

# Dell Simpan Hard Disk Anda untuk Klien

---

## Pendahuluan

Dell dengan bangga menyediakan layanan Dell Simpan Hard Disk Anda untuk Klien (“KYHD” untuk Klien atau “Layanan”) sesuai Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Penawaran Anda, formulir faktur pesanan atau formulir faktur tagihan yang telah disepakati bersama atau penerimaan pesanan (sebagaimana berlaku, “Formulir Pesanan”) akan mencantumkan nama layanan dan opsi layanan yang tersedia yang Anda beli. Untuk bantuan tambahan atau pengajuan salinan kontrak layanan Anda, hubungi Dukungan Teknis Dell atau perwakilan penjualan Anda.

## Cakupan Perjanjian Layanan Anda

Layanan ini memungkinkan Pelanggan tetap menyimpan komponen yang rusak, namun masih dalam masa berlaku Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell terkait atau masa berlaku yang ditetapkan dalam <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> dan tercantum pada Formulir Pesanan Anda (“Komponen yang Dapat Disimpan”) saat menerima penggantian setelah Perbaikan yang Memenuhi Syarat. “Perbaikan yang Memenuhi Syarat” adalah perbaikan dan/atau penggantian yang timbul karena cacat proses produksi yang terjadi dalam periode garansi perangkat keras yang berlaku untuk Produk Dukungan Pelanggan (sebagaimana dijelaskan di bawah ini). Semua Perbaikan yang Memenuhi Syarat disediakan sesuai persyaratan garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan untuk Pelanggan.

**Produk yang Didukung:** Simpan Hard Disk Anda untuk Klien (“KYHD untuk Klien”) tersedia dengan sistem komputer OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Adamo™, Studio™, dan Inspiron™ tertentu. KYHD untuk Klien berjalan secara bersamaan dengan garansi terbatas perangkat keras dan tersedia di titik penjualan atau setiap saat sebelum sistem mengalami Insiden yang Memenuhi Syarat, sedangkan sistem masih dalam waktu garansi terbatas. Layanan ini tersedia pada sistem yang berisi Komponen yang Dapat Disimpan berupa CR (komponen yang dapat diganti pelanggan) atau FR (unit yang dapat diganti di lapangan), dalam konfigurasi standar. Untuk Simpan Hard Disk Anda untuk Klien, Layanan ini memungkinkan Pelanggan tetap menyimpan hard disk rusak (HDD (Hard Disk Drive) standar, SSD (Solid-State Drive), dan SATA (Serial ATA), termasuk PCIe dan NVMe) saat menerima hard disk pengganti karena mengalami Perbaikan yang Memenuhi Syarat.

Kontrak KYHD untuk Klien terpisah harus dibeli untuk setiap sistem atau “kotak”. Kontrak tunggal akan mencakup semua Komponen yang Dapat Disimpan dalam server individu atau perangkat penyimpanan. Dell hanya akan mengganti komponen rusak yang dibeli dari Dell dan dipasang dalam sistem Dell. Kerusakan satu komponen tidak berarti pelanggan berhak memperoleh penggantian seluruh unit, kecuali jika dianggap perlu berdasarkan kebijaksanaan Dell. Item yang dibeli melalui grup Perangkat Lunak dan Periferal Dell, baik pada waktu pembelian sistem atau sebagai kit Pelanggan dan masih dalam masa garansi, tidak dicakup oleh layanan ini.

Pelanggan harus membayar biaya Layanan KYHD untuk Klien, pada saat pembelian, untuk setiap Produk Dukungan Pelanggan yang komponen lamanya ingin tetap disimpan oleh pelanggan. Layanan KYHD untuk Klien tidak akan tersedia untuk Pelanggan hingga produk tersebut dianggap memenuhi syarat untuk Penggantian yang Memenuhi Syarat.

## Prosedur Dukungan

### Menerima Dukungan:

Pelanggan harus menghubungi dukungan teknis Dell sesuai garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan yang berlaku milik Pelanggan saat mereka mengalami masalah atau menduga adanya kerusakan Komponen yang Dapat Disimpan tersebut. Pelanggan akan menerima dukungan sesuai garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan yang berlaku milik mereka. Jika teknisi menentukan bahwa komponen tersebut memerlukan Perbaikan yang Memenuhi Syarat, Dell akan mengirimkan komponen pengganti kepada Pelanggan sesuai garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan yang berlaku milik pelanggan. Layanan KYHD untuk Klien ini memberi hak kepada Pelanggan untuk tetap menyimpan Komponen rusak yang Dapat Disimpan tersebut.

Jika Pelanggan telah membeli Layanan tersebut, dan menyertakan atau mengirimkan Komponen yang Dapat Disimpan tersebut secara terpisah, yang berasal dari Produk yang Didukung yang berhak disimpan menurut Layanan ini kepada Dell sebagai bagian dari Perbaikan yang Memenuhi Syarat, Pelanggan menyetujui bahwa jika mereka mengembalikan komponen yang berhak disimpan menurut Layanan ini (“Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan”) merupakan pengecualian terhadap hak mereka untuk menerima Layanan dari Dell. Setelah Dell menerima Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan tersebut, Dell tidak berkewajiban lagi kepada Pelanggan terkait Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan tersebut. Dell tidak akan, dalam keadaan apa pun, berkewajiban untuk mengembalikan Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan kepada Pelanggan, atau Dell tidak akan diwajibkan untuk menghapus data atau mengambil tindakan lain yang berkaitan dengan Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan milik Pelanggan, atau setiap data yang tersimpan dalam Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan tersebut. Jika Dell menerima Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan, Dell dapat memproses Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan tersebut menurut kebijakan standar Dell sebagai komponen yang dikembalikan ke Dell sesuai persyaratan yang dinyatakan dalam garansi pokok atau kontrak layanan milik Pelanggan yang berlaku untuk Produk Dukungan Pelanggan.

Tingkat kegagalan pada komponen dipantau secara konstan dan Dell memiliki hak untuk menolak layanan jika Dell secara wajar meyakini bahwa Pelanggan telah menggunakan Layanan Simpan Hard Disk Anda untuk Klien (seperti saat Pelanggan meminta penggantian komponen cacat yang secara materi melebihi tingkat kegagalan standar untuk komponen dan sistem yang terlibat). Jika Dell menentukan (berdasarkan kebijaksanaan tunggal Dell) bahwa Pelanggan melanggar Layanan, maka Dell berhak membatalkan Layanan tersebut sesuai Syarat pembatalan di bawah ini.

Kontrak Simpan Hard Disk Anda untuk Klien tidak mencakup:

- Perbaikan atau penggantian. (Setiap dukungan perbaikan atau penggantian yang disediakan sesuai garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan milik Pelanggan).
- Pemusnahan atau penghapusan data.
- Pemulihan, pembuangan, atau daur ulang aset.
- Retensi komponen yang tunduk terhadap penarikan produk karena adanya risiko kesehatan dan keselamatan.
- Komponen nonstandar yang diminta sebagai bagian dari layanan Integrasi Pabrik yang Disesuaikan Dell.
- Dukungan untuk komponen yang rusak/disimpan. (Dukungan berlanjut hanya sebatas komponen pengganti yang sesuai dengan garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan yang berlaku.)
- Setiap aktivitas yang tidak dinyatakan langsung dalam Uraian Layanan ini.

## Tanggung Jawab Pelanggan

- **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 pelaksanaan Layanan ini. Pelanggan harus membuat salinan pencadangan secara teratur atas data yang tersimpan pada semua sistem yang terkena dampak sebagai tindakan pencegahan dari kemungkinan kegagalan, perubahan, atau kehilangan data. Selain itu, Pelanggan juga bertanggung jawab untuk menghapus setiap informasi rahasia, kepemilikan, atau pribadi, serta setiap media yang dapat dilepas, tanpa mempertimbangkan apakah teknisi di lokasi juga memberikan bantuan atau tidak.
- **DELL TIDAK BERKEWAJIBAN ATAS:**
  - INFORMASI RAHASIA, KEPEMILIKAN, ATAU PRIBADI APA PUN;
  - DATA, PROGRAM, ATAU PERANGKAT LUNAK YANG HILANG ATAU RUSAK;
  - KERUSAKAN ATAU KEHILANGAN MEDIA YANG DAPAT DILEPAS;
  - SISTEM ATAU JARINGAN YANG TIDAK DAPAT DIGUNAKAN;
  - DAN/ATAU ATAS SEMUA TINDAKAN ATAU KELALAIAN SEPERTI KECEROBOHAN DARI PIHAK DELL ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

- Dell tidak bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang program atau data apa pun. Saat mengembalikan Produk yang Didukung atau komponennya, Pelanggan hanya akan menyertakan Produk yang Didukung atau komponen yang telah diminta oleh teknisi telepon.
- **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 ada di dalamnya, serta semua komponen perangkat keras dan perangkat lunak yang ada di dalamnya untuk tujuan menyediakan Layanan. Jika Pelanggan belum memiliki izin, Pelanggan bertanggung jawab untuk memperolehnya, atas biaya Pelanggan, sebelum Pelanggan meminta Dell untuk melakukan Layanan ini.
- **Bekerja Sama dengan Analis Telepon serta Teknisi di Lokasi.** Pelanggan setuju untuk bekerja sama dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon Dell dan teknisi di lokasi. Pengalaman menunjukkan bahwa masalah serta kesalahan sistem yang umum dapat diperbaiki melalui telepon karena adanya kerja sama yang erat antara pengguna serta analis maupun teknisi.
- **Melaporkan kerusakan Komponen.** Laporkan setiap kejadian kerusakan komponen ke dukungan garansi perangkat keras Dell sesuai perjanjian layanan yang berlaku milik Pelanggan.
- **Menyediakan Informasi Suku Cadang.** Berdasarkan permintaan, berikan informasi identifikasi bagian komponen (piece part identification information (“PPID”)) kepada Dell atau perincian yang memadai untuk memvalidasi bahwa kerusakan komponen yang tercakup dalam kontrak tersebut telah terjadi.
- **Layanan di lokasi.** Beri tahu kepada teknisi bahwa KYHD untuk Klien telah dibeli untuk sistem tersebut.
- **Kontrol fisik.** Simpan kontrol komponen fisik dari sistem yang dicakup oleh KYHD untuk Klien. Dell tidak bertanggung jawab atas data yang terdapat pada komponen yang dikembalikan kepada Dell.
- **Pemusnahan.** Pelanggan bertanggung jawab untuk setiap pemusnahan atau penghancuran komponen yang disimpan dengan cara yang sesuai undang-undang serta regulasi lingkungan yang berlaku dan untuk memastikan bahwa data sensitif, khusus, atau kepemilikan telah dihancurkan atau tetap aman.
- **Rilis yang Didukung.** Pelanggan harus menjaga Produk yang Didukung pada level rilis minimum yang ditentukan Dell atau konfigurasi seperti yang ditetapkan pada [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) untuk Produk yang Didukung. Pelanggan juga harus memastikan bahwa pemasangan suku cadang pengganti karena perbaikan, penginstalan patch, pembaruan perangkat lunak, atau rilis selanjutnya sesuai yang diarahkan oleh Dell sehingga Produk yang Didukung tetap memenuhi syarat untuk Layanan ini.
- **Garansi Pihak Ketiga.** Layanan ini mungkin mewajibkan Dell untuk mengakses perangkat keras atau perangkat lunak yang tidak diproduksi oleh Dell. Garansi produsen tertentu dapat tidak berlaku jika Dell atau orang selain dari produsen tersebut mengerjakan perangkat keras atau perangkat lunaknya. Pelanggan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa performa Layanan Dell tidak akan memengaruhi garansi tersebut atau jika benar memengaruhi, dampaknya akan diterima oleh Pelanggan. **DELL TIDAK BERTANGGUNG JAWAB ATAS GARANSI PIHAK KETIGA ATAU ATAS SETIAP AKIBAT YANG MUNGKIN DITIMBULKAN LAYANAN DELL PADA GARANSI TERSEBUT.**
- **Kewajiban di Lokasi.** Jika Layanan memerlukan pekerjaan di lokasi, Pelanggan harus memberikan akses gratis, aman, dan memadai ke fasilitas Pelanggan serta Produk yang Didukung. Akses yang memadai termasuk ruang kerja yang memadai, listrik, dan sambungan telepon lokal. Monitor atau layar, mouse (atau perangkat penunjuk), dan keyboard juga harus disediakan (TANPA dikenakan biaya kepada Dell), apabila item tersebut tidak termasuk di dalam sistem.
- **CATATAN:** Jika Pelanggan tidak mematuhi tanggung jawab dan persyaratan yang disebutkan dalam Deskripsi Layanan ini, maka Dell tidak berkewajiban untuk memberikan Layanan.

## 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 tersebut tidak ada, tergantung pada lokasi Pelanggan, Layanan ini disediakan dengan tunduk kepada dan diatur oleh Persyaratan Layanan Komersial Dell yang tersedia berdasarkan permintaan atau tersedia di situs web Dell lokal spesifik negara dan dirujuk dalam tabel di bawah ini (Persyaratan Penjualan, Layanan, dan Dukungan Dell yang berlaku, beserta Deskripsi Layanan ini, disebut “Perjanjian”). 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 Yang Membeli Layanan Dell Melalui Penyalur Resmi Dell
Amerika Serikat	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Bahasa Inggris) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Bahasa Prancis Kanada)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Bahasa Inggris) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Bahasa Prancis Kanada)
Negara-negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> , atau jika Anda adalah pelanggan konsumen, <a href="#">Kontrak Layanan   Konsumen Dell</a> .*	Situs web <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> , atau jika Anda adalah pelanggan konsumen, <a href="#">Kontrak Layanan   Konsumen Dell</a> .*
Asia Pasifik-Jepang	Situs web <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> , atau jika Anda adalah pelanggan konsumen, <a href="#">Kontrak Layanan   Konsumen Dell</a> .*	Deskripsi Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, namun hanya akan berfungsi untuk menjelaskan 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 Deskripsi Layanan ini dan di dokumen layanan Dell lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan bagi Anda, sedangkan setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan bagi Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontraktual lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual secara langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.
Eropa, Timur Tengah, & Afrika (EMEA)	Situs web <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lokal spesifik negara atau <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">www.dell.com/servicesdescriptions/global</a> , atau jika Anda adalah pelanggan konsumen, <a href="#">Kontrak Layanan   Konsumen Dell</a> .*  Selain itu, pelanggan yang berada di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini: Prancis: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Jerman: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Inggris: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Deskripsi Layanan dan dokumen layanan Dell lainnya yang mungkin Anda terima dari penjual bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell, namun hanya akan berfungsi untuk menjelaskan 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 Deskripsi Layanan ini dan di dokumen layanan Dell lainnya, dalam konteks ini harus dipahami sebagai rujukan bagi Anda, sedangkan setiap referensi untuk Dell hanya akan dipahami sebagai rujukan bagi Dell sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama penjual Anda. Anda tidak akan memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell terkait Layanan yang dijelaskan di dalam dokumen ini. Untuk menghindari keraguan mengenai persyaratan pembayaran atau persyaratan kontraktual lainnya yang menurut sifatnya hanya relevan di antara pembeli dan penjual secara langsung tidak berlaku bagi Anda dan akan seperti yang disepakati di antara Anda dan penjual Anda.

\*Pelanggan dapat mengakses situs web lokal [www.dell.com](http://www.dell.com) dengan mengakses [www.dell.com](http://www.dell.com) dari komputer yang tersambung ke Internet di lokasi mereka atau dengan memilih di antara opsi “Pilih Kawasan/Negara” pada situs web 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](http://www.dell.com/servicedescriptions/global)

Jika ternyata terdapat persyaratan Deskripsi Layanan ini yang bertentangan dengan persyaratan yang ada dalam Perjanjian, maka persyaratan Deskripsi Layanan ini yang akan berlaku, namun hanya berlaku khusus untuk konflik tersebut dan tidak berlaku atau dianggap menggantikan persyaratan lain yang ada di dalam Perjanjian yang tidak secara spesifik bertentangan dengan Deskripsi Layanan ini.

Dengan mengajukan 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](http://www.dell.com) terkait pembelian Anda atau di dalam perangkat lunak Dell maupun antarmuka Internet, berarti Anda setuju untuk terikat oleh Deskripsi Layanan ini serta perjanjian disertakan sebagai referensi pada dokumen ini. Apabila Anda menyepakati Deskripsi Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, berarti Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Deskripsi Layanan ini, yang dalam kasus ini “Anda” atau “Pelanggan” akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Deskripsi Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan.

## Informasi Tambahan Penting

**Penugasan.** Dell dapat menugaskan Layanan dan/atau Deskripsi Layanan ini kepada penyedia layanan pihak ketiga yang memenuhi syarat.

**Pembatalan.** Dengan tunduk pada kebijakan pengembalian produk dan layanan yang berlaku untuk lokasi geografis Pelanggan, Pelanggan dapat menghentikan Layanan ini dalam jumlah hari yang ditentukan sejak Pelanggan menerima Produk yang Didukung dengan cara memberikan pemberitahuan pembatalan tertulis kepada Dell. Jika Pelanggan membatalkan Layanan ini dalam periode waktu tersebut, Dell akan mengirimkan pengembalian dana penuh yang telah dikurangi dengan biaya klaim dukungan, jika ada, kepada Pelanggan, yang dibuat di dalam Deskripsi Layanan ini. Namun, jika periode tersebut telah terlewati sejak Pelanggan menerima Produk yang Didukung, Pelanggan tidak dapat membatalkan Layanan ini, kecuali sebagaimana ketentuan undang-undang negara bagian/negara/provinsi yang tersedia, yang mungkin tidak berbeda menurut perjanjian.

Dell dapat setiap saat membatalkan Layanan ini selama masa berlaku Layanan karena salah satu alasan berikut ini:

- Pelanggan gagal membayar harga total untuk Layanan ini menurut jangka waktu faktur tagihan;
- Pelanggan menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi lapangan; atau
- Pelanggan gagal mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan di dalam Uraian Layanan ini.

Jika Dell membatalkan Layanan ini, maka Dell akan mengirimkan pemberitahuan pembatalan tertulis ke alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan paling lambat 10 (sepuluh) hari sejak tanggal Dell mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali jika hukum negara bagian mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang mungkin tidak berbeda menurut perjanjian. JIKA DELL MEMBATALKAN LAYANAN MENURUT AYAT INI, PELANGGAN TIDAK BERHAQ ATAS PENGEMBALIAN DANA APA PUN TERKAIT BIAYA YANG TELAH DIBAYARKAN ATAU TERUTANG KEPADA DELL.

**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 (tujuh) hari atau kurang sebelum tanggal yang dijadwalkan, akan ada biaya penjadwalan ulang yang besarnya tidak melebihi 25% dari harga Layanan. Setiap penjadwalan ulang Layanan akan dipastikan oleh Pelanggan selambat-lambatnya 8 (delapan) hari sebelum pelaksanaan Layanan.

**Batas yang Wajar Secara Komersial pada Cakupan Layanan.** Dell dapat menolak memberikan Layanan jika menurut pendapatnya, penyediaan Layanan dapat menimbulkan risiko yang tidak wajar bagi Dell atau bagi penyedia Layanan Dell atau jika layanan yang diminta tidak termasuk dalam cakupan Layanan. Dell tidak bertanggung jawab atas kegagalan atau penundaan pelaksanaan karena sebab apa pun yang berada di luar kontrol, termasuk kegagalan Pelanggan untuk memenuhi kewajibannya di dalam Deskripsi Layanan ini. Layanan hanya mencakup penggunaan yang dirancang untuk Produk yang Didukung.

**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, serta waktu respons di lokasi akan berbeda-beda menurut geografi dan opsi tertentu mungkin tidak tersedia untuk dibeli di lokasi Pelanggan, jadi hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan perincian ini. Kewajiban Dell dalam 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 jika dinyatakan lain dalam Deskripsi Layanan ini atau Perjanjian, layanan di lokasi tersedia hingga jarak 150 kilometer dari lokasi Dell Logistics terdekat (lokasi Pengambilan/Pengiriman (Lokasi PUDO atau Pick-Up/Drop-off (Pengambilan/Pengiriman))). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan informasi selengkapnya tentang ketersediaan layanan di lokasi di negara-negara EMEA.

**Stok Komponen.** Saat ini Dell menyimpan komponen di berbagai lokasi di seluruh dunia. Komponen jenis tertentu mungkin tidak tersedia di lokasi yang terdekat dengan lokasi pelanggan. Jika komponen yang diperlukan untuk memperbaiki sistem tidak tersedia dari fasilitas Dell yang terdekat dengan lokasi Pelanggan dan harus dipindahkan dari fasilitas lain, maka komponen tersebut akan dikirim menggunakan pengiriman satu malam. Persediaan komponen kritis misi berada di lokasi yang berjarak 2 jam dan 4 jam, sebagaimana yang telah ditentukan oleh Grup Produk Dell. Komponen kritis misi adalah komponen yang jika gagal atau rusak dapat menghambat sistem sehingga tidak menjalankan fungsi dasarnya. Komponen yang dianggap tidak penting termasuk, namun tidak terbatas pada: perangkat lunak, drive floppy, dan drive media. Untuk menerima komponen dalam waktu 2 jam atau 4 jam, Pelanggan harus membeli kontrak layanan terkait yang mendukung pengiriman komponen kritis misi dan Produk yang Didukung tersebut harus berada di dalam lingkup area yang didukung, sebagaimana ditentukan oleh Dell.

**Masa Berlaku dan Perpanjangan.** Pelanggan akan menerima Layanan untuk masa berlaku yang dinyatakan pada faktur tagihan Dell kepada Pelanggan. Sebelum masa berlaku layanan kedaluwarsa, Pelanggan berhak memperpanjang masa berlaku tersebut, tergantung pada opsi terbaru yang tersedia serta berlaku dan sesuai dengan prosedur terbaru Dell.

Selain itu, Dell dapat, atas opsinya, mengusulkan untuk memperpanjang Layanan ini dengan mengirim faktur tagihan kepada Pelanggan untuk memperpanjang Layanan. Pelanggan dapat, atas opsinya (jika diizinkan oleh undang-undang), menyetujui perpanjangan Layanan tersebut dengan membayar faktur tagihan tersebut sebelum tanggal jatuh temponya. Pembayaran faktur tagihan untuk perpanjangan tersebut harus menunjukkan persetujuan Pelanggan untuk memperpanjang masa berlaku Layanan ini. Dengan memperpanjang Layanan ini, maka Pelanggan setuju bahwa persyaratan terbaru akan berlaku untuk periode perpanjangan tersebut. Jika Pelanggan memilih tidak membayar faktur tagihan untuk perpanjangan, Layanan akan dihentikan sesuai tanggal kedaluwarsa yang ditetapkan pada faktur tagihan asli atau terakhir yang dibayar Pelanggan.

**Pengalihan Layanan.** Dengan mematuhi pembatasan yang telah ditetapkan dalam Deskripsi Layanan ini, Pelanggan dapat mengalihkan Layanan ini kepada pihak ketiga yang membeli keseluruhan Produk Dukungan Pelanggan sebelum berakhirnya masa berlaku layanan yang saat itu aktif, dengan ketentuan Pelanggan merupakan pembeli awal dari 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. Biaya pengalihan mungkin berlaku.

**Perlu diketahui** bahwa jika Pelanggan atau pengalih ke Pelanggan memindahkan Produk yang Didukung ke lokasi geografis yang tidak memiliki ketersediaan Layanan ini (atau tidak tersedia dengan harga yang sama) sebagaimana yang telah dibayarkan oleh Pelanggan, maka Pelanggan mungkin tidak tercakup atau dapat dikenakan biaya tambahan untuk mendapatkan kategori cakupan dukungan yang sama di lokasi baru. Jika Pelanggan memilih untuk tidak membayar biaya tambahan tersebut, Layanan Pelanggan dapat diubah secara otomatis ke kategori dukungan yang sesuai dengan harga sebelumnya atau lebih murah di lokasi baru dan pengembalian uang tidak berlaku.

Ketersediaan dapat berbeda di setiap negara.

Persyaratan penjualan komersial Dell berlaku dan tersedia di <http://www.dell.com>. Salinan cetak dari persyaratan penjualan komersial Dell juga disediakan berdasarkan permintaan.