

Dellin Säilytä kiintolevyä -asiakaspalvelu

Johdanto

Dell tarjoaa mielellään Säilytä kiintolevyä -asiakaspalvelun ("KYHD-asiakaspalvelu" tai "palvelu(t)") palvelun kuvauksen ("palvelun kuvaus") mukaisesti. Tarjouksesi, tilauslomakkeesi tai muu molemmin puolin hyväksytyyn muotoon lasku tai tilausvahvistus ("Tilauslomake", jos sovellettavissa) sisältää palveluiden nimen ja hankkimasi saatavilla olevat palveluvaihtoehdot. Jos tarvitset lisäapua tai haluat palvelusopimuksesta kopion, ota yhteyttä Dellin tekniseen tukeen tai myyntiedustajaan.

Huoltosopimuksen laajuus

Palvelu sallii asiakkaiden säilyttää vialliset komponentit, jotka ovat niitä vastaavan Dellin rajoitetun laitteistotakuun tai <https://www.dell.com/learn/fi/fi/ficorp1/service-contracts-support-services> mainitun ehdon piirissä ja jotka on mainittu tilauslomakkeessa ("Säilytettävät komponentit"), kun he saavat hyväksytyyn korjauksen mukaisen vaihtopalvelun. "Hyväksyty korjaus" sisältää valmistusvirheiden korjauksen ja/tai viallisten osien vaihdon asiakkaan tuettuja tuotteita koskevan laitteistotakuun aikana (määritellään alla). Kaikki hyväksytyt korjaukset suoritetaan asiakkaan rajoitetun laitteistotakuun tai huoltosopimuksen ehtojen mukaisesti.

Tuetut tuotteet: Säilytä kiintolevyä -asiakaspalvelu ("KYHD-asiakaspalvelu") on saatavana tietyille OptiPlex™-, Precision™-, Latitude™-, Dimension™-, Venue™-, Vostro™-, Wyse™-, XPS™-, Alienware™-, Adamo™-, Studio™- ja Inspiron™-tietokonejärjestelmille. KYHD-asiakaspalvelu toimitetaan yhdessä rajoitetun laitteistotakuun kanssa, ja se on saatavilla myyntipisteestä milloin tahansa ennen hyväksyttävän tapauksen ilmenemistä takuuaajan puitteissa. Palvelu on tarjolla järjestelmiin, joissa on asiakkaan vaihdettavissa olevia (CR) tai asiakkaan tiloissa vaihdettavissa olevia (FR) komponentteja vakiokokoonpanossa. Säilytä kiintolevyä -asiakaspalvelu sallii asiakkaiden säilyttää rikkoutuneet kiintolevynsä (tavalliset, SSD-levyt ja sarja-ATA (SATA) -kiintolevyasemat (HDD), myös PCIe ja NVMe) saadessaan korvaavan kiintolevyn hyväksytyyn korjauksen mukaisesti.

Kullekin järjestelmälle tai paketille on hankittava erillinen KYHD-asiakaspalvelusopimus. Yksittäinen sopimus kattaa kaikki kyseisen palvelimen tai tallennuslaitteen sisältämät säilytettävät komponentit. Dell korvaa vain Delliltä ostetun ja Dell-järjestelmään asennetun vikaantuneen komponentin. Komponentin vikaantuminen ei oikeuta asiakasta koko yksikön vaihtoon, ellei Dell katso tätä oman harkintansa mukaan tarpeelliseksi. Tämä palvelu ei kata Dellin ohjelmisto- ja oheislaiteryhmästä hankittuja laitteita riippumatta siitä, hankittiinko ne järjestelmän hankinnan yhteydessä tai asiakassarjana, niiden takuun ollessa voimassa.

Asiakkaan on maksettava KYHD-asiakaspalvelun maksu Dellille ostoksentekohetkellä kunkin sellaisen asiakkaan tuetun tuotteen osalta, jonka mahdollisesti vaihdettavan komponentin asiakas haluaa säilyttää. KYHD-asiakaspalvelu ei ole asiakkaan saatavana, ennen kuin tuotteen on todettu kelpaavan hyväksytyjen vaihto-osien vaihtoon.

Tukimenettelyt

Tukipalvelun käyttäminen:

Asiakkaiden on soitettava Dellin tekniseen tukeen asiakkaan rajoitetun laitteistotakuun tai huoltosopimuksen mukaisesti, jos vika ilmenee tai epäillään säilytettävän komponentin vikaa. Asiakkaat saavat tukea soveltuvan rajoitetun laitteistotakuun tai huoltosopimuksen mukaan. Jos teknikko määrittää, että komponentti edellyttää hyväksytyä korjausta, Dell toimittaa vaihtokomponentin asiakkaalle asiakkaan sovellettavan rajoitetun laitteistotakuun tai huoltosopimuksen mukaan. Tämä KYHD-asiakaspalvelu oikeuttaa asiakkaan säilyttämään vioittuneen säilytettävän komponentin.

Jos asiakas on hankkinut palvelun ja sisällyttää tai lähettää erikseen tuetun tuotteen säilytettävän komponentin, jonka tämä palvelu kattaa, Dellille osana hyväksytyä korjausta, asiakas hyväksyy, että tämän palvelun alaisen komponentin ("palautettu oikeutettu komponentti") palauttaminen tarkoittaa, että he luopuvat oikeudesta saada tämän palvelun Delliltä. Kun Dell saa palautetun oikeutetun komponentin, Dellillä ei ole enää mitään velvoitteita asiakkaalle tällaisen palautetun oikeutetun komponentin suhteen. Dell ei ole missään olosuhteissa velvollinen palauttamaan palautettua oikeutettua komponenttia asiakkaalle, eikä Dellin tarvitse poistaa tietoja tai suorittaa mitään muita toimenpiteitä asiakkaan palautetun oikeutetun komponentin tai sille tallennetun tiedon suhteen. Jos Dell saa palautetun oikeutetun komponentin, Dell voi käsitellä palautetun oikeutetun komponentin Dellin vakiokäytäntöjen mukaisesti Dellille palautettuna komponenttina asiakkaan tuettua laitetta koskevan takuun ja palvelusopimuksen mukaisesti.

Komponenttien rikkoutumisastetta seurataan jatkuvasti, ja Dell varaa oikeuden kieltäytyä toimittamasta palvelua, jos Dell uskoo kohtuuden nimissä, että asiakas käyttää Säilytä kiintolevyysi -asiakaspalvelua liikaa (kuten jos asiakas pyytää viallisten komponenttien vaihtoa huomattavasti useammin kuin kyseisten komponenttien ja järjestelmien tavallinen rikkoutumisaste edellyttäisi). Jos Dell uskoo (yksinomaan Dellin päätöksenä), että asiakas käyttää palvelua väärin, Dell varaa oikeuden peruuttaa palvelun alla olevien peruutusehtojen mukaisesti.

Säilytä kiintolevyysi -asiakaspalvelun sopimus ei sisällä seuraavia:

- Korjaus tai vaihto. (Korjaus- tai vaihtotuki tarjotaan asiakkaan rajoitetun laitteistotakuun tai huoltosopimuksen mukaisesti.
- Tietojen tuhoaminen tai pyyhkiminen.
- Resurssien palauttaminen, hävittäminen tai kierrättäminen.
- Sellaisten komponenttien säilyttäminen, jotka on kutsuttu takaisin terveys- ja turvallisuusriskien takia.
- Epästandardit komponentit, joita pyydetään osana Dell Custom Factory Integration (Dellin mukautettu tehdasintegrointi) -palvelua.
- Tuki rikkoutuneille/säilytetyille komponenteille (Tuki jatkuu vain vaihdetun komponentin muodossa soveltuvan rajoitetun laitteistotakuun tai palvelusopimuksen mukaisesti).
- Kaikki toimet, joita ei ole erikseen kuvattu tässä palvelun kuvauksessa.

Asiakkaan velvollisuudet

- **Tietojen varmuuskopiointi; luottamuksellisten tietojen poistaminen.** Asiakkaan on varmuuskopioitava kaikkien asianosaisten järjestelmien kaikki tiedot, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimitusta ja sen aikana. Asiakkaan on tehtävä säännöllisesti varmuuskopioita kaikkiin kyseisiin järjestelmiin tallennetuista tiedoista varoitoimenä tietojen mahdollisen vioittumisen, muuttumisen ja menettämisen varalta. Lisäksi asiakas on vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen, omistusoikeudelliset tietojen ja henkilötietojen sekä siirrettävien tallennusvälineiden poistamisesta riippumatta siitä, saako hän apua paikan päällä olevalta teknikolta.
- **DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:**
 - **ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET, OMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT**
 - **MENETETYT TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT**
 - **VAURIOITUNEET TAI MENETETYT SIIRRETTÄVÄT TALLENNUSVÄLINEET**
 - **JÄRJESTELMÄN TAI VERKON KÄYTÖSTÄ POISTUMINEN**
 - **JA/TAI MIKÄÄN TOIMI TAI LAIMINLYÖNTI, MUKAAN LUETTUNA 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 puhelinteknikon pyytämä tuettu tuote tai osa.

- **Valtuus myöntää käyttöoikeudet.** Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dellin käyttää tuettua tuotetta, sen sisältämiä tietoja ja kaikkia siihen kuuluvia laite- ja ohjelmistokomponentteja näiden palveluiden suorittamista varten. Jos asiakkaalla ei ole näitä oikeuksia, asiakas sitoutuu hankkimaan ne omaan laskuunsa, ennen kuin pyytää Delliä tuottamaan palvelut.
- **Yhteistyö puhelinanalyttikon ja paikan päällä toimivan teknikon kanssa.** Asiakas suostuu tekemään yhteistyötä Dellin puhelinanalyttikon ja paikan päällä toimivan teknikon kanssa ja noudattamaan heidän antamia ohjeita. Kokemuksen perusteella suurin osa järjestelmien ongelmista voidaan ratkaista puhelimitse käyttäjän ja analyttikon tai käyttäjän ja teknikon välisellä yhteistyöllä.
- **Raportoi komponenttien vikaantumiset.** Raportoi jokainen komponentin vikaantuminen Dellin laitteistotakuun tukeen sovellettavan huoltosopimuksen mukaisesti.
- **Anna osatiedot.** Toimita Dellille pyydettyä osan tunnistetiedot ("PPID") tai muuten riittävät tiedot, joiden avulla voidaan varmistaa, että komponentin vikaantuminen kuuluu sopimuksen piiriin.
- **Paikan päällä tarjottava huolto.** Ilmoita teknikolle, että järjestelmälle on ostettu KYHD-asiakaspalvelu.
- **Fyysinen hallinta.** Pidä KYHD-asiakaspalvelun kattamat järjestelmien komponentit omassa hallussasi. Dell ei ole vastuussa sellaisissa komponenteissa olevista tiedoista, joita on palautettu Dellille.
- **Hävittäminen.** Asiakas on vastuussa säilytettyjen komponenttien hävittämisestä tavalla, joka on kaikkien sovellettavien ympäristölakien ja -säädösten mukainen, sekä sen varmistamisesta, että arkaluonteiset, salaiset tai omistusoikeudelliset tiedot hävitetään tai pidetään suojattuna.
- **Tuetut versiot.** Asiakas ylläpitää ohjelmiston ja tuetut tuotteet Dellin määrittämällä versioiden tai kokoonpanojen minimitasoilla, kuten sivuston www.support.dell.com tuettuja tuotteita koskevalla sivulla on kuvattu. Asiakkaan täytyy myös varmistaa, että vaihto-osien, korjausten, ohjelmistokorjausten ja uusien versioiden asentaminen tehdään Dellin ohjeiden mukaisesti, jotta tuetut järjestelmät pysyvät tämän palvelun piirissä.
- **Kolmannen osapuolen takuut.** Palvelujen toimittaminen 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. Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että Dellin suorittamat palvelut eivät vaikuta näihin takuihin tai että asiakas on valmis hyväksymään seuraukset. **DELL EI OLE VASTUUSSA KOLMANNEN OSAPUOLEN TAKUISTA TAI MISTÄÄN SEURAUKSISTA, JOITA DELLIN PALVELUT AIHEUTTAVAT NÄILLE TAKUILLE.**
- **Paikan päällä tarjottavaan huoltoon liittyvät velvollisuudet.** Jos palvelut edellyttävät paikan päällä tapahtuvaa toimintaa, asiakkaan täytyy huolehtia toimitilojensa ja tuettujen tuotteiden vapaa, turvallinen ja riittävä käyttö. Riittävä käyttö käsittää runsaan työskentelytilan, sähkön ja paikallisen puhelinlinjan. Käytettävissä tulee olla myös näyttö, hiiri (tai osoitinlaite) ja näppäimistö (ILMAN kustannuksia Dellille), jos järjestelmässä ei ole niitä valmiiksi.
- **HUOMAUTUS:** Jos asiakas ei täytä tässä palvelukuvauksessa määritettyjä ehtoja ja velvollisuuksiaan, Dell ei ole velvollinen tuottamaan palvelua.

Dell-palvelujen käyttöehdot

Tämä palvelun kuvaus on asiakkaan ("sinä" tai "asiakas") ja sen Dell-yrityksen välinen sopimus, joka on yksilöity asiakkaalle lähetettävässä tämän palvelun ostolaskussa. Tämä palvelu toimitetaan sellaisen erillisen asiakkaan ja Dellin allekirjoittaman kokonaispalvelusopimuksen puitteissa, joka nimenomaisesti valtuuttaa tämän palvelun myyntiin. Jos tällaista sopimusta ei ole, riippuen asiakkaan sijainnista, tämä palvelu tarjotaan Dellin kaupallisten ehtojen mukaisesti ja alaisena; nämä toimitetaan pyynnöstä ja ovat luettavissa maakohtaisella paikallisella Dell-sivustolla ja niihin viitataan alla olevassa taulukossa (soveltuvat Dellin myynti-, palvelu- ja tukiehdot ja yhdessä tämän palvelun kanssa "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	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
Kanada	www.dell.ca/terms (englanti) www.dell.ca/conditions (kanadanranska)	www.dell.ca/terms (englanti) www.dell.ca/conditions (kanadanranska)
Latinalainen Amerikka ja Karibia	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -sivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global , tai jos olet kuluttaja-asiakas, Service Contracts Dell Consumer .*	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -sivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global , tai jos olet kuluttaja-asiakas, Service Contracts Dell Consumer .*
Aasia ja Tyynenmeren alue sekä Japani	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -sivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global , tai jos olet kuluttaja-asiakas, Service Contracts Dell Consumer .*	Palvelun kuvaus ja muut Dellin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisällön, velvollisuutesi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuuden ja rajoitukset. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" on tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dellin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärrettävä viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin on ymmärrettävä yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin tässä kuvattuun palveluun liittyen. Epäselvyyksien välttämiseksi kaikkia maksuehtoja ja muita sopimusehtoja, jotka luonteensa vuoksi koskevat vain suoraan ostajaa ja myyjää, ei sovelleta sinuun, vaan sovit niistä myyjän kanssa.
Eurooppa, Lähi-itä ja Afrikka (EMEA)	Paikallinen maakohtainen www.dell.com -sivusto tai www.dell.com/servicedescriptions/global , tai jos olet kuluttaja-asiakas, Service Contracts Dell Consumer .* Lisäksi Ranskassa, Saksassa ja Yhdistyneessä kuningaskunnassa olevat asiakkaat voivat valita seuraavat maakohtaiset URL-osoitteet: Ranska: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Saksa: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Yhdistynyt kuningaskunta: www.dell.co.uk/terms	Palvelun kuvaus ja muut Dellin palveluasiakirjat, jotka saatat saada myyjältä, eivät muodosta sopimusta sinun ja Dellin välille vaan ainoastaan kuvaavat myyjältä hankkimasi palvelun sisällön, velvollisuutesi palvelun vastaanottajana sekä kyseisen palvelun laajuuden ja rajoitukset. Tästä syystä kaikki viittaukset "asiakkaaseen" on tämän palvelun kuvauksen ja minkä tahansa muun Dellin palveluasiakirjan yhteydessä ymmärrettävä viittauksina sinuun, kun taas kaikki viittaukset Dellin on ymmärrettävä yksinomaan viittauksena Dellin palveluntarjoajana, joka tarjoaa palvelua myyjän puolesta. Sinulla ei ole suoraa sopimussuhdetta Dellin tässä kuvattuun palveluun liittyen. Epäselvyyksien välttämiseksi kaikkia maksuehtoja ja muita sopimusehtoja, jotka luonteensa vuoksi koskevat vain suoraan ostajaa ja myyjää, ei sovelleta sinuun, vaan sovit niistä myyjän kanssa.

*Asiakkaat voivat käyttää paikallista www.dell.com-sivustoa siirtymällä sivulle www.dell.com Internetiin yhdistetyllä tietokoneella tai valitsemalla asianmukaisen vaihtoehdon 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 jos palvelu uusitaan tai sitä muunnetaan tai pidennetään tai sen käyttöä jatketaan alkuperäistä ajanjaksoa kauemmin, palvelua koskee kyseisellä hetkellä voimassa oleva palvelun kuvaus, joka on saatavilla osoitteessa www.dell.com/servicedescriptions/global

Jos jokin tämän palvelun kuvauksen ehto on ristiriidassa sopimuksen ehdon kanssa, tämän palvelun kuvauksen ehtoa noudatetaan ensisijaisesti. Se pätee kuitenkin vain kyseiseen ristiriitaan. 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 palveluja, käyttämällä palveluja tai palvelun ohjelmistoja tai valitsemalla "Hyväksyn" tai vastaavan vaihtoehdon Dellin sivustolla oston yhteydessä tai Dellin ohjelmistossa tai internet-käyttöliittymässä. Mikäli hyväksyt palvelun kuvauksen ehdot sellaisen organisaation tai muun oikeudellisen henkilön puolesta, jonka osalta sinulla on valtuudet sitoa kyseinen taho tähän palvelun kuvaukseen, "sinä" ja "asiakas" viittaavat tähän oikeushenkilöön. Tietyissä maissa asiakkaiden on tämän palvelun kuvauksen hyväksymisen lisäksi mahdollisesti allekirjoitettava myös tilauslomake.

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 päätynyt sen jälkeen, kun asiakas on vastaanottanut tuetun tuotteen, asiakas ei voi peruuttaa tätä palvelua paitsi, jos soveltuva sopimusta vahvempi osavaltion, maan tai alueen laki sen sallii.

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

- Asiakas ei maksa palvelun koko hintaa laskutusehtojen mukaisesti.
- Asiakas ei tee yhteistyötä avustavan analyttikon tai toimipaikalle saapuvan teknikon kanssa.
- Asiakas ei noudata kaikkia tämän palvelun kuvauksen ehtoja.

Jos Dell peruuttaa tämän palvelun, Dell lähettää asiakkaalle kirjallisen peruutusilmoituksen asiakkaan laskussa ilmoitettuun 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, joka ei ole muutettavissa sopimuksella. JOS DELL PERUUTAA TÄMÄN PALVELUN TÄMÄN KAPPALEEN MUKAISESTI, ASIAKKAALLA EI OLE OIKEUTTA MAKSETTUJEN PALKKIOIDEN TAI DELLIN SAAMISTEN TAKAISINMAKSUUN.

Aikataulun muuttaminen. Kun tämän palvelun ajankohdasta on sovittu, aikataulun muutoksista on sovittava vähintään kahdeksan 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.

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

Maantieteelliset rajoitukset ja siirtäminen. Tämä palvelu toimitetaan asiakkaan laskussa ilmoitettuun toimipisteisiin. Palvelu ei ole saatavilla kaikissa sijainneissa. Palveluvaihtoehdot, kuten palvelutasot, teknisen

tuen ajat ja paikan päällä tapahtuvan palvelun vasteajat vaihtelevat alueittain, ja osa vaihtoehdoista ei välttämättä ole saatavilla asiakkaan alueella. Kysy näitä tietoja myyntiedustajaltasi. Dellin velvoite toimittaa palvelut siirretyille tuetuille tuotteille määräytyy useiden tekijöiden mukaan. Näitä ovat esimerkiksi ilman rajoituksia paikallisten palvelujen saatavuus, lisämaksut sekä siirrettyjen tuettujen tuotteiden tarkastaminen ja uudelleensertifiointi, joista saatetaan periä tunti- ja materiaaliveloitus Dellin sillä hetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Ellei tässä palvelun kuvauksessa tai sopimuksessa toisin mainita, EMEA-asiakkaille paikan päällä tapahtuva palvelu on saatavilla enintään 150 km:n etäisyydellä lähimmästä Dell Logistics -toimipisteestä (PUDO tai nouto-/toimitustoimipiste). Kysy myyntiedustajaltasi lisätietoja paikan päällä tapahtuvasta palvelusta EMEA-alueella.

Varasto-osat. Dell varastoi osia eri puolilla maailmaa olevissa sijoituspaikoissa. Kaikkia osia ei välttämättä ole asiakkaan toimipistettä lähimpänä olevassa varastossa. Jos järjestelmän huollon edellyttämä osaa ei ole saatavana asiakkaan sijaintia lähellä olevassa Dell-toimipaikassa ja osa on siirrettävä toisesta toimipaikasta, osa toimitetaan yötoimituksena. Kahden ja neljän tunnin osapalvelusijaintien varastoissa on järjestelmän toiminnan kannalta tärkeimmät komponentit Dell-tuoteryhmien mukaan. Järjestelmän toiminnan kannalta tärkeimpiä komponentteja ovat komponentit, joiden viat voivat estää järjestelmää suorittamasta perustoimintojaan. Osat, joita ei pidetä kriittisinä, ovat esimerkiksi ohjelmisto, levykeasemat ja tallennusvälineet. Osien saaminen kahdessa tai neljässä tunnissa edellyttää, että asiakas on solminut asianmukaisen palvelusopimuksen, johon sisältyy kriittisten osien toimitus, ja että tuettu tuote sijaitsee Dellin määrittämällä palvelun kattavuusalueella.

Voimassaolo ja uusiminen. Asiakkaalla on oikeus palveluihin Dellin asiakkaalle lähettämässä laskussa eritellyn palvelujakson ajan. Asiakkaalla saattaa olla oikeus pidentää palvelusopimuksen voimassaoloaikaa ennen sen päättymistä senhetkisten vaihtoehtojen ja Dellin senhetkisten 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 sen määräpäivään mennessä. Uudistamislaskun maksaminen tarkoittaa, että asiakas hyväksyy palvelujakson pidentämisen. Uudistamalla palvelun asiakas hyväksyy, että senhetkiset ehdot koskevat uudistamisjaksoa. Ellei asiakas maksa uudistamislaskua, palvelut päättyvät alkuperäisessä tai viimeksi maksetussa laskussa määritettynä päättymispäivämääränä.

Palvelun siirtäminen. 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 siirronsajalta) ja noudatti kaikkia siirtotoimenpiteitä. Siirrosta saatetaan periä maksu.

Huomaa, että jos asiakas tai siirronsaja 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.

Saatavuus vaihtelee maakohtaisesti.

Dellin kaupalliset ehdot ovat voimassa ja saatavilla osoitteessa <http://www.dell.com/fi>. Dellin kaupallisista ehdoista on myös tarjolla painettu versio pyydettyäessä.