

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Pendahuluan

Dell EMC¹ dengan bangga menyediakan layanan Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (“KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise”) sesuai Uraian Layanan ini (“Uraian Layanan”). Penawaran Anda, formulir pesanan atau formulir faktur atau pengakuan pemesanan lainnya yang disetujui bersama (sebagaimana yang berlaku, “Formulir Pesanan”) akan meliputi nama layanan dan opsi layanan yang Anda beli. Untuk bantuan tambahan atau permintaan salinan kontrak layanan Anda, hubungi Dukungan Teknis Dell atau perwakilan penjualan Anda.

Cakupan Perjanjian Layanan Anda

Dengan tunduk pada pengecualian yang tercantum di bawah ini, Layanan ini memungkinkan Pelanggan untuk mempertahankan kepemilikan komponen rusak mereka yang dibeli dalam konfigurasi standar (selain Komponen yang Dikecualikan sebagaimana ditetapkan di bawah), yang ditentukan sebagai dapat diganti oleh Pelanggan atau dapat diganti di lapangan, dan berada dalam jangka waktu Garansi Perangkat Keras Terbatas Dell yang sesuai atau jangka waktu yang ditetapkan pada [Tabel Garansi dan Pemeliharaan Produk Dell EMC](#) (“Komponen yang Dapat Disimpan”) saat menerima penggantian sesuai dengan Perbaikan yang Memenuhi Syarat. Jika Dell telah mempertahankan kepemilikan Produk yang Didukung Pelanggan berdasarkan perjanjian penjualan atau sewa Produk yang Didukung yang relevan, kepemilikan Komponen yang Dapat Disimpan akan diteruskan kepada Pelanggan setelah menerima penggantian. “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 yang Didukung Milik Pelanggan (sebagaimana dijelaskan di bawah ini). Semua Perbaikan yang Memenuhi Syarat disediakan sesuai dengan garansi perangkat keras terbatas atau perjanjian layanan untuk Pelanggan.

Produk yang Didukung: Layanan Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (“KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise”) tersedia untuk Dell PowerEdge™ tertentu, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™ dan Dell | EMC Enterprise Storage™ tertentu, produk HCI tertentu, Proteksi Data tertentu, serta sistem alih jaringan tertentu yang menggunakan konfigurasi standar (“Produk yang Didukung Milik Pelanggan”). Layanan KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise berjalan secara bersamaan dengan garansi terbatas perangkat keras dan tersedia di titik penjualan atau setiap saat sebelum sistem mengalami Perbaikan yang Memenuhi Syarat, sedangkan sistem masih dalam periode garansi terbatas. Untuk layanan Keep Your Hard Drive for Enterprise, layanan ini memungkinkan Pelanggan tetap memiliki hard disk rusak mereka (HDD (Hard Disk Drive) standar, SSD (Solid-State Drive), dan SATA (Serial ATA), termasuk PCIe dan NVMe) saat menerima hard disk pengganti karena Perbaikan yang Memenuhi Syarat. Jika Dell telah mempertahankan kepemilikan hard disk yang rusak berdasarkan perjanjian penjualan atau sewa Produk yang Didukung yang relevan, kepemilikan hard disk yang rusak akan diteruskan ke hard disk pengganti Pelanggan.

Kontrak layanan KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise masing-masing harus dibeli untuk setiap sistem atau “kotak”. Satu kontrak akan mencakup semua Komponen yang Dapat Disimpan yang terdapat dalam server atau perangkat penyimpanan secara terpisah. Dell hanya akan mengganti Komponen yang Dapat Disimpan yang 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.

Pelanggan harus membayar biaya layanan KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise kepada Dell pada saat pembelian, untuk setiap Produk yang Didukung Milik Pelanggan yang komponen lamanya ingin tetap disimpan oleh pelanggan. Layanan KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise tidak akan tersedia bagi Pelanggan hingga produk tersebut dianggap memenuhi syarat untuk mendapatkan Perbaikan yang Memenuhi Syarat.

¹ “Dell EMC”, sebagaimana digunakan dalam dokumen ini, berarti entitas penjualan Dell yang berlaku (“Dell”) yang disebutkan dalam Formulir Pesanan Dell Anda dan entitas penjualan Dell EMC yang berlaku (“Dell EMC”) yang disebutkan dalam Formulir Pesanan Dell EMC Anda. Penggunaan “Dell EMC” dalam dokumen ini tidak mengindikasikan perubahan pada nama sah dari entitas Dell atau Dell EMC yang berhubungan dengan Anda.

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 for Enterprise/KYC for Enterprise ini memberi hak kepada Pelanggan untuk tetap menyimpan Komponen yang Dapat Disimpan yang rusak tersebut. Jika Dell telah mempertahankan kepemilikan Komponen yang Dapat Disimpan yang rusak sebagai bagian dari Produk yang Didukung berdasarkan perjanjian penjualan atau sewa yang relevan, kepemilikan Komponen yang Dapat Disimpan yang rusak akan diteruskan kepada Pelanggan setelah menerima komponen pengganti.

Jika Pelanggan telah membeli Layanan, dan menyertakan atau mengirimkan secara terpisah Komponen yang Dapat Disimpan yang berasal dari Produk yang Didukung yang berhak disimpan menurut Layanan ini kepada Dell sebagai bagian dari Perbaikan yang Memenuhi Syarat, Pelanggan setuju bahwa jika mereka mengembalikan komponen yang berhak disimpan menurut Layanan ini ("Komponen Berhak Disimpan yang Dikembalikan") merupakan pengalihan kepemilikan Komponen Berhak Disimpan kepada Dell dan pengabaian 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 yang Didukung Milik Pelanggan.

Laju kegagalan pada komponen dipantau secara konstan dan Dell berhak menolak layanan jika Dell secara wajar meyakini bahwa Pelanggan telah menggunakan layanan Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise secara berlebihan (misalnya, bila Pelanggan meminta penggantian komponen cacat yang secara materiil melebihi laju kegagalan standar untuk komponen dan sistem terkait). Jika Dell menentukan (berdasarkan kebijaksanaan tunggal Dell) bahwa Pelanggan melanggar Layanan, maka Dell berhak membatalkan Layanan tersebut sesuai Persyaratan pembatalan di bawah ini.

Pengecualian:

Kontrak Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise 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.
- Penyimpanan komponen yang tunduk terhadap penarikan produk karena adanya risiko kesehatan dan keselamatan.
- Komponen non-standar 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.)
- Aktivitas apa pun yang tidak dinyatakan langsung dalam Uraian Layanan ini.
- Komponen yang Dikecualikan: (Dell berhak mengubah daftar Komponen yang Dikecualikan kapan saja atas kebijaksanaan Dell.)
 - GPU dan baseboard GPU untuk PowerEdge

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 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, 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 ANDA 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 SETIAP TINDAKAN ATAU KELALAIAN SEPERTI KECEROBOHAN DARI PIHAK DELL ATAU PENYEDIA LAYANAN PIHAK KETIGA.

Dell tidak akan bertanggung jawab atas pemulihan atau penginstalan ulang setiap program maupun data. Saat mengembalikan Produk yang Didukung atau komponennya, Pelanggan hanya akan menyertakan Produk yang Didukung atau komponen yang telah diminta oleh teknisi melalui 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 dan Teknisi Lapangan. Pelanggan setuju untuk bekerja sama dan mengikuti petunjuk yang diberikan oleh analis telepon Dell dan teknisi lapangan. Pengalaman menunjukkan bahwa masalah serta kesalahan sistem yang umum bisa dikoreksi melalui telepon karena adanya kerja sama yang erat antara pengguna serta analis atau teknisi.

Melaporkan kerusakan Komponen. Laporkan setiap kejadian kerusakan komponen ke dukungan garansi perangkat keras Dell sesuai perjanjian layanan yang berlaku milik Pelanggan.

Menyediakan Informasi Komponen. 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 for Enterprise/KYC for Enterprise telah dibeli untuk sistem tersebut.

Kontrol fisik. Pertahankan kontrol fisik komponen dari sistem yang dicakup oleh KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. 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 memelihara perangkat lunak serta Produk yang Didukung pada tingkat rilis atau konfigurasi minimum yang ditentukan oleh Dell untuk Produk Dell | EMC atau sebagaimana ditentukan di www.dell.com/support 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 beberapa produsen mungkin 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), jika item tersebut tidak termasuk di dalam sistem.

CATATAN: Jika Pelanggan tidak mematuhi tanggung jawab dan persyaratan yang disebutkan dalam Uraian 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 atau entitas EMC yang ditetapkan pada faktur pembelian Anda atas 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 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 Uraian 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 untuk Dell Technologies Services yang Anda Beli	
	Pelanggan yang Membeli Dell Technologies Services Secara Langsung Dari Dell Technologies	Pelanggan Membeli Dell Technologies Services Melalui Peritel Dell Technologies Resmi
Amerika Serikat	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)	Dell.ca/terms (Bahasa Inggris) Dell.ca/conditions (Bahasa Prancis-Kanada)
Negara di Amerika Latin & Karibia	Situs web khusus negara Dell.com setempat	Situs web khusus negara Dell.com setempat

Jepang Asia Pasifik	Situs web khusus negara Dell.com setempat	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari peritel bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari peritel, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai merujuk kepada Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai merujuk kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama peritel Anda. Anda tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan 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.
Eropa, Timur Tengah, dan Afrika	Situs web khusus negara Dell.com setempat Selain itu, pelanggan yang berlokasi di Prancis, Jerman, dan Inggris dapat memilih URL yang berlaku di bawah ini: Prancis: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Jerman: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Inggris: Dell.co.uk/terms	Uraian Layanan dan dokumen layanan Dell Technologies lainnya yang mungkin Anda terima dari peritel bukan merupakan perjanjian antara Anda dan Dell Technologies, tetapi hanya berfungsi untuk menjelaskan isi Layanan yang Anda beli dari peritel, kewajiban Anda sebagai penerima Layanan, serta batasan dan pembatasan atas Layanan tersebut. Sebagai konsekuensi dari penyebutan “Pelanggan” di dalam Uraian Layanan ini dan dalam dokumen layanan Dell Technologies lainnya, dalam konteks ini dipahami sebagai merujuk kepada Anda, sementara setiap rujukan untuk Dell Technologies hanya akan dipahami sebagai merujuk kepada Dell Technologies sebagai penyedia layanan yang menyediakan Layanan atas nama peritel Anda. Anda tidak memiliki hubungan kontraktual langsung dengan Dell Technologies terkait Layanan yang dijelaskan 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.

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

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

Jika ternyata ada persyaratan Uraian Layanan ini yang bertentangan dengan persyaratan yang ada di Perjanjian, persyaratan Uraian Layanan ini akan berlaku, tetapi 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 Uraian Layanan ini.

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 mengikatkan diri dalam Uraian Layanan ini mewakili perusahaan atau entitas hukum lainnya, Anda menyatakan bahwa Anda berwenang untuk mengikat entitas tersebut dengan Uraian Layanan ini, yang dalam kasus ini “Anda” atau “Pelanggan” akan merujuk pada entitas tersebut. Selain menerima Uraian Layanan ini, Pelanggan di negara tertentu juga mungkin diharuskan menandatangani Formulir Pesanan. Penugasan Informasi Tambahan Penting. Dell dapat menugaskan Layanan ini dan/atau Uraian Layanan 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 Uraian Layanan ini. Namun, jika periode tersebut telah terlewat 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 tidak dapat membayar harga total Layanan ini sesuai persyaratan faktur;
- Pelanggan menolak bekerja sama dengan analis pembantu atau teknisi di lokasi; atau
- Pelanggan tidak mematuhi semua persyaratan dan ketentuan yang tercantum dalam Uraian Layanan ini.

Jika Dell membatalkan Layanan ini, Dell akan mengirim pemberitahuan pembatalan tertulis ke alamat yang tercantum dalam faktur tagihan Pelanggan. Pemberitahuan akan berisi alasan pembatalan serta tanggal berlakunya pembatalan yang tidak akan lebih cepat daripada sepuluh (10) hari sejak tanggal Dell mengirimkan pemberitahuan pembatalan kepada Pelanggan, kecuali hukum negara bagian mewajibkan ketentuan pembatalan lainnya yang tidak dapat dibedakan menurut perjanjian. JIKA DELL MEMBATALKAN LAYANAN INI MENURUT AYAT INI, PELANGGAN TIDAK BERHAQ ATAS PENGEMBALIAN DANA APA PUN ATAS 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 menciptakan 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 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. 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 rincian 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. Untuk pelanggan EMEA, kecuali jika dinyatakan lain dalam Uraian 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)). Hubungi perwakilan penjualan Anda untuk mendapatkan informasi selengkapnya tentang ketersediaan layanan di lokasi bagi negara EMEA.

Suku Cadang yang Distok. 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 misi kritis 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 Uraian Layanan ini, Pelanggan dapat mengalihkan Layanan ini kepada pihak ketiga yang membeli keseluruhan Produk yang Didukung Milik 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 berbeda-beda di setiap negara.

Persyaratan dan ketentuan penjualan komersial Dell berlaku serta tersedia di www.Dell.com. Salinan cetak dari persyaratan penjualan komersial Dell juga disediakan berdasarkan permintaan.