

# Palvelun kuvaus

## Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu)

---

### Johdanto

Dell tarjoaa mielellään Basic Hardware Service -palvelua (Laitteiston peruspalvelua) ("**palvelu(t)**") noudattaen tätä palvelun kuvausta ("palvelun kuvaus"). Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmien puolin hyväksytyyn muotoon lasku tai tilausvahvistus (jos soveltuu, "**tilauslomake**") sisältää palveluiden nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat palvelusopimuksesta kopion, ota yhteys Dellin tekniseen tukeen tai myyntiedustajaan.

### Palvelusopimuksen laajuus

Tämän palvelun puitteissa toimitetaan teknistä tukea, huolto-osia ja asiaankuuluvaa työpalvelua hyväksytyjen korjausten käsittelemiseksi (kuten alla määritellään). Sovellettava palvelutaso on määritetty asiakkaan tuettujen tuotteiden tilauslomakkeessa (kuten alla määritetään). Saatavilla oleva palvelutaso vaihtelee asiakkaan sijainnin mukaan ja saattaa koostua seuraavista:

- Palautus korjattavaksi: postituspalvelu, toimituspalvelu tai nouto- ja palautuspalvelu (vaihtelee maakohtaisesti)
- Parts Only Service (Pelkkä varaosapalvelu)
- Onsite Service (Paikan päällä -palvelu.)
- Laajennettu vaihtopalvelu

Lisätietoja palvelutasovaihtoehdoista on [liitteessä A](#).

### Laitteistotakuun rajoitukset:

Dellin rajoitettu laitteistotakuu koskee nimenomaan tuettuja tuotteita, ja se on luettavissa osoitteessa [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) yhdysvaltalaisille ja kanadalaisille asiakkaille. Yhdysvaltojen ja Kanadan ulkopuolella tuetun tuotteen takuuta kuvaavat asiaankuuluvat ehdot voivat olla luettavissa alueen Dell.com-sivustolta, joka vastaa tuetun tuotteen hankinta-alueita tai muuta maantieteellistä aluetta, jolle tuettu tuote on siirretty noudattaen kohtaa 4.F. tai 4.G. kappaleesta Muut käyttöehdot, jotka koskevat tukeen ja takuuseen liittyviä palveluita. Laitteistotakuuseen saattaa liittyä rajoituksia. Nämä rajoitukset voidaan kattaa palvelutarjouksin lisämaksusta. Nämä rajoitukset kuvataan sivulla [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty), ja ne koskevat tuettuja tuotteita kaikilla alueilla, paitsi jos tietty rajoitus on paikallisen, tuetun tuotteen sijaintipaikassa voimassa olevan lain vastainen hetkellä, jolloin asiakas pyytää palvelua, mukaan lukien muun muassa seuraavat rajoitukset:

- Akuilla on 1 vuoden rajoitettu perustakuu, jos ne ovat osa vakiokokoonpanoa, tuetun tuotteen takuun pituudesta riippumatta. Dell saattaa tarjota mahdollisuutta ostaa tietyille tuetuille tuotteille akku, jolla on 3 vuoden laajennettu takuu.
- Sarjan 5, 6 ja 7 PowerEdge™ RAID-ohjaimen (PERC) akut voivat toimittaa enintään 72 tuntia varavirtaa ohjaimen välimuistille uusina, mutta Dellin rajoitetun takuun puitteissa Dell takaa, että akku tarjoaa vähintään 24 tuntia varavirtaa asianmukaisen Dellin rajoitetun laitteistotakuun keston ensimmäisenä vuonna;
- Kaikilla tuetuilla tuotteilla, joissa on sarjan 8 PERC-ohjaimen akku, on 3 vuoden rajoitettu laitteistotakuu, mitä ei voi jatkaa 3 vuotta pitempään.



- PowerEdge-, PowerEdge SC ja PowerVault™-järjestelmien Serial ATA (SATA) -kiintolevyille tarjotaan joko yhden vuoden rajoitettu laitteistotakuu tai sen Dell-järjestelmän rajoitettu laitteistotakuu, jonka mukana SATA-kiintolevy toimitetaan. Lisämaksusta tarjolla saattaa olla palvelu, kuten Dell ProSupport™, joka laajentaa järjestelmien SATA-kiintolevyjen takuuta.
- Kaikilla PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD-laitteilla on saman pituinen rajoitettu laitteistotakuu kuin Dell-järjestelmissä, joiden mukana PowerEdge Express Flash PCIe SSD-laite toimitettiin. PowerEdge Express Flash PCIe SSD-laitteille ei voi hankkia yli 5 vuotta ylittävää laajennettua takuuta laskettuna alkuperäisestä lähetyspäivästä. Lisäksi, PowerEdge Express Flash PCIe SSD-laitteissa käytetään piitekniikkaa, joka rajoittaa suurinta määrää fyysisiä tavuja, jotka laitteelle voidaan kirjoittaa (laitteen käyttöikä). Asianmukainen rajoitettu laitteistotakuu kattaa valmistus- ja/tai materiaaliviat mutta ei ongelmia, jotka liittyvät siihen, että laite on saavuttanut suurimman käyttöikänsä.
- PS- ja SC-sarjan tuotteiden SAS SSD-asemia lukuunottamatta yritysten SATA, SAS ja NVMe SSD -asemille ei voi hankkia laajennettua yli 3 vuoden takuuta, paitsi jos ne on hankittu erillisellä palvelulla, kuten Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus tai Dell ProSupport Flex, joilla takuuaikaa saatetaan pidentää lisämaksusta. Kaikissa tällaisissa laitteissa on suurin määrä fyysisiä tavuja, jonka laitteelle voi kirjoittaa (laitteen käyttöikä). Asianmukainen rajoitettu laitteistotakuu kattaa valmistus- ja/tai materiaaliviat mutta ei ongelmia, jotka liittyvät siihen, että laite on saavuttanut suurimman käyttöikänsä.
- Dell Wyse -tuki 5030 PCoIP Zero Client -järjestelmät, 5050 AiO Zero Client -järjestelmät ja Wyse 7030 PCoIP Zero Client -järjestelmät, joissa on valmiiksi asennettu Teradici®-laiteohjelmaversio 5.4.1 tai jokin aiempi versio ja päivitykset Teradici®-laiteohjelmaversioon 5.5.1 saakka, toimitetaan asiakkaalle tuetun tuotteen takuukauden aikana (kuten alla määritetään). Jos asiakas haluaa ostaa käyttöoikeuden Teradici-laiteohjelmaversioon 6.0 tai uudempaan, asiakkaan on otettava yhteyttä Dell-myyntiin ja pyydettävä lisätietoja ja keskusteltava tukivaihtoehtoista.

Dell huoltaa tuetun tuotteen tai tuetun tuotteen osan, jolla on rajoitettu elinikäinen takuu, sen palvelun kuvauksen mukaisesti, joka vastaa laskussa ilmoitettua palvelua, kyseisen palvelun keston aikana. Kyseisen palvelun keston päätyttyä rajoitetun elinikäisen takuun kattamien, sopimuksen ehdot täyttävien tuettujen tuotteiden tai osien korjaustapaukset hoidetaan Dellin laitteiston peruspalvelun kuvauksen mukaisesti. Laitteiston peruspalvelusopimus on saatavilla osoitteessa [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

Dellin rajoitettu laitteistotakuu ja/tai tuettuja tuotteitasi koskeva tuki Yhdysvaltojen ja Kanadan ulkopuolella ja palvelut eivät kata kaupallisia laitteistotuotteita, joissa hyödynnetään tai joihin on asennettu muita kuin Dellin toimittamia tuotteita tai komponentteja. Dellin rajoitettu laitteistotakuu ja/tai tuettuja tuotteitasi koskeva tuki Yhdysvaltojen ja Kanadan ulkopuolella ja vastaava oikeus palveluun saattaa mitätöityä, jos Dell-järjestelmäsi asennetaan muita kuin Dellin toimittamia kolmannen osapuolen tuotteita.

## Yhteyden ottaminen Delliin huoltotarpeen ilmetessä

**Itseapuratkaisu:** Jos tarvitset avustusta itseavussa, kuten ohjainten päivityksessä, voit käyttää yhä lisääntyviä itseapu- ja diagnoosityökaluja osoitteesta [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

Kaikki Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) -tarjonta paitsi Parts Only Service (Pelkkä varaosapalvelu) sisältää seuraavan teknisen huollon ja tuen:

- Puhelintuki, joka tarjoaa laitteiston vianmäärittystä paikallisen työajan puitteissa, poislukien kansalliset pyhäpäivät.
- Tekninen tuki välittömän online-keskustelun (missä saatavilla) ja sähköpostin välityksellä.



**Huom.** Palvelutarjoukset voivat vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. Jos kyse on valtuutetulta Dell-jälleenmyyjältä ostetusta tuetusta tuotteesta, asiakas voi ottaa yhteyttä Delliin tai valtuutettuun Dell-jälleenmyyjään ja kysyä, mikä sovellettava palvelutaso asiakkaan tuetuille tuotteille on saatavilla.

**Itseapuratkaisu:** Jos tarvitset avustusta itseavussa, kuten ohjainten päivityksessä, voit käyttää yhä lisääntyviä itseapu- ja diagnoosityökaluja osoitteesta [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**Kiireettömät teknisen palvelun ratkaisut:** Kiireettömien ongelmien tapauksessa voit ottaa yhteyttä Dellin tekniseen tukeen välittömän online-keskustelun tai osoitteesta [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) ilmoitetun sähköpostiosoitteen välityksellä.

**Puhelimitse tapahtuvat ratkaisut:** Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) -tekniikot ("Dell-tekniikot") ovat tavoitettavissa puhelimitse paikallisten työaikaisten puitteissa, poislukien kansalliset pyhäpäivät. Paikallisen puhelintuen numerot ovat saatavana osoitteesta [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

Ota seuraavat esille ennen yhteydenottoa Dell-tekniikkoon:

- Tuetun tuotteen huoltomerkki (määritellään alla), pikahuoltokoodi ja mallinumero.
- Ongelman ja suoritettujen vianmääritysvaiheiden kuvaus ennen Dell-tekniikolle soittamista.
- Tapausnumero, jos sellainen on saatu aikaisemmassa yhteydenotossa Dell-tekniikkoon.
- Tuetun osoitteen osoite vianmäärityksen aikana.

Dell-tekniikko vahvistaa myös tuetun tuotteen palvelutason ja auttaa asiakasta määrittämään ongelman ohjeistamalla häntä vianmääritystoimenpiteissä. Dell-tekniikko saattaa pyytää asiakasta avaamaan tuotteen kotelon, irrottamaan laitteita, käsittelemään ohjelmistoa tai tekemään muita vianmääritystoimia.

Jos tuetun tuotteen laitteistotakuu ei ole enää voimassa tai jos tämä palvelu ei sisälly takuuseen, ongelman vianmääritys ja korjaus voi olla edelleen saatavilla lisämaksusta.

Jos asiakas haluaa saada varmuuskopion käyttöjärjestelmästä tai palautuslevyn, asiakkaan on luotava käyttöjärjestelmän varmuuskopio tai palautuslevy käyttäen asiakkaan tuetun tuotteen tai osoitteen [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) apuohjelmia, jos niitä on tarjolla. Asiakkaalle voi koitua lähetykskustannuksia, jos asiakas pyytää fyysisen kopion käyttöjärjestelmälevystä Delliltä.

## Huolto-osat

Ostetusta palvelutasosta riippumatta jotkin komponenttiosat on suunniteltu erityisesti asiakkaan helposti irrotettaviksi ja vaihdettaviksi. Tällaisista osista käytetään nimitystä asiakkaan itse vaihdettavat osat (CRU). Jos Dell-tekniikko määrittää vianmäärityksen aikana, että hyväksytyt korjaus voidaan toteuttaa CRU-osan avulla, Dell toimittaa CRU-osan suoraan asiakkaalle. CRU-osien toimitustapa perustuu asiakkaan ostamaan palvelutasoon. Return for Repair Service (korjauspalautuspalvelu) -asiakkaiden huolto-osat toimitetaan pintarahtina.

Kun Dell-tekniikko on määrittänyt, tarvitseeko osaa vaihtaa tai järjestelmää palauttaa, sinulle ilmoitetaan, miten seuraavaksi tulee toimia. Asiakkaan hankkimasta palvelutasosta riippuen, **liitteessä A** mainittu vaihtoehto on voimassa koskien asiakkaan palvelutasoa.

## Takuuajan ulkopuolinen perustuki

Kun asiakkaan yksikkö ei enää ole takuun kattama joko sen takia, että takuu-aika on päättynyt tai että tuetun tuotteen ilmoitettu ongelma tai vika ei ole hyväksytyt korjaus, takuutukea voidaan hankkia maksusta. Takuuajan ulkopuolinen tuki voi sisältää teknisen puhelintuen ja/tai laitteistokorjaukset.

Dell-tekniikko diagnosoi ongelman maksua vastaan, ja jos laitteistossa on vikaa, Dell-tekniikko antaa asiakkaalle arvion takuuajan ulkopuolisista korjauskuluista, kattaen työn ja osat. Laitteesta ja sijainnista riippuen, viallisen yksikön korjaukseen voi olla tarjolla korjauspalautuspalvelu tai paikan päällä tapahtuva huolto. Asiakas on vastuussa tuotteen lähettämisestä, jos valitaan korjauspalautuspalvelu. Takuuajan ulkopuoliset kulut viimeistellään, kun pätevä Dell-tekniikko on tutkinut viallisen yksikön.



## Tiettyjen tuettujen tuotteiden lisäpalveluehdot:

**Dell PowerConnect -tuotteiden peruspalvelut.** Dell PowerConnect -tuotteiden Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) -palvelut kattavat laitteiston vianmäärityksen, korjauksen, ja ensimmäisen 90 päivän ohjelmistotakuun. Palvelua toimitetaan työajan puitteissa, ja palvelutaso perustuu peruspalvelusopimukseen ja sisältää seuraavat:

- käynnistys
- porttiliitännät
- SFP/GBIC:t
- tuulettimet/virtalähteet
- CLI/GUI-etävianmääritys
- Dell Engineering -osaston tukilaitteistovioille

**Ensimmäisen 90 päivän ohjelmistotakuu:** Dell takaa, että yhdeksänkymmenen (90) päivän ajan hankintapäivästä ohjelmisto on vapaa materiaali- ja valmistusvioista ja noudattaa huomattavasti teknisiä tietojaan normaalissa valtuutetussa käytössä, joka vastaa tuettua tuotetta.

**Dell EqualLogic -ohjelmiston päivitykset.** Valikoitujen tuettujen Dell EqualLogic -tuotteiden, Dell EqualLogic PS -sarja mukaan lukien, laitteiston Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) sisältää sekä ohjelmistojen ylläpitopäivitykset että uusien laiteohjelmisto-ominaisuuksien ja ydinohjelmistojen, kuten SAN HQ:n, Auto Snapshot Managerin ja Host Integration Toolkitin, asennuksen (asiakkaan laskussa ilmaistun huoltoajan puitteissa).

**Korjaustiedostot ja korjaukset.** Dell julkaisee ajoittain korjaustiedostoja ja ohjelmavirheiden korjauksia sovellettaviin EqualLogic-yritystallennusohjelmistoihin yhteensopivuuden säilyttämiseksi käyttöjärjestelmän ja/tai tietokannan kanssa sekä mahdollisia virheiden korjauksia, ongelman kiertäviä ratkaisuja ja/tai korjaustiedostoja, joita yhdenmukaisuus sovellettavien tuettujen tuotteiden ohjeiden kanssa edellyttää.

**Uudet versiot.** Dell tuo yleensä veloitusetta sovellettavien EqualLogic-yritystallennusohjelmistojen uudet versiot tai muutosversiot niiden lisenssinhaltijoiden käyttöön, joiden yritystallennusohjelmisto on asennettu tuettuun tuotteeseen, jonka kattaa Dellin rajoitettu takuu, vuosittainen huoltopalvelu tai ylläpitosopimus. Uudet versiot ovat tavallisesti korjaustiedostoja ja ohjelmavirheiden korjauksia sisältäviä muutosversioita, ohjelmiston ominaisuuksia lisääviä tai laajentavia muutoksia sekä huomattavia uusia ominaisuuksia tai toimintoja sisältäviä muutoksia.

**Dell Edge Gateway ja Embedded PC -tuotteet.** Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) tietyille tuetuille Dell Edge Gateway ja Embedded PC -tuotteille sisältää laitteiston vianmäärityksen. Dell ei voi tarjota etädiagnoosia tai vianmääritystä ilman asiakkaan apua. **Asiakkailta odotetaan seuraavaa:**

- Tuotteen on oltava edessäsi. Näin tekninen tuki voi suorittaa vialle etädiagnoosin ja lähettää tarvittaessa osat ja työntekijät.
- Sinun on järjestettävä tuote turvalliseen ympäristöön huoltoa varten. Dellin paikan päällä työskentelevät teknikot eivät ole vastuussa tuotteen asentamisesta tai irrottamisesta.
- Sinun on järjestettävä paikan päällä työskentelevälle teknikolle näyttö, hiiri ja näppäimistö, jotta vianmääritys voidaan suorittaa paikan päällä.
- Tuotteen on saatava virtaa.

Mitä Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) Dell Edge Gateway ja Embedded PC -tuotteille KATTA	Mitä Basic Hardware Service (Laitteiston peruspalvelu) Dell Edge Gateway ja Embedded PC -tuotteille EI KATA
Tuki tuettuun tuotteeseen kuuluville laitteille	Tuki muiden kuin ehtojen mukaisten laitteiden tai ohjelmistojen verkkoyhteydelle



## Kaikilta tuetuilta tuotteilta poissuljetut palvelut

Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toiminnot eivät kuulu tämän palvelun kuvauksen piiriin:

- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet
- käyttöjärjestelmäohjelmiston käytön opastus
- tietokanta-apu
- tallennusvälineen vaihto muille kuin Dell-merkkisille ohjelmistoille (esimerkiksi Microsoft® Office) tai ohjelmistoille, joita Dell ei enää toimita uusien tuettujen tuotteiden kanssa
- apua kokoonpanon määrittämisessä, optimoinnissa, asennuksessa, uudelleensijoittamisessa tai päivityksissä
- Global Command Centerin tehtäväkriittinen seuranta
- hätälähetykset tai asiakkaan määrittämät tapahtuman vakavuustasot
- tapauksenhallinta tai eskaloinninhallinta
- takuu, korjaus tai muun tyyppinen palvelu, jota pyydetään muille kuin Dell-tuotteille (paitsi kun muutoin mainitaan)
- lisävarusteet, käyttötarvikkeet, oheislaitteet ja sellaiset osat kuin paristot, kehykset; kattaa tietojen palautuksen ja siirron
- tuetuissa tuotteissa ilmenevien puhtaasti kosmeettisten, laitteen toimintaan vaikuttamattomien vahinkojen tai vikojen korjaus
- huolto sellaisille laitteille, jotka ovat vahingoittuneet tuettujen tuotteiden ja komponenttien virheellisen käytön, onnettomuuden tai väärinkäytön seurauksena (kuten mm. virheellisen jännitteen käyttö, väärin sulakkeiden käyttö, yhteensopimattomien laitteiden ja lisävarusteiden käyttö, virheellinen tai riittämätön tuuletus ja käyttöohjeiden laiminlyönti) tai muutosten, sopimattoman fyysisen tai käyttöympäristön tai asiakkaan (tai asiakkaan edustajan suorittaman) virheellisen huollon seurauksena
- ohjelmisto-ongelmien aiheuttamat korjaukset tai korjaukset, jotka johtuvat jonkin muun tahon kuin Dellin, Dellin valtuuttaman jälleenmyyjän tai valtuutetun palveluntarjoajan muutoksesta, säädöstä tai korjauksesta tai asiakkaan itse vaihdettavien osien (CSR) käytöstä
- suorituskyykyyn ja järjestelmänhallintaan liittyvä tuki
- muut toiminnot, kuten asennus, asennuksen poisto, siirto, ennalta ehkäisevä ylläpito, koulutustuki, etähallinta tai toiminnot tai palvelut, joita ei erikseen kuvata tässä palvelun kuvauksessa
- tarviketuotteet, vaihtotallennusvälineet, käyttötarvikkeet, kosmeettiset lisävarusteet tai osat, kuten akut, kehikot ja kannet, tai niiden tuki
- suora kolmannen osapuolen tuki tai tällä hetkellä valmistajan, toimittajan tai kumppanin tukemattomien versioiden tuki



- luonnonilmiön (muun muassa, mutta ei näihin rajoittuen, salaman, tulvan, pyörremyrskyn, maanjäristyksen tai hurrikaanin), vahingon, tuetun tuotteen tai komponenttien väärinkäytön (muun muassa, mutta ei näihin rajoittuen, väärän verkkojännitteen käyttö, väärin sulakkeiden käyttö, muiden kuin yhteensopivien laitteiden tai lisävarusteiden käyttö, epäsoviva tai riittämätön tuuletus tai käyttöohjeiden vastainen käyttö), muuttamisen, epäsovivan fyysisen ympäristön tai käyttöympäristön, asiakkaan (tai asiakkaan edustajan) epäsovivien ylläpitotoimien, tuetun tuotteen siirtämisen, laitteiston tai osien tunnustarrojen poistamisen tai muuttamisen tai muun kuin Dellin vastuulla olevan tuotteen aiheuttaman toimintahäiriön laitteistolle aiheuttamien vahinkojen edellyttämä tuki
- vakoiluohjelmien ja virusten poisto
- tietojen varmuuskopiointipalvelut
- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa esitetyt edistyneet langattomat verkko-ominaisuudet, verkko- tai etäasennus, asetusten määrittäminen sekä sovellusten optimointi ja määrittäminen
- komentosarjat, ohjelmointi, tietokantojen suunnittelu ja toteutus, Internet-kehitystyö tai ytimien kääntäminen uudelleen
- Tietyille akuille on asetettu joitakin ilmateitse kuljettamista koskevia säännöksiä. Tällaisissa tilanteissa Dell ei ehkä voi lähettää akkuja ilmateitse, vaan varaosa on toimitettava jollakin muulla tavalla. Ostamasi palvelutaso ei ole välttämättä saatavilla akuille, joita ei voi toimittaa ilmateitse. Teknisen Dell-tuen edustaja voi antaa lisätietoja varaosa-akkujen toimituksista ohjelmisto-ongelmien aiheuttamat korjaukset tai korjaukset, jotka johtuvat jonkin muun tahon kuin Dellin, Dellin valtuuttaman jälleenmyyjän tai palveluntarjoajan muutoksesta, säädöstä tai korjauksesta tai asiakkaan itse vaihdettavien osien (CSR) käytöstä

Tämä palvelun kuvaus ei myönnä asiakkaalle mitään takuita, jotka ovat lisäyksiä kokonaispalvelusopimuksen tai sopimuksen tarjoamaan takuuseen.



## Asiakkaan yleisvastuu

**Valtuus myöntää käyttöoikeudet.** Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dellin käyttäjä tuettuja tuotteita, niiden sisältämiä tietoja ja kaikkia niihin kuuluvia laite- ja ohjelmistokomponentteja näiden palveluiden suorittamista varten. Jos asiakkaalla ei ole näitä oikeuksia, asiakas sitoutuu hankkimaan ne omaan laskuunsa ennen kuin pyytää Dellia suorittamaan palvelut.

**Toimi yhteistyössä puhelinteknikon ja paikan päällä olevan teknikon kanssa.** Asiakas toimii yhteistyössä minkä tahansa Dellin puhelinanalyttikon tai paikalla olevien teknikoiden kanssa ja noudattamaan heidän ohjeitaan. Kokemuksen perusteella suurin osa järjestelmien ongelmista voidaan ratkaista puhelimitse käyttäjän ja teknikon yhteistyöllä.

**Velvollisuudet paikan päällä.** Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvia toimia, asiakas tarjoaa (siitä koitumatta kustannuksia Dellille) vapaan, suojatun ja riittävän pääsyn asiakkaan toimitiloihin ja tuettuihin tuotteisiin, mukaan lukien riittävä työtila, sähkö ja paikallinen puhelinlinja. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ilman Dellille koituvia kustannuksia), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.

**Ylläpidä ohjelmistoa ja huoltopäivityksiä.** Asiakkaan täytyy ylläpitää ohjelmistoja ja tuettuja tuotteita Dellin määrittämien versioiden tai kokoonpanojen vähimmäistasojen mukaisesti. Vähimmäistasot on määritetty PowerLink for Dell | EMC Storage tai EqualLogic™-sivustoissa tai osoitteessa [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) (tuetut tuotteet). Asiakkaan täytyy myös varmistaa, että vaihto-osien, korjausten, ohjelmistojen päivitysten ja uusien versioiden asentaminen tehdään Dellin ohjeiden mukaisesti, jotta tuetut tuotteet pysyvät tämän palvelun piirissä.

**Tietojen varmuuskopiointi; luottamuksellisten tietojen poistaminen.** Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien kyseisten järjestelmien kaikki olemassa olevat tiedot, ohjelmat ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimittamista ja sen aikana. Asiakkaan tulee tehdä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varotoimena tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Lisäksi asiakas on vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen, omistamiensa tietojen ja henkilötietojen sekä siirrettävien tietovälineiden, kuten SIM-korttien, CD:iden ja PC-korttien poistamisesta riippumatta siitä, saako hän apua paikan päällä olevalta teknikolta. **DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:**

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT
- MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT
- VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TIETOVÄLINEET
- DATA- TAI PUHELUKULUT, JOTKA JOHTUVAT SIITÄ, ETTÄ ASIAKAS EI OLE POISTANUT KAIKKIA SIM-KORTTEJA TAI MUITA SIIRRETTÄVIÄ TIETOVÄLINEITÄ DELLILLE PALAUTETUISTA TUETUISTA TUOTTEISTA
- JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖN MENETYS
- JA/TAI MIKÄÄN TOIMI TAI LAIMINLYÖNTI, MUKAAN LUKIEN HUOLIMATTOMUUS, DELLIN TAI KOLMANNEN OSAPUOLEN PALVELUNTARJOAJIEN TAHOLTA.

Dell ei ole vastuussa minkään ohjelmien tai tietojen palautuksesta tai uudelleenasetuksesta. Kun tuettu tuote tai sen osa palautetaan, asiakkaan on toimitettava ainoastaan tuettu tuote tai puhelinteknikon pyytämä osa.

**Kolmannen osapuolen takuut.** Palveluiden suorittaminen saattaa edellyttää Dellin pääsyä käyttämään laitteita tai ohjelmistoja, jotka eivät ole Dellin valmistamia. Joidenkin valmistajien takuut saattavat mitätöityä, jos Dell tai joku muu kuin valmistaja itse tekee huoltotöitä laitteelle tai ohjelmistolle. Asiakas varmistaa, että Dellin suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuisiin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. Dell ei ole vastuussa kolmannen osapuolen takuista eikä mistään seuraamuksesta, joka palvelulla saattaa olla kyseisiin takuisiin.



## Dell-palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelun kuvaus on asiakkaan ("sinun" tai "asiakkaan") ja sen Dell-yrityksen välinen sopimus, joka on yksilöity asiakkaalle lähetettävässä tämän palvelun ostolaskussa. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan erillisen Dellin kanssa allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen puitteissa, joka erityisesti valtuuttaa tämän palvelun myynnin. Jos tällaista sopimusta ei ole, palvelu toimitetaan asiakkaan sijainnin mukaan joko Dellin kaupallisiin asiakkaisiin sovellettavien myyntiehtojen tai alla olevassa taulukossa viitatus sopimuksen mukaisesti ("sopimus"). Seuraavassa taulukossa on ilmoitettu asiakkaan sijaintia vastaava URL-osoite, josta sopimus löytyy. Osapuolet vahvistavat lukeneensa ja hyväksyneensä online-käyttöehdot.

Asiakkaan sijainti	Dell-palveluiden hankinnan käyttöehdot	
	Dell-palvelut suoraan Delliltä hankkivat asiakkaat	Dell-palveluita valtuutetun Dell-jälleenmyyjän kautta hankkivat asiakkaat
Yhdysvallat	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englanti) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Kanadan ranska)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Englanti) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Kanadan ranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> maakohtainen sivusto tai <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Paikallinen <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> maakohtainen sivusto tai <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> maakohtainen sivusto tai <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Palvelun kuvaus ja muut Dell-palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuuksiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	Paikallinen <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> maakohtainen sivusto tai <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Isossa-Britanniassa sijaitseville asiakkaille on seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Saksa: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Iso-Britannia: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Palvelun kuvaus ja muut Dell-palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisältöä, velvollisuuksiasi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuutta ja rajoituksia. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" tulee tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dell-palveluasiakirjan yhteydessä ymmärtää viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin tulee ymmärtää yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin kanssa tässä kuvattuun palveluun liittyen. Jotta vältytään epäselvyyksiltä, kaikki maksuehdot ja muut sopimusehdot, jotka koskevat luonteeltaan ainoastaan suoraan ostajaa ja myyjää, eivät koske sinua, ja niistä sovitaan sinun ja myyjän välillä.

\* Asiakkaat voivat käyttää paikallista [www.dell.com](http://www.dell.com) -sivustoa siirtymällä sivulle [www.dell.com](http://www.dell.com) Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukainen vaihtoehto Dellin "Valitse alue/maa" -sivustolta, joka on osoitteessa <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Asiakas hyväksyy lisäksi, että uudistamalla, muuntamalla tai pidentämällä palvelua tai jatkamalla sen käyttöä alkuperäistä ajanjaksoa kauemmin, palvelua koskee sillä hetkellä ajan tasalla oleva palvelun kuvaus, joka voidaan lukea osoitteesta [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).



Jos jotkin tämän palvelun kuvauksen ehdot ovat ristiriidassa sopimuksen ehtojen kanssa, tämän palvelun kuvauksen ehtoja noudatetaan ensisijaisesti. Tämä kuitenkin koskee ainoastaan kyseistä ristiriitaa. Palvelun kuvauksen ehdot eivät korvaa mitään sellaisia sopimusehtoja, joiden kanssa tämä palvelun kuvaus ei nimenomaisesti ole ristiriidassa.

Asiakas sitoutuu noudattamaan tämän palvelun kuvauksen ehtoja ja viitteenä olevia sopimusehtoja tilaamalla palveluja, vastaanottamalla palvelut, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dellin sivustossa oston yhteydessä tai Dellin ohjelmistossa tai Internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt palvelun kuvauksen ehdot yhtiön tai muun sellaisen juridisen tahon puolesta, jonka voit sitoa tähän palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän juridiseen tahoon. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös tilauslomake.



## Muut käyttöehdot, jotka koskevat tukeen ja takuuseen liittyviä palveluita

### 1. Tuetut tuotteet

Tämä palvelu on tarjolla tuetuille tuotteille, joihin kuuluvat tietyt seuraavat järjestelmät: Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ ja vakiokokoonpanossa ostetut Dell-näytöt ja -telakointiasemat ("**tuetut tuotteet**"). Tuettujen tuotteiden määrä kasvaa koko ajan, joten pyydä myyntiedustajalta ajantasainen luettelo Dellin tuotteisiin tai muihin tuotteisiin saatavilla olevista palveluista. Jokainen tuettu tuote on merkitty sarjanumerolla ("**palvelutunnus**"). Asiakkaan on ostettava erillinen palvelusopimus kullekin tuetulle tuotteelle.

### 2. Tukipalvelut

- A. **Rajoitettu laitteistotakuu; laitteistotakuun lisärajoitukset.** Tukeen liittyviä palveluita saattavat olla erilaiset tekniset tukivaihtoehdot (esim. puhelin ja Internet) sekä huolto-osat ja niihin liittyvät työpalvelut valmistusvirheiden korjausta varten laitteiston takuuaikana, joka koskee asiakkaan tuettuja tuotteita ("**hyväksytyt korjaukset**").

Kuten sivujen 1 ja 2 kappaleessa kuvataan, laitteistotakuun rajoitukset saattavat soveltua ja tarjolla saattaa olla palvelu, jolla voidaan laajentaa näitä takuurajoituksia lisämaksusta. Voit lukea yhdysvaltalaisia ja kanadalaisia asiakkaita koskevan takuun osoitteessa [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) ja tutustua sellaisiin laitteistotakuurajoituksiin, jotka koskevat kaikkia asiakkaita kautta maailman soveltuvien paikallisten lakien puitteissa. Lisätietoja saat paikalliselta Dell.com-sivustolta. Osoitteesta löytyy lisätietoja takuusta. Voit myös ottaa yhteyttä Dellin tekniseen tukeen.

- B. **Koko yksikön vaihto; palauttamatta jättäminen.** Jos Dell määrittää, että viallisen tuetun tuotteen komponentti on helposti irrotettava ja kiinnitettävä (kuten näppäimistö tai näyttö) tai että tuettu tuote täytyy vaihtaa kokonaisuutena yksikkönä, Dell pidättää oikeuden lähettää asiakkaalle kokonaisen vaihtoyksikön. Jos Dell toimittaa vaihtoyksikön asiakkaalle, asiakkaan tulee luovuttaa viallinen järjestelmä tai komponentti Dellille, ellei asiakas ole ostanut kyseiselle tuotteelle Keep Your Hard Drive (Säilytä kiintolevyysi) -palvelua. Jos tämä palvelu on ostettu, asiakas voi pitää kyseisen kiintolevyn. Jos asiakas ei luovuta viallista järjestelmää tai komponenttia Dellille yllä olevan edellytyksen mukaisesti tai jos viallista yksikköä ei palauteta kymmenen (10) päivän kuluessa vaihtoyksikön mukana tulleiden kirjallisten ohjeiden mukaisesti (kun Dell-tekniikko ei ole toimittanut vaihtoyksikköä henkilökohtaisesti), asiakas suostuu maksamaan Dellille vaihtoyksikön saadessaan laskun. Jos asiakas ei maksa tällaista laskua kymmenen (10) päivän kuluessa laskun vastaanottamisesta, Dell voi kaikkien muiden laillisten oikeuksien ja keinojen lisäksi päättää tämän palvelun kuvauksen niin ilmoittaessaan.
- C. **Varastoidut osat** Dell varastoi osia eri puolilla maailmaa olevissa sijoituspaikoissa. Kaikkia osia ei välttämättä ole asiakkaan toimipistettä lähimpänä olevassa varastossa. Jos tuetun tuotteen korjaamiseen tarvittavaa osaa ei ole saatavana asiakkaan sijaintia lähellä olevassa Dell-toimipaikassa ja osa on siirrettävä toisesta toimipaikasta, osa toimitetaan niin pian kuin käytännöllistä ja kaupallisesti kohtuullista.



**D. Huolto-osien omistus.** Kaikki tuetusta tuotteesta poistetut ja Dellille palautetut huolto-osat ovat Dellin omaisuutta. Asiakkaan on maksettava Dellille sen hetkinen jälleenmyyntihinta mistä tahansa tuetusta tuotteesta irrotetusta varaosasta, jonka asiakas pitää (paitsi tuettujen tuotteiden kiintolevyistä, jotka ovat Keep Your Hard Drive (Säilytä kiintolevyisi) -palvelun alaisia), jos asiakas on saanut varaosat Delliltä. Dell käyttää eri valmistajien valmistamia uusia ja kunnostettuja osia suorittaessaan takuukorjauksia, ja asiakas nimenomaisesti valtuuttaa tämän käytön.

**3. Palvelun kesto.** Tämä palvelun kuvaus astuu voimaan sinä päivänä, joka on merkitty tilauslomakkeeseen, ja se on voimassa tilauslomakkeessa ilmoitetun ajan ("**voimassaoloaika**"). Asiakkaan tilauslomakkeessa on tarvittaessa erittely niiden järjestelmien, käyttöoikeuksien, asennuksien, käyttöönottojen, hallittujen päätepisteiden ja loppukäyttäjien määrästä, joille asiakas on ostanut palvelun tai useita palveluja, sekä kunkin palvelun hinta ja sovellettava kunkin palvelun voimassaoloaika. Ellei muuta ole kirjallisesti sovittu Dellin ja asiakkaan välillä, asiakas voi ostaa tämän palvelun kuvauksen mukaisia palveluita vain omaan sisäiseen käyttöönsä, ei jälleenmyyntiin tai palvelukeskuskäyttöön.

#### 4. Tärkeitä lisätietoja

**A. Aikataulun muuttaminen.** Kun tämän palvelun ajankohdasta on sovittu, aikataulun muutoksista on sovittava vähintään kahdeksan (8) päivää ennen sovittua päivää. Jos asiakas määrittää uuden ajankohdan seitsemän (7) päivää ennen suunniteltua päivämäärää tai myöhemmin, asiakkaalta peritään enintään 25 prosentin suuruinen uudelleenajoitusmaksu. Asiakkaan on vahvistettava palvelun uudelleenajoitus viimeistään kahdeksan (8) päivää ennen palvelun aloittamista.

**B. Kaupallisesti kohtuulliset palvelun laajuuden rajat.** Dell voi kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos tämä aiheuttaa Dellin mielestä kohtuuttoman riskin Dellille tai Dellin palveluntarjoajille jos asia ei kuulu palvelun piiriin. Dell ei ole vastuussa itsestään riippumattomien syiden aiheuttamista puutteista tai viivästyksistä, mukaan lukien siitä, että asiakas ei noudata palvelun kuvauksen mukaisia velvollisuuksiaan. Palvelu kattaa vain ne käyttötarkoitukset, joihin tuettu tuote on suunniteltu.

**C. Valinnaiset palvelut.** Delliltä voi olla mahdollista hankkia valinnaisia palveluita (mukaan lukien tarvepohjainen tuki, asentaminen, konsultointi sekä hallitut ja ammattimaiset tuki- tai koulutuspalvelut), ja ne vaihtelevat asiakkaan sijainnin mukaan. Valinnaiset palvelut saattavat edellyttää erillisen sopimuksen solmimista Dellin kanssa. Jos tällaista sopimusta ei ole, valinnaiset palvelut toimitetaan tämän palvelun kuvauksen mukaisesti.

**D. Toimeksianto.** Dell voi antaa tämän palvelun ja/tai palvelun kuvauksen pätevän kolmannen osapuolen tehtäväksi.

**E. Peruuttaminen.** Dell voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa palvelukauden jostakin seuraavasta syystä:

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskun ehtojen mukaisesti.
- Asiakas käyttäytyy työkeästi tai uhkaavasti tai ei tee yhteistyötä avustavan analyttikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
- Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja.
- Komponenttien rikkoutumisastetta seurataan jatkuvasti, ja Dell varaa oikeuden kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos Dell uskoo kohtuuden nimissä, että asiakas käyttää palvelua liikaa (kuten jos asiakas pyytää viallisten komponenttien vaihtoa huomattavasti useammin kuin kyseisten komponenttien ja järjestelmien tavallinen rikkoutumisaste edellyttäisi). Jos Dell määrittää (oman harkintansa mukaan), että asiakas hyväksikäyttää palvelua, mukaan lukien rajoituksetta liiallisesta käytöstä ja siitä seuranneesta kulumisesta aiheutunutta vikaa ilmentävien osien korjausosien pyytäminen, Dell pidättää oikeuden peruuttaa palvelujen toimittaminen tai kieltäytyä siitä.



Jos Dell peruuttaa tämän palvelun, Dell lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun osoitteeseen. Ilmoituksessa on peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos paikallinen lainsäädäntö edellyttää muuta peruutusehtoa, joka ei ole sopimuksella muutettavissa. Jos Dell peruuttaa tämän palvelun tämän kappaleen mukaisesti, asiakkaalla ei ole oikeutta maksettujen palkkioiden tai Dellin saamisten takaisinmaksuun.



- F. Maantieteelliset rajoitukset ja uudelleensijoittaminen.** Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan laskussa ilmoitettuihin toimipisteisiin. Palvelu ei ole saatavissa kaikissa sijainneissa. Jos tuettu tuote ei sijaitse paikassa, joka vastaa Dellin ylläpitämiä tuetun tuotteen palvelutietoja tai jos konfigurointitiedot ovat muuttuneet eikä niitä ole ilmoitettu Dellille, Dellin on tarkistettava uudelleen tuetun tuotteen tukikelpoisuus ennen kuin tuettuun tuotteeseen soveltuvat vasteajat ovat taas voimassa. Palveluvaihtoehdot, mukaan lukien palvelutasot, teknisen tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain, ja jotkut vaihtoehdot eivät välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella, joten kysy nämä tiedot myyntiedustajaltasi. Dellin velvoite toimittaa palvelut uudelleensijoitetuille tuetuille tuotteille määräytyy useiden tekijöiden mukaan, mukaan lukien ilman rajoituksia paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut sekä uudelleensijoitettujen tuettujen tuotteiden tarkastaminen ja uudelleensertifiointi, joista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitus Dellin senhetkisen hinnaston mukaisesti. EMEA-asiakkaille paikan päällä tapahtuva palvelu on saatavilla enintään 150 km:n etäisyydellä lähimmästä Dell Logistics -toimipisteestä (PUDO tai nouto/toimitustoimipiste), ellei tässä palvelun kuvauksessa tai sopimuksessa toisin mainita. Kysy myyntiedustajaltasi lisätietoja paikan päällä tapahtuvasta palvelusta EMEA-alueella.
- G. Palvelun siirto.** Tämän palvelun kuvauksen rajoitusten mukaan asiakas voi siirtää tämän palvelun kolmannelle osapuolelle, joka ostaa asiakkaalta tuetun tuotteen kokonaisuudessaan ennen senhetkisen palvelujakson päättymistä, jos asiakas on tuetun tuotteen ja tämän palvelun alkuperäinen ostaja tai jos asiakas osti tuetun tuotteen ja tämän palvelun alkuperäiseltä omistajalta (tai aiemmalta siirronsaajalta) ja noudatti kaikkia siirtotoimenpiteitä, jotka ovat nähtävissä osoitteessa [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Siirrosta saatetaan veloittaa lisämaksu. Huomaa, että jos asiakas tai siirronsaaja kuljettaa tuetun tuotteen maantieteelliseen sijaintiin, jossa tämä palvelu ei ole saatavana ollenkaan (tai asiakkaan maksamaan hintaan), asiakas tai siirronsaaja ei ehkä saa palvelun mukaista tukea tai hänen on maksettava lisämaksuja saadakseen samaan luokkaan kuuluvaa tukea uudessa sijainnissa. Jos asiakas tai siirronsaaja ei suostu maksamaan lisämaksuja, palvelu voidaan automaattisesti ja ilman hyvitystä muuttaa sen luokan mukaiseksi tueksi, joka on saatavana samaan tai alempaan hintaan uudessa sijainnissa.

© 2015 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tekstissä mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin. Dellin myyntiehdot ovat pyydettyessä saatavilla myös tulosteena.



## Liite A

### Palvelutasovaihtoehdot

Palvelutaso	Lisävaihtoehdot (jos soveltuu)	Tiedot
<b>Korjauspalautus-palvelun vaihtoehdot</b>	Mail-in Service (Postituspalvelu)	<b>Mail-in Service (Postituspalvelu)</b> pannaan alulle soittamalla Dell-teknille yllä kuvatulla tavalla. Vianmäärityksen aikana Dell-tekniikko määrittää, vaatiiko ongelman ratkaiseminen tuetun tuotteen lähettämistä Dellin nimeämään korjauskeskukseen, jotta korjaus on hyväksyttävä. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, alkaen siitä päivästä, kun asiakas lähettää tuetun tuotteen Dellille. Vasteajat riippuvat maasta ja sijainnista. Lisätietoja saa ottamalla yhteyttä Dellin myyntiedustajaan.
	Mail-in Service (Postituspalvelu) - palvelun asiakas hankkii laatikon ja maksaa rahdin	<b>Mail-in Service (Postituspalvelu) -palvelun asiakas hankkii laatikon ja maksaa rahdin:</b> Jos takuuseen ei kuulu Dellin maksama palautusrahti, lähetämme palautuksen valtuutuskoodin (RMA), joka on liitettävä palautukseen. Tuotteet on palautettava meille alkuperäisessä tai sitä vastaavassa pakkauksessa, maksettava ennakolta lähetyskulut ja vakuutettava lähetys tai hyväksyttävä se riski, että tuote saattaa kadota tai vahingoittua lähetyksessä, mikä saattaa mitätöidä takuun sen takia, että tätä pidetään asiakkaan aiheuttamana vahinkona. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, alkaen siitä päivästä, kun asiakas lähettää tuetun tuotteen Dellille. Palautamme korjatut tai vaihdetut tuotteet sinulle. Maksamme korjatun tai vaihdetun tuotteen lähettämisen sinulle, jos käytät yhdysvaltalaisista osoitetta (poislukien Puerto Rico ja Yhdysvaltojen alusmaat ja territoriot) tai kanadalaisista osoitetta (koskien Kanadassa rekisteröityjä järjestelmiä). Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, alkaen siitä päivästä, kun asiakas lähettää tuetun tuotteen Dellille.
	Mail-in Service (Postituspalvelu) - palvelun asiakas hankkii laatikon, Dell maksaa rahdin	<b>Mail-in Service (Postituspalvelu) -palvelun asiakas hankkii laatikon, Dell maksaa rahdin:</b> Jos takuuseen kuuluu Dellin ennalta maksama palautusrahti, lähetämme palautuksen valtuutuskoodin (RMA), joka on liitettävä palautukseen. Tuotteet on palautettava ilmoitettuun korjauspaikkaan alkuperäisessä tai vastaavassa pakkauksessa; me palautamme korjatun tai vaihdetun tuotteen sinulle. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, alkaen siitä päivästä, kun asiakas lähettää tuetun tuotteen Dellille. Maksamme korjatun tai vaihdetun tuotteen lähettämisen sinulle, jos käytät yhdysvaltalaisista osoitetta (poislukien Puerto Rico ja Yhdysvaltojen alusmaat ja territoriot) tai kanadalaisista osoitetta (koskien Kanadassa rekisteröityjä järjestelmiä).
	Mail in Service (Postituspalvelu): Dell hankkii laatikon ja maksaa rahdin	<b>Mail in Service (Postituspalvelu): Dell hankkii laatikon ja maksaa rahdin:</b> Kun Dellin teknisen tuen edustaja määrittää, että tuotteesi tulee palauttaa meille korjattavaksi tai vaihdettavaksi, sinulle lähetetään pakkausmateriaalit, lähetysohjeet ja valmiiksi maksettu rahtikirja. Lähetystarvikkeiden saapuessa sinun tulee pakata tuote vaadittuun materiaaliin ja soittaa lähetysohjeissa mainitulle kuljetusliikkeelle järjestääksesi noutoajan. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, alkaen siitä päivästä, kun asiakas lähettää tuetun tuotteen Dellille. Kunhan noudatat lähetysohjeitamme, maksamme tavalliset lähetyskulut tuotteen lähettämisestä huoltoon ja sen lähettamisestä takaisin sinulle, jos käytät yhdysvaltalaisista osoitetta (poislukien Puerto Rico ja Yhdysvaltojen alusmaat ja territoriot) tai kanadalaisista osoitetta (koskien Kanadassa rekisteröityjä järjestelmiä). Muutoin tuotelähetysten rahti maksetaan perillä.



Palvelutaso	Lisävaihtoehdot (jos soveltuu)	Tiedot
	Carry-In Service (Toimituspalvelu)	Carry-In Service (Toimituspalvelu) aloitetaan soittamalla Dell-tekniikolle edellä kuvatulla tavalla. Puhelinpohjaisen vianmääritysprosessin aikana Dell-tekniikko määrittää, johtuuko ongelma laitteistoviasta. Jos näin on, asiakasta pyydetään toimittamaan tuettu tuote Dellin määrittämään korjauskeskukseen tai toimituspaikkaan (asiakkaan kustannuksella). Palvelun vakioajat ovat paikalliset työajat viitenä päivänä viikossa, lukuun ottamatta paikallisia kansallisia pyhäpäiviä. Kun tuettu tuote on korjattu, asiakkaaseen otetaan yhteyttä ja häntä pyydetään järjestämään tuotteen nouto. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää. Korjauspalvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain.
	Partner Led Carry-In Service (Liikekumppanin hoitama toimituspalvelu) (saatavilla joillain uusilla Euroopan, Lähi-idän, Afrikan ja Aasian markkinoilla)	Toimituspalvelu aloitetaan joko soittamalla tai tuomalla tuettu tuote Dellin nimeämään huoltoon tai lähetyspisteeseen (asiakkaan kustannuksella). Vakiopalveluajat ovat paikalliset työajat viitenä päivänä viikossa lukuun ottamatta paikallisia kansallisia juhlapäiviä. Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan tilauslomakkeessa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, valtuutettu Dell-jälleenmyyjä ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja häntä pyydetään järjestämään tuotteen nouto. Korjauksen palvelutasosopimukset voivat vaihdella maittain ja kaupungeittain. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää. Linkki , joka osoittaa, missä maissa Partner Led Carry In Service (Liikekumppanin hoitama toimituspalvelu) on saatavilla. <a href="http://www.dell.com/contactdell">www.dell.com/contactdell</a>
	Collect and Return Service (Nouto- ja palautuspalvelu)	Collect and Return Service (Nouto- ja palautuspalvelu) aloitetaan soittamalla Dell-tekniikolle yllä kuvatun mukaisesti. Jos tuetusta tuotteesta löydetään laitteistovika, jota ei voida ratkaista puhelinpohjaisessa vianmäärityksessä Dell-tekniikon kanssa, Dellin edustaja noutaa tuetun tuotteen ja toimittaa sen Dellin määrittämään huoltoon. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää, joka sisältää kuljetuksen korjauskeskukseen ja sieltä takaisin, alkaen siitä päivästä, kun asiakas lähettää tuetun tuotteen Dellille. Tämä palvelumenetelmä sisältää työn sekä pääyksikön (mukaan luettuna näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) osien korjauksen tai vaihdon.
	Ehdot koskevat kaikkia yllä mainittuja korjauspalveluja (postituspalvelu, toimituspalvelu ja nouto- ja palautuspalvelu).	Hyväksytyt korjaukset tehdään asiakkaan tilauslomakkeessa ilmoitetun vasteajan mukaisesti. Kun tuettu tuote on korjattu, se palautetaan asiakkaalle. Kiertoaika on 7-12 työpäivää, tyypillisesti kymmenen (10) päivää. <b>Toimitusmenettely:</b> Dell-tekniikko antaa neuvoja tuotteen palautuksesta Dellin määrittämään huoltoon diagnoosin aikana. Tuettu tuote on toimitettava Dell-tekniikon ilmoittamaan osoitteeseen ja palautuksen valtuutuskoodi on merkittävä selvästi. Dell-tekniikko antaa palautuksen valtuutuskoodin. Voit nopeuttaa korjausta tai vaihtoa liittämällä toimitukseen lyhyen kirjallisen kuvauksen ongelmasta. Paketoi palautettava tuote alkuperäiseen pakkaukseen. Jos alkuperäinen pakkaus ei ole käytettävissä, Dell-tekniikko voi toimittaa pakkauksen. Tästä palvelusta saatetaan veloittaa lisämaksu. <b>Toimituksen varotoimet:</b> Asiakkaan ei tule lähettää käyttöohjeita, luottamuksellisia, patentoituja tai henkilökohtaisia tietoja tai irrotettavia tallennusvälineitä, kuten levykkeitä, DVD-levyjä tai PC-kortteja. Dell ei ole vastuussa kadonneista tai turmeltuneista tiedoista, vahingoittuneista tai kadonneista tallennusvälineistä tai asiakkaan luottamuksellisista, patentoiduista tai henkilökohtaisista tiedoista.



<b>Parts-Only Service (Pelkkä varaosapalvelu)</b>	-	Asiakkaat, joilla on Parts-Only Service (Pelkkä varaosapalvelu), voivat pyytää Delliltä varaosia hyväksytyjen korjausten tukemiseksi. Dell saattaa vaihtaa koko laitteen erillisten osien sijaan. Tässä tapauksessa Dell lisää mukaan ennakkoon maksetun toimituspaketin kullekin varaosalle, jotta asiakas voi palauttaa alkuperäisen viallisen osan Dellille. Parts-Only Service (Pelkkä varaosapalvelu) kattaa rajoitetun puhelintuen, jossa ainoastaan yksilöidään ja laaditaan lähetys – tämä puhelintuki ei kata puhelimesta tapahtuvaa vianmäärittystä eikä muun tyyppistä etäapua.
<b>Onsite Service (Paikan päällä - palvelu.)</b>	-	<p>Jos asiakas on tilannut Onsite Service (Paikan päällä -palvelu) -palvelun, Dell-tekniikko määrittää puhelinviannäärityksessä, onko huoltotekniikko lähetettävä paikan päälle hyväksytyin korjauksen suorittamiseksi. Onsite Service (Paikan päällä -palvelu) -palveluiden tapauksessa tekniikko saapuu tavallisesti seuraavana työpäivänä. Vastausajat vaihtelevat maa- ja sijaintikohtaisesti. Asiakas ja Dell hyväksyvät, että Dellin ulkopuoliset tekijät, mukaan lukien rajoituksetta kaikki tarvittavat luvat ja materiaalien tai resurssien käsittely siirrettäessä niitä Delliltä asiakkaalle, saattavat viivästyttää Dellin vastausaikaa tässä palvelukuvauksessa kuvattuja ja/tai Dellin asiakkaalle ilmoittamia tyyppisiä vastausaika-arvioita pidemmäksi sillä hetkellä, kun asiakas tekee pyynnön. Lisätietoja saa ottamalla yhteyttä Dellin myyntiedustajaan.</p> <p>Tällä palvelulla on tiettyjä rajoituksia ja ehtoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paikan päällä työskentelevät teknikot ovat käytettävissä maanantaista perjantaihin klo 8:00–18:00 paikallista aikaa, poislukien paikalliset pyhäpäivät.</li> <li>• Tavallisesti Dellin ennen klo 17:00 paikallista aikaa vastaanottamat puhelut soveltuvat seuraavan työpäivän palveluun; tämä saattaa kuitenkin poiketa joillain alueilla. Määräpäivän saa selvitettyä ottamalla yhteyden Dell-tekniikkoon.</li> <li>• Jos asiakkaan toimipisteeseen tulleen teknikon saapumisen jälkeen havaitaan, että tarvitaan lisäosia/-resursseja, työ voidaan tilapäisesti keskeyttää, kunnes lisäosat/-resurssit saapuvat.</li> </ul> <p><b>Hoitamaton huoltokäynti:</b> Jos asiakas tai asiakkaan valtuuttama edustaja ei ole huoltotyön sijainnissa, kun huoltotekniikko saapuu, tarvittavaa huoltoa ei voida tehdä. Huoltotekniikko jättää asiasta ilmoituksen asiakkaalle mahdollisuuksien mukaan. Tällaisessa tapauksessa asiakkaalta voidaan periä lisämaksu jatkoHuoltokäynnistä.</p>
<b>Laajennettu vaihtopalvelu</b>	-	<p>Jos asiakas on valinnut laajennetun vaihtopalvelun, Dell saattaa toimittaa korvaavan tuotteen asiakkaan toimipaikkaan, jos kyseessä on ehdot täyttävä tapahtuma. Joissakin tilanteissa Dell voi harkintansa mukaan lähettää tukihenkilön myös paikan päälle, mutta vain, jos kyseessä on ehdot täyttävä tapahtuma. Laajennetun vaihtopalvelun puitteissa lähetettävä korvaava tuote saapuu yleensä perille seuraavana arkipäivänä. Kun asiakas on saanut vaihtotuotteen, hänen on palautettava viallinen tuettu tuote Dellille viemällä se määrättyyn kuljetusliikkeeseen 3 arkipäivän sisällä. Jos Dell määrittää, että asiakkaan tuettua tuotetta ei voi palauttaa kuriirin sijaintiin ja että asiakkaan on palautettava laite postituspalautuksena, pakkausmateriaalit, lähetysohjeet ja ennalta maksettu rahtikirja lähetetään asiakkaan toimipisteeseen tavallisesti vaihtotuotteen mukana. Saadessaan vaihtotuotteen asiakkaan on pakattava tuettu tuote välittömästi ja joko lähetettävä se tai sovittava sen nouto kuriirin toimesta samana päivänä tai seuraavana mahdollisena päivänä. Jos asiakas ei palauta viallista tuotetta, häneltä voidaan veloittaa lisämaksu.</p>

