

# Uraian Layanan Dell Technologies

---

## Extended Battery Service

### Pendahuluan

Dell dengan bangga menyediakan Extended Battery Service (“**Layanan**”) sesuai Uraian Layanan ini (“**Uraian Layanan**”). Penawaran Anda, formulir pesanan atau formulir faktur yang telah disepakati bersama atau penerimaan pesanan (sebagaimana berlaku, “**Formulir Pemesanan**”) akan mencantumkan nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk bantuan tambahan atau permintaan salinan kontrak layanan Anda, hubungi Dukungan Teknis Dell atau perwakilan penjualan Anda.

### Cakupan Layanan

Extended Battery Service tersedia untuk produk tertentu yang memiliki “Garansi Terbatas Dell” dan pertanggungjawaban kontrak layanan yang lebih lama dari satu tahun. Garansi Terbatas dan kontrak layanan Dell memberikan pertanggungjawaban baterai komputer portabel utama selama kurang dari 1 tahun atau sepanjang garansi terbatas untuk komputer portabel Dell yang dikirimkan bersama baterai tersebut. Layanan ini dapat dibeli secara terpisah dan setelah Pelanggan membeli Produk yang Didukung hingga berakhirnya tahun pertama pertanggungjawaban garansi untuk Produk yang Didukung tersebut. Layanan ini akan memperpanjang masa pertanggungjawaban baterai utama selama satu atau dua tahun dan menyediakan baterai pengganti selama masa pertanggungjawaban yang diperpanjang tersebut jika baterai utama mengalami kerusakan. Layanan ini dibatasi untuk satu penggantian baterai hanya selama masa pertanggungjawaban yang diperpanjang tersebut, dan Uraian Layanan ini dihentikan setelah Pelanggan menerima penggantian baterai atau periode Extended Battery Service tersebut kedaluwarsa untuk Produk yang Didukung, mana pun yang terjadi lebih dulu. Selain itu, jika baterai pengganti yang dikirimkan oleh Dell kepada Pelanggan mengalami kerusakan dalam waktu 90 hari setelah diterima, penggantian untuk baterai tersebut akan disediakan.

Setelah pemecahan masalah dan konfirmasi bahwa Pelanggan mengalami Insiden yang Memenuhi Syarat selama periode Extended Battery Service dan berdasarkan definisi “Insiden yang Memenuhi Syarat” dalam kontrak layanan garansi, Dell akan mengesahkan penggantian baterai. Pelanggan harus mengembalikan baterai yang rusak ke Dell atau membuangnya sesuai dengan syarat dalam Uraian Layanan ini dan instruksi apa pun yang disediakan oleh Dukungan Teknis.

- Baterai Unit yang Dapat Diganti Pelanggan (Customer Replaceable Unit, CRU) akan dikirim ke Pelanggan, kemudian Pelanggan akan mengganti baterai mereka yang rusak.
- Untuk Unit yang Dapat Diganti di Lapangan (Field Replaceable Units, FRU), hak Layanan akan mengikuti garansi sistem yang mendasari model perbaikan. Karenanya, pengiriman baterai FRU mengharuskan teknisi resmi atau pelanggan untuk mengembalikan sistem ke Dell untuk perbaikan.

### Pengecualian

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

- Layanan, tugas, atau aktivitas apa pun selain yang disebutkan secara spesifik dalam Uraian Layanan ini.
- Lebih dari satu penggantian baterai per Produk yang Didukung.
- Cakupan untuk jenis baterai yang berbeda dari baterai yang sebelumnya dipesan bersama sistem komputer portabel.
- Cakupan untuk baterai kedua
- Dukungan untuk kerusakan yang disebabkan karena memindahkan Produk yang Didukung dari satu lokasi geografis ke lokasi geografis lain atau dari satu entitas ke entitas lain.

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

## Tanggung Jawab Pelanggan untuk Penawaran Spesifik

Pelanggan akan:

- Melaporkan kerusakan baterai kepada dukungan garansi perangkat keras Dell sesuai Perjanjian Pelanggan yang berlaku Saat
- Diminta, berikan nomor tag serial dan informasi identifikasi komponen bagian (piece part identification information, "PPID") atau rincian yang memadai untuk memvalidasi bahwa telah terjadi kerusakan baterai yang ditanggung dalam kontrak dan tercakup dalam Layanan ini kepada Dell
- Memberi tahu teknisi bahwa Extended Battery Service telah dibeli untuk sistem tersebut
- Setelah menerima baterai pengganti, kembalikan baterai yang rusak ke Dell dalam kemasan prabayar yang disediakan untuk pembuangan sebagaimana mestinya. Dell tidak bertanggung jawab atas baterai yang tidak dibuang sebagaimana mestinya.
- Selesaikan pencadangan atas semua data dan program yang ada saat ini di semua sistem yang terkena dampak sebelum penyerahan Layanan ini. **DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA MAUPUN PROGRAM** atau kehilangan penggunaan sistem yang terjadi karena layanan atau dukungan ini, atau tindakan maupun kelalaian apa pun, termasuk kecerobohan, oleh Dell atau penyedia layanan pihak ketiga.

## 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 tersimpan 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 mendapatkannya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melakukan Layanan ini.

**Bekerja Sama dengan Analis Telepon dan Teknisi Lapangan.** Pelanggan akan bekerja sama dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon atau teknisi lapangan Dell. Pengalaman menunjukkan bahwa sebagian besar masalah dan kesalahan sistem dapat diperbaiki melalui telepon karena adanya kerja sama yang erat antara pengguna dan analis atau 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 membebankan biaya pada 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 atau yang ditentukan oleh Dell atau konfigurasi yang sesuai dengan yang ditetapkan pada PowerLink for Dell | EMC Storage atau EqualLogic™, atau sebagaimana ditentukan di [Support.Dell.com](https://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 di semua sistem yang terkena dampak sebelum dan selama pelaksanaan Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan cadangan secara teratur atas data yang tersimpan di semua sistem yang terdampak sebagai tindakan pencegahan dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau kehilangan data. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapus setiap informasi pribadi, kepemilikan, atau rahasia, serta setiap media yang dapat dilepas seperti kartu SIM, CD, atau Kartu PC, baik

teknisi di lokasi juga memberikan bantuan maupun tidak. Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang setiap program maupun data.

Batasan ketentuan tanggung jawab berikut tidak berlaku di Jerman, Austria, Swiss, dan Prancis, dan batasan mengenai ketentuan tanggung jawab dalam Perjanjian akan berlaku. Lebih lanjut mengenai batasan ketentuan tanggung jawab sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian, tanggung jawab atas hilangnya data terbatas pada biaya penginstalan ulang cadangan di negara-negara tersebut.

Kecuali jika diwajibkan oleh undang-undang setempat yang berlaku, DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS:

- INFORMASI PRIBADI, KEPEMILIKAN, ATAU RAHASIA ANDA APA PUN;
- DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
- KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
- BIAYA DATA ATAU PANGGILAN SUARA YANG TIMBUL KARENA GAGAL MELEPASKAN SEMUA KARTU SIM ATAU MEDIA YANG DAPAT DILEPAS LAINNYA DARI PRODUK YANG DIDUKUNG YANG DIKEMBALIKAN KEPADA DELL;
- SISTEM ATAU JARINGAN YANG TIDAK DAPAT DIGUNAKAN;
- DAN/ATAU ATAS SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN SEPERTI KECEROBHAN DARI PIHAK DELL ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

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 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.

## Syarat & Ketentuan Layanan Dell

Uraian Layanan ini disepakati antara Anda, pelanggan (“Anda” atau “Pelanggan”), dan entitas Dell yang ditetapkan dalam faktur pembelian Layanan ini. Layanan ini diberikan berdasarkan dan diatur melalui perjanjian layanan induk yang ditandatangani secara terpisah oleh Pelanggan bersama Dell, yang secara tegas memberikan kewenangan untuk menjual Layanan ini. Jika perjanjian demikian tidak tersedia, tergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk pada dan diatur oleh Syarat Penjualan Komersial Dell, Perjanjian Layanan Utama Pelanggan Standar Dell, atau perjanjian yang dirujuk dalam tabel di bawah ini (sebagaimana berlaku, “Perjanjian”). Lihat tabel di bawah ini untuk menemukan URL Perjanjian yang berlaku di lokasi Pelanggan Anda. Para pihak mengakui telah membaca dan setuju untuk terikat oleh persyaratan online tersebut.

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

\* Pelanggan dapat mengakses situs web [Dell.com](http://Dell.com) hanya dengan mengakses [Dell.com](http://Dell.com) dari komputer yang tersambung ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih di antara opsi yang tersedia di situs web Dell “Pilih Kawasan/Negara” yang tersedia di [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://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 [Dell.com/servicedescriptions/global](https://Dell.com/servicedescriptions/global).

Apabila terdapat pertentangan ketentuan di salah satu dokumen di dalam Perjanjian ini, urutan dokumen yang akan berlaku adalah sebagai berikut: (i) Uraian Layanan ini; (ii) Persetujuan; (iii) Formulir Pesanan. Ketentuan yang berlaku akan ditafsirkan sesempit mungkin untuk menyelesaikan pertentangan sekaligus mempertahankan ketentuan yang tidak saling bertentangan, termasuk mempertahankan ketentuan yang tidak bertentangan dalam paragraf, bagian, atau sub-bagian yang sama.

Dengan mengajukan pesanan Layanan, menerima pelaksanaan 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 pembelian Anda atau dalam perangkat lunak atau antarmuka Internet Dell, berarti Anda setuju untuk terikat oleh Uraian Layanan ini serta perjanjian yang terkandung di dalam referensi ini. Jika Anda menyepakati Uraian Layanan ini atas nama perusahaan atau badan hukum lainnya, berarti Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan, yang dalam kasus ini, "Anda" atau "Pelanggan" akan merujuk pada badan hukum tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu mungkin juga diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

## Syarat & Ketentuan Pelengkap yang Berlaku untuk Layanan Dukungan & Garansi Terkait

### 1. Produk yang Didukung

Layanan ini tersedia pada produk yang didukung 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 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. Misalnya, printer yang dibeli bersama sistem laptop tidak dicakup dalam kontrak layanan sistem laptop; printer dan laptop masing-masing memerlukan kontrak layanannya sendiri. Lihat Tag Servis pada Produk yang Didukung milik Anda saat menghubungi Dell untuk mendapatkan Layanan ini.

### 2. Layanan Dukungan

- A. **Penggantian Unit Lengkap; Kegagalan Pengembalian.** 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. 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.
- B. **Suku Cadang yang Tersedia; Suku Cadang Penting.** Saat ini Dell menyimpan komponen di berbagai lokasi di seluruh dunia. Suku cadang 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 dikirimkan dari fasilitas lain, maka komponen tersebut akan dikirim menggunakan jasa pengiriman semalam. Lokasi komponen 2 Jam dan 4 Jam menyediakan komponen penting untuk Produk yang Didukung, sebagaimana telah ditentukan oleh Dell. Suku cadang penting adalah komponen yang jika gagal atau rusak dapat mencegah Produk yang Didukung melakukan fungsi dasarnya. Suku cadang yang dianggap tidak terlalu penting mencakup, namun tidak terbatas pada: perangkat lunak, drive floppy, drive media, modem, speaker, kartu suara, drive zip, monitor, keyboard, dan mouse. Untuk menerima komponen dalam waktu respons 2 Jam atau 4 Jam, Pelanggan harus membeli kontrak layanan terkait yang mendukung pengiriman komponen penting dan Produk yang Didukung tersebut harus berada dalam lingkup area yang didukung, sebagaimana ditentukan oleh Dell.
- C. **Kepemilikan Komponen Servis.** Semua komponen servis Dell yang diambil dari Produk yang Didukung dan dikembalikan ke Dell, akan menjadi milik Dell. Pelanggan harus membayar Dell sesuai harga jual yang berlaku saat itu untuk setiap komponen servis mana pun yang dilepaskan dari Produk yang Didukung yang dipegang oleh Pelanggan (kecuali hard disk dari Produk yang Didukung yang dicakup oleh layanan "Simpan Hard Disk Anda"), jika Pelanggan telah menerima komponen pengganti dari Dell. Dell akan menggunakan dan, sebagaimana diizinkan undang-undang, Pelanggan secara tegas mengizinkan penggunaan komponen baru atau yang direkondisi, atau keduanya, yang dibuat oleh berbagai produsen dalam melaksanakan perbaikan sesuai garansi. Komponen yang direkondisi akan setara dalam fungsionalitas dan kualitas saat dibandingkan dengan komponen yang baru.

3. **Jangka Waktu Layanan.** Uraian Layanan ini dimulai pada tanggal yang tercantum dalam Formulir Pesanan Anda dan berlanjut selama jangka waktu (**"Jangka Waktu"**) yang tertera pada Formulir Pesanan. Sebagaimana berlaku, jumlah sistem, 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 tertera pada Formulir Pesanan 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 bertujuan untuk dijual kembali atau untuk tujuan biro layanan.

#### 4. Informasi Tambahan Penting

**A. Penjadwalan Ulang.** Setelah Layanan ini dijadwalkan, setiap perubahan jadwal harus dilakukan selambat-lambatnya 8 hari kalender sebelum tanggal yang dijadwalkan. Jika Pelanggan menjadwalkan ulang layanan ini dalam waktu 7 hari atau kurang sebelum tanggal yang dijadwalkan, besarnya biaya penjadwalan ulang tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambat-lambatnya 8 hari sebelum dimulainya Layanan.

**B. Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika, menurut pendapat wajar secara komersial, penyediaan Layanan menimbulkan risiko yang tidak masuk akal bagi Dell atau penyedia layanan Dell jika layanan yang diminta di luar 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. Layanan hanya mencakup penggunaan yang dirancang untuk Produk yang Didukung.

**C. Pengalihan dan Subkontrak.** Dell dapat melakukan subkontrak terhadap Layanan ini dan/atau menugaskan Uraian Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang akan melakukan Layanan atas nama Dell.

**D. Pembatalan.** Dell dapat setiap saat membatalkan Layanan ini selama 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 lapangan; atau
- Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan dalam Uraian Layanan ini.

Jika Dell membatalkan Layanan ini, maka Dell akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis ke alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan berisi alasan pembatalan serta tanggal berlaku pembatalan yang tidak akan lebih cepat daripada 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Dell mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika undang-undang setempat mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang mungkin tidak dibedakan menurut perjanjian. Jika Dell membatalkan Layanan menurut ayat ini, maka Pelanggan tidak berhak atas pengembalian dana yang telah dibayarkan atau terutang kepada Dell.

**E. Pembatasan Geografis dan Relokasi.** Layanan ini akan dikirimkan ke tempat yang ditunjukkan pada faktur tagihan Pelanggan. Layanan ini tidak tersedia di semua lokasi. Opsi Layanan, termasuk tingkat layanan, jam dukungan teknis, dan waktu respons di lokasi akan berbeda menurut geografis, serta opsi tertentu bisa jadi tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi 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.

**F. Pengalihan Layanan.** Dengan mematuhi batasan 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 mengalihkan sebelumnya), serta mematuhi semua prosedur pengalihan yang tersedia di [Support.Dell.com](https://support.dell.com). 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.

© 2019 Dell Inc. Hak cipta dilindungi undang-undang. Merek dagang dan nama dagang dapat digunakan dalam dokumen ini untuk merujuk pada entitas yang mengklaim merek dan nama atau produk mereka. Salinan cetak persyaratan dan ketentuan penjualan Dell juga tersedia atas permintaan.