

Palvelun kuvaus

Kiintolevyn tietojen palautuspalvelu

Palvelun yleiskuvaus

Dell tarjoaa Kiintolevyn tietojen palautuspalvelua ("palvelu" tai "palvelut") tiettyjä tuotteita varten (seuraavassa määritetyt "tuetut tuotteet") tämän palvelun kuvauksen mukaisesti. Palveluun oikeutetut asiakkaat voivat pyytää vikaantuneen kiintolevyn lähettämistä kiintolevyn tietojen palautukseen asiakkaan Dell-laskussa määritetyn sopimuskauden aikana. Palvelun sisältö:

- Vikaantuneen kiintolevyn tietojen palautusyritys.
- ISO 14644-1 -standardin mukaisen pölyttömän puhdistilan käyttö, jos tietojen palauttaminen edellyttää kiintolevyn kokoamista uudelleen. Kiintolevy puretaan, tutkitaan ja prosessoidaan varovasti asiakkaan järjestelmätason takuun mukaan. Dell valitsee harkintansa mukaan asiakasta lähimpänä olevat toimitilat palautuspalvelun toteuttamista varten. Maissa, joissa kiintolevy täytyy toimittaa toisessa maassa sijaitseviin toimitiloihin, asiakas merkitään tuojaksi ja viejäksi. Toimitiloja on eri puolilla maailmaa.
- Dell toimittaa palautetut tiedot asiakkaalle USB-kiintolevyllä, USB-muistitikulla tai muulla ulkoisella tallennusvälineellä harkintansa mukaan. Asiakas voi seurata kiintolevyn tietojen palautuspalvelun etenemistä Dellin tietosuojaportaalin kautta.
- Palautettuja tietoja säilytetään palautuslaboratoriossa 30 päivän ajan ennen niiden tuhoamista.

Dell ei voi taata asiakkaan tietojen osittaista tai täydellistä palauttamista. Tämä palvelu käsittää tietojen palautusyrityksen, jossa käytetään tarvittaessa puhdistilalaboratoriota. Lue palvelun kuvaus huolellisesti ja huomaa, että Dell pidättää oikeuden muuttaa kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja milloin tahansa ja määrittää, jos ja milloin jokin sellainen muutos koskee sekä olemassa olevia että tulevia asiakkaita.

Tuetut tuotteet: palvelu on saatavana kaikille Dell OptiPlex™-, Dell Precision™-, Dell Latitude™- ja Dell Vostro™ -järjestelmien ei-RAID-kokoonpanoille. Tämä palvelu tukee järjestelmiä, joissa on Microsoft Windows- tai Linux-käyttöjärjestelmä. Tätä palvelun kuvausta koskeva tuotettu tuote on eritelty Dellin asiakkaalle lähettämässä laskussa. Asiakkaan on ostettava erillinen palvelu kullekin tuetulle tuotteelle.

Käyttöehtojen yleiskuvaus

Tämä sopimus ("sopimus" tai "palvelun kuvaus") tehdään asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja Dellin asiakkaalle lähettämässä laskussa eritellyn Dellin tahon ("Dell") välillä. Ostamalla nämä palvelut (tässä määritellysti) Delliltä asiakas hyväksyy kaikki tässä asiakirjassa mainitut käyttöehdot. Asiakas hyväksyy, että palvelujen uudistaminen, muuttaminen, laajentaminen tai jatkaminen tapahtuu sillä hetkellä voimassa olevan palvelun kuvauksen mukaan. Se on luettavissa seuraavassa verkkosivustotaulukossa mainitussa sijainnissa.

Kokonaispalvelusopimukset. Dell tarjoaa tämän palvelun kuvauksen asiakkaan erikseen Dellin kanssa tekemän kokonaispalvelusopimuksen yhteydessä. Sen puuttuessa seuraava sopimus sisältyy kokonaisuudessaan:

- **Suorat asiakkaat ja loppukäyttäjät:** Dellin kokonaispalvelusopimus ("CMSA") on luettavissa verkkosivustotaulukossa mainitussa sijainnissa, tai
- **PartnerDirect-rekisteröidyt ja sertifioidut kumppanit sekä jälleenmyyjät:** Dellin myyntiehdot jälleenmyyntiä varten ostaville henkilöille ja tahoille ovat luettavissa verkkosivustotaulukossa mainitussa sijainnissa.



Dell-palvelujen hyväksytyt käytännöt. Kaiken asiakkaan palveluihin liittyvien ohjelmistojen, verkkopalvelujen tai ohjelmistopohjaisten palvelujen käytön on noudatettava Dell-palvelujen hyväksytyjä käytäntöjä ("AUP"), jotka ovat luettavissa verkkosivustotaulukossa mainitussa sijainnissa ja jotka sisältyvät kokonaisuudessaan tähän. Sertifioidut PartnerDirect-kumppanit tai rekisteröityneet, jälleenmyyjät ja palveluntarjoajat ovat vastuussa siitä, että heidän loppuasiakkaansa hyväksyvät AUP-ehdot ennen kuin loppukäyttäjät käyttävät palveluja.

Tukimenettelyt

Asiakkaan tulee ottaa yhteyttä Dellin laitteiston takuutukeen asiaankuuluvan palvelusopimuksen mukaisesti, jos ilmenee ongelmia tai asiakas epäilee kiintolevyn vikaantuneen. Asiakas saa asiaan kuuluva palvelusopimuksen mukaista vianmääritys- ja puhelintukea.

Jos Dell-tekniikko määrittää kiintolevyongelman kuuluvan Dellin rajoitetun laitteistotakuun piiriin, Dell toimittaa asiakkaalle uuden kiintolevyn asiaan kuuluvan palvelusopimuksen mukaisesti (esimerkiksi neljän tunnin aikana tai seuraavana työpäivänä).

Tämä palvelu oikeuttaa asiakkaan palauttamaan vikaantuneen kiintolevyn tietojen palautusta varten. Tietojen palautuksen aikana Dell pyrkii palauttamaan kiintolevyltä niin paljon tietoa kuin mahdollista. Dell maksaa kuljetuskustannukset, jotka aiheutuvat vikaantuneen kiintolevyn toimittamisesta Dellille tietojen palautusyritystä varten.

Kun vikaantunut kiintolevy saapuu paikalliseen palautuslaboratorioon, tietojen palautusyritys aloitetaan ja asiakkaan työn rekisteröintitiedot lisätään asiakasportaaliin osoitteessa www.dell.com/dataprotectionportal. Palautusyrityksen aikana asiakas voi tarkastaa työn tilan kirjautumalla portaaliin. Päivitys tulee näkyviin 48 tunnin kuluessa kiintolevyn saapumisesta. Palautusyrityksen jälkeen portaalin tila päivitetään tietojen palautuksen onnistumisen mukaan. Jos tietojen palautus onnistuu, portaaliin päivitetään luettelo palautetuista tiedostoista. Sitten palautetut tiedot kopioidaan tähän varatulle tallennusvälineelle ja toimitetaan asiakkaalle salatussa muodossa.

Jos asiakas ei ole ostanut Dell ProSupport -tuen sertifioitua tietojentuhoamispalvelua tai Säilytä kiintolevysi -palvelua Delliltä vikaantunutta kiintolevyä varten, Dell hävittää vikaantuneen kiintolevyn. Jos asiakas on ostanut Säilytä kiintolevysi -palvelun, vikaantunut kiintolevy palautetaan asiakkaalle. Jos asiakas on ostanut Dellin sertifioidun tietojentuhoamispalvelun, Dell tuhoaa kiintolevyn ja lähettää tuhoamistodistuksen asiakkaalle sertifioidun tietojentuhoamispalvelun mukaisesti.

Tähän palveluun ei sisälly:

- tietojen tuhoaminen tai varmuuskopiointi
- muut toimet, kuten asennus, asennuksen poisto, uudelleensijoitus, ennaltaehkäisevä huolto, koulutustuki ja etähallinta
- mitkään toimet tai palvelut, joita ei ole erikseen kuvattu tässä palvelukuvauksessa
- suora kolmannen osapuolen tuki tai tällä hetkellä valmistajan, toimittajan tai kumppanin tukemattomien versioiden tuki.
- Palvelua EI voida myydä yhdessä Dellin Säilytä kiintolevysi -palvelun kanssa seuraavissa maissa, joihin on kiellettyä toimittaa käytettyjä kiintolevyjä:
 - Kiina
 - Brasilia
 - Argentiina
 - Turkki
 - Intia



Asiakkaan velvollisuudet

- Raportoi jokainen kiintolevyvikatapaus Dellin laitteiston takuutukeen asiaan kuuluvan palvelusopimuksen mukaisesti.
- Toimita Dellille pyydettyessä osan tunnistetiedot (PPID) tai muuten riittävät tiedot, joiden avulla voidaan varmistaa, että kiintolevyvika kuuluu sopimuksen piiriin.
- Palauta vikaantunut kiintolevy sen tilalle toimitetun kiintolevyn pakkauksessa tai käytä paketoinnissa vastaavia materiaaleja.
- Palvelu kattaa palautusyrityksen. Asiakas on vastuussa kaikkien asiaan kuuluvien järjestelmien tietojen ja ohjelmien täydellisestä varmuuskopioinnista ennen palvelun toimittamista. **DELL EI OLE VASTUUVELVOLLINEN TIETOJEN TAI OHJELMIEN MENETYKSESTÄ TAI PALAUTTAMISESTA** tai järjestelmien käyttökatkoksista, joita Dellin tai kolmannen osapuolen palvelu tai tuki tai jokin toimi tai puute mukaan lukien laiminlyönti aiheuttaa. Asiakkaan tulee noudattaa kaikkia asiaan kuuluvia tietoturva- ja yksityisyysuojalakeja ja vastata, että kaikki asiaan kuuluvat luvat ja suostumukset on saatu tietojen oikeuksien haltijoilta (myös yksityishenkilöiltä heidän henkilötietoihinsa liittyen) näitä tietoja sisältävän kiintolevyn toimittamiseen Dellille palautusta varten.
- Dell sanoutuu irti kaikesta kiintolevyjen tai muiden tallennusvälineiden (ja niiden sisältämien tietojen) katoamista tai vahingoittumista koskevasta vastuusta sinä aikana, kun kiintolevyt tai muut tallennusvälineet ovat kolmannen osapuolen kuljetusliikkeen hallussa.
- Käyttäessään tätä palvelua asiakkaan täytyy mahdollisesti lähettää kiintolevynsä maansa tai alueensa ulkopuolelle. Tästä syystä palvelun käyttäminen saattaa edellyttää vientiin liittyviä lisävaiheita ja -velvollisuuksia, kuten tullausasiakirjojen täyttämistä ja paikallisten vientivaatimusten noudattamista.

Tärkeitä lisätietoja

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

Peruuttaminen. Asiakkaan maantieteellisen sijainnin mukaisen soveltuvan tuote- ja palvelupalautuskäytännön mukaan asiakas voi lopettaa tämän palvelun tietyn ajan kuluessa tuetun tuotteen vastaanottamisesta toimittamalla Dellille kirjallisen peruutusilmoituksen. Jos asiakas peruuttaa tämän palvelun tämän jakson kuluessa, Dell lähettää asiakkaalle täyden hyvityksen lukuun ottamatta mahdollisia palvelun kuvauksen mukaisten tukivaateiden aiheuttamia kustannuksia. Jos tämä jakso on kuitenkin päättynyt sen jälkeen, kun asiakas on vastaanottanut tuetun tuotteen, asiakas ei voi peruuttaa tätä palvelua paitsi, jos soveltuva sopimusta vahvempi osavaltion/maan/alueen laki sen sallii.

Dell voi peruuttaa tämän palvelun milloin tahansa palvelun aikana seuraavista syistä:

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskun ehtojen mukaisesti;
- Asiakas ei tee yhteistyötä avustavan analyttikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa; tai
- Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen käyttöehtoja.

Jos Dell peruuttaa tämän palvelun, Dell lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa mainittuun osoitteeseen. Ilmoituksessa mainitaan peruutuksen syy ja peruutuksen voimaantulopäivämäärä, joka on vähintään kymmenen (10) päivää siitä, kun Dell lähettää peruutusilmoituksen asiakkaalle, paitsi jos laki edellyttää muuta peruutusehtoa. **JOS DELL PERUUTAA TÄMÄN PALVELUN TÄMÄN KAPPALEEN MUKAAN, ASIAKKAAN DELLILLE MAKSETTUJA TAI MAKSUA ODOTTAVIA MAKSUJA EI HYVITETÄ.**

Uudelleensijoitus. Tämä palvelu toimitetaan sijaintiin, joka on mainittu asiakkaan laskussa. Tämä palvelu ei ole saatavana kaikkialla. Dellin velvoite toimittaa palvelut uudelleensijoitetuille tuetuille tuotteille vaihtelee palvelujen paikallisen saatavuuden mukaan. Palveluista saatetaan periä lisämaksu, ja uudelleensijoitettujen tuettujen tuotteiden tarkastamisesta ja uudelleensertifioinnista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitus Dellin senhetkisen hinnaston mukaisesti. Asiakas tarjoaa Dellille riittävän ja turvallisen pääsyn asiakkaan tiloihin ilman Dellille aiheutuvia kustannuksia, jotta Dell voi täyttää Dellin velvoitteet.



Palvelun osien omistus. Kaikki tuetusta tuotteesta poistetut ja Dellille palautetut palvelun osat ovat Dellin omaisuutta. Asiakkaan täytyy maksaa Dellille jokaisen järjestelmästä poistamansa ja itsellään pitämänsä varaosan nykyinen vähittäismyyntihinta (lukuun ottamatta Dell ProSupport -tuen sertifioidun tietojentuen palvelun tai Säilytä kiintolevyä -palvelun kattamien järjestelmien kiintolevyjä), jos Dell on toimittanut vaihto-osat asiakkaalle. Dell käyttää takuukorjauksissa eri valmistajien uusia ja (lain sallien) kunnostettuja osia.

Voimassaolo ja uusiminen. Asiakas on oikeutettu palveluihin Dellin asiakkaalle lähettämässä laskussa eriteltynä palvelujaksona. Asiakas saattaa olla oikeutettu pidentämään palvelusopimuksen voimassaoloa ennen sen päättymistä sen hetkisten vaihtoehtojen ja Dellin sen hetkisten toimintatapojen mukaan.

Dell voi lisäksi harkintansa mukaan ehdottaa palvelun uusimista lähettämällä asiakkaalle laskun palvelujen uusimista varten. Asiakas voi halutessaan ja lain niin sallien hyväksyä uusitut palvelut maksamalla tällaisen laskun. Uudistamislaskun maksaminen tarkoittaa, että asiakas hyväksyy palvelujakson pidentämisen. Uudistamalla palvelun asiakas hyväksyy, että sen hetkiset ehdot koskevat uudistamisjaksoa. Jos asiakas ei maksa uudistamislaskua, palvelujen voimassaoloaika päättyy asiakkaan alkuperäisessä tai viimeksi maksamassa laskussa määritettynä päättymispäivämääränä.

Palvelun siirtäminen. Tämän palvelun kuvauksen rajoitusten mukaan asiakas voi siirtää tämän palvelun kolmannelle osapuolelle, joka ostaa asiakkaalta tuetun tuotteen kokonaisuudessaan ennen sen hetkisen 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. Siirtomaksu voidaan periä.

Huomaa, että jos asiakas tai siirronsaaja kuljettaa tuetun tuotteen maantieteelliseen sijaintiin, jossa tämä palvelu ei ole saatavana ollenkaan tai asiakkaan maksamaan hintaan, asiakas ei ehkä saa palvelun mukaista tukea tai hänen on maksettava lisämaksuja saadakseen samaan luokkaan kuuluvaa tukea uudessa sijainnissa. Jos asiakas ei suostu maksamaan lisämaksuja, asiakkaan palvelu voidaan automaattisesti muuttaa sen luokan mukaiseksi tueksi, joka on saatavana samaan hintaan tai alempaan hintaan uudessa sijainnissa ilman hyvitystä.



Verkkosivustotiedot

Asiakkaan sijainti	Kokonaispalvelusopimus ja palvelusopimukset	PartnerDirect ja jälleenmyyjä, käyttöehdot	Dell-palvelujen hyväksytyt käytännöt
Yhdysvallat, Latinalainen Amerikka ja Karibia	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Kanada	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
Aasia, Tyynenmeren alue ja Japani	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

* Käytä avattavaa Valitse maa/alue -valikkoa osoitteessa <http://www.dell.com>

Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ ja Dell Vostro™ ovat Dell Inc:n tavaramerkkejä.