seperti yang dijelaskan dalam tabel di bawah ini, Pelanggan harus segera mengemas Produk yang Didukung dan mengirimkan surat atau menjadwalkan pengambilan melalui pos atau kurir pada hari yang sama, atau hari berikutnya yang tersedia untuk mempertahankan hak Pelanggan. Setelah memperbaiki atau mengganti Produk yang Didukung, Dell akan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut melalui kurir untuk dikirimkan kembali ke Pelanggan. Jika opsi non-Dell yang ditambahkan ke Produk yang Didukung milik Pelanggan ditemukan sebagai penyebab masalah yang dilaporkan, biaya layanan akan berlaku dan waktu perbaikan dan pengembalian dapat ditangguhkan. Dell berhak mengirimkan pengganti unit Produk yang Didukung secara utuh kepada Pelanggan atau penggantian sebagian Produk yang Didukung bukannya memperbaiki dan mengembalikan Produk yang Didukung yang Pelanggan kirim untuk diperbaiki.

Pelanggan wajib membayar harga standar Dell saat ini untuk setiap komponen servis yang dilepas dari Produk yang Didukung serta tidak dikembalikan ke Dell sebagaimana mestinya oleh Pelanggan. Tidak dibayarnya komponen servis yang tidak dikembalikan sebagaimana mestinya oleh Pelanggan kepada Dell dapat mengakibatkan ditundanya layanan Pelanggan berdasarkan Perjanjian ini.

Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan yang tercantum di dalam tabel di bawah ini tidak tersedia di seluruh negara dan lokasi.

Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (Jika berlaku)	Uraian Opsi Layanan
Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan	Layanan Melalui Surat (Mail-In Service/MIS)	Layanan Melalui Surat diawali dengan menelepon dukungan teknis 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 tipikal siklus, termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan, adalah 10 hari kerja sejak Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung tersebut ke Dell.

Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (Jika berlaku)	Uraian Opsi Layanan
	Layanan Bawa Langsung (Carry-In Service/CIS)	Layanan Bawa Langsung adalah layanan "pengantaran langsung" yang diawali dengan menelepon dukungan teknis Dell seperti yang diuraikan di atas. Selama proses pemecahan masalah via telepon, Teknisi Dell akan melakukan diagnosis 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. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung tersebut diperbaiki, Dell akan menghubungi Pelanggan untuk merencanakan cara pengembaliannya. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota.
	Layanan Ambil dan Kembalikan	Layanan Ambil dan Kembalikan diawali dengan menelepon dukungan teknis Dell seperti yang diuraikan di atas. Jika Insiden yang Memenuhi Syarat dalam Produk yang Didukung sudah didiagnosis 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 termasuk pengiriman ke dan dari pusat perbaikan. Dimulai dari tanggal saat Pelanggan mengirimkan Produk yang Didukung ke Dell. Metode servis ini mencakup tenaga kerja dan perbaikan atau penggantian komponen di unit sistem utama, termasuk monitor, keyboard, dan mouse, jika tidak dipesan secara terpisah.
Layanan Penukaran Lanjutan	T/A	Untuk Pelanggan dengan Layanan Penukaran Lanjutan pada layar (monitor), stasiun doking, dan sistem yang berlaku (contoh: XPS 9315), Dell dapat mengirimkan produk pengganti ke lokasi bisnis Pelanggan untuk mendukung Insiden yang Memenuhi Syarat. Dalam beberapa keadaan, sesuai kebijakan Dell, teknisi layanan di Lokasi juga dapat ditugaskan untuk mengganti/memasang produk pengganti tersebut. Setelah menerima produk pengganti, Pelanggan harus mengembalikan layar (monitor), stasiun doking, dan sistem yang berlaku yang rusak ke Dell dengan membawa unit tersebut ke lokasi kurir pengembalian yang ditunjuk dalam waktu 3 hari kerja. Jika Dell menentukan bahwa layar (monitor), stasiun doking, dan/atau sistem yang berlaku milik Pelanggan tidak dapat dikembalikan di lokasi kurir dan Pelanggan harus mengembalikannya dengan metode pengembalian melalui pengiriman kurir, maka kemasan, instruksi pengiriman, dan tagihan pengiriman prabayar akan dikirimkan ke lokasi Pelanggan bersama dengan produk pengganti tersebut. Setelah menerima produk pengganti, Pelanggan akan segera mengemas layar (monitor), stasiun doking, dan/atau sistem yang berlaku 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.
Opsi Layanan Pengembalian untuk Perbaikan	Layanan Bawa Langsung Oleh Mitra (Partner Led Carry-In Service/CIS) ⁴	Layanan Bawa Langsung adalah layanan "antar langsung" yang dilakukan dengan menghubungi atau membawa Produk yang Didukung ke pusat perbaikan atau lokasi pengiriman yang ditunjuk oleh Dell (biaya ditanggung Pelanggan). Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia 5 hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung selesai diperbaiki, Penyedia Layanan Resmi Dell akan menghubungi Pelanggan untuk memutuskan cara pengembaliannya. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota. Waktu siklusnya adalah 7–12 hari kerja, biasanya sepuluh (10) hari.
	Layanan Ambil dan Kembalikan Oleh Mitra (Partner Led Collect and Return Service/CAR) ⁵	Layanan Ambil dan Kembalikan diawali dengan cara menelepon Penyedia Layanan Resmi Dell. Jika Insiden yang Memenuhi Syarat dalam Produk yang Didukung sudah didiagnosis dan tidak dapat ditangani dengan pemecahan masalah lewat telepon, Penyedia Layanan Resmi Dell akan mengambil Produk yang Didukung milik Anda tersebut dan membawanya ke pusat perbaikan yang ditunjuk oleh Dell. Jam layanan standar adalah jam kerja setempat, tersedia 5 hari seminggu, kecuali hari libur nasional setempat. Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung selesai diperbaiki, Penyedia Layanan Resmi Dell akan menghubungi Pelanggan untuk memutuskan cara pengembaliannya. Metode servis ini mencakup tenaga kerja dan perbaikan atau penggantian komponen di unit sistem utama, termasuk monitor, keyboard, dan mouse, jika tidak dipesan secara terpisah. Perjanjian tingkat layanan (SLA) perbaikan bervariasi sesuai negara dan kota.
	Persyaratan dan Ketentuan berlaku untuk semua Opsi Respons Yang Tidak Dapat Diservis Di Lapangan	Perbaikan Insiden yang Memenuhi Syarat akan dilakukan sesuai dengan waktu respons yang diidentifikasi pada Faktur Pelanggan. Setelah Produk yang Didukung tersebut selesai diperbaiki, produk akan dikembalikan ke Pelanggan. Prosedur Pengiriman: Selama diagnosis, Teknisi Dell akan menyediakan instruksi tentang cara mengembalikan produk ke pusat perbaikan yang resmi Dell. Produk yang Didukung harus dikirimkan ke alamat yang disediakan oleh Teknisi Dell dan diberi label "Return Authorization Number" (Nomor Otorisasi Pengembalian). Teknisi Dell akan memberikan Nomor Otorisasi Pengembalian. Untuk mempercepat perbaikan atau penggantian, sertakan uraian singkat masalah tersebut secara tertulis. Kemasan produk yang akan dikembalikan dalam kemasan aslinya. Jika kemasan asli tidak tersedia, Teknisi Dell dapat membantu dengan menyediakan kemasan tersebut; namun akan dibebankan biaya untuk layanan ini.

⁴Layanan Bawa Langsung (Carry-In Service/CIS) oleh Mitra dilakukan oleh Penyedia Layanan Resmi Dell.⁵Layanan Ambil dan Kembalikan (Collect and Return/CAR) Oleh Mitra dilakukan oleh Penyedia Layanan Resmi Dell.

Tingkat Respons Layanan	Opsi Tambahan (Jika berlaku)	Uraian Opsi Layanan
		Tindakan Pencegahan Pengiriman: Pelanggan tidak boleh mengirim panduan, rahasia, hak milik, atau informasi pribadi, atau media yang dapat dilepas. Dell tidak bertanggung jawab atas data yang hilang atau rusak, media yang rusak atau hilang, atau informasi rahasia, hak milik, atau pribadi Pelanggan.

Persyaratan dan Ketentuan Tambahan yang Berlaku Bagi Pengguna Akhir yang Membeli Produk yang Didukung dari OEM

“OEM” adalah reseller yang menjual Produk yang Didukung dalam kapasitas sebagai produsen peralatan asli yang membeli Produk dan Layanan Dell dari grup bisnis Dell OEM Solutions (atau penerusnya) untuk suatu proyek OEM. OEM biasanya menyertakan atau menggabungkan Produk Dell tersebut ke dalam atau dengan perangkat keras, perangkat lunak atau hak atas kekayaan intelektual lainnya milik Pelanggan OEM, yang menghasilkan sistem atau solusi yang dikhususkan dengan industri atau fungsi spesifik tugas (sistem atau solusi demikian disebut sebagai “Solusi OEM”) dan menjual kembali Solusi OEM tersebut dengan merek OEM sendiri. Berkaitan dengan OEM, istilah “Produk yang Didukung” termasuk Produk yang Didukung Dell yang disediakan tanpa pemberian merek Dell (*yaitu* sistem OEM-tersedia yang tidak bermerek), dan “Pengguna Akhir” berarti Anda, atau suatu entitas yang membeli Solusi OEM untuk penggunaan sendiri sebagai pengguna akhir dan bukan untuk menjual kembali, mendistribusikan, atau memberi sublisensi kepada orang lain. OEM bertanggung jawab untuk menyediakan penelusuran kesalahan tingkat pertama kepada Pengguna Akhir tersebut. Diagnosis awal dengan upaya terbaik sebagaimana mestinya akan dilakukan oleh OEM sebelum keputusan diteruskan ke Dell. OEM tetap bertanggung jawab untuk menyediakan pemecahan masalah awal bahkan jika Pengguna Akhir melibatkan Dell untuk meminta layanan, dan jika Pengguna Akhir menghubungi Dell untuk mendapatkan layanan tanpa menghubungi OEM, Dell akan meminta Pengguna Akhir tersebut untuk menghubungi OEM mereka untuk mendapatkan pemecahan masalah tingkat pertama sebelum mereka menghubungi Dell.