



Dellin palvelun kuvaus

Tuki yksittäiselle tapahtumalle – kuluttaja-asiakkaat

Palvelun yleiskuvaus

Dell tarjoaa mielellään Single Incident Support (Tuki yksittäiselle palvelulle) -palvelua ("palvelu") tämän palvelun kuvauksen (tai "sopimuksen") mukaisesti kuluttaja-asiakkaillemme (henkilökohtaiseen käyttöön). Dellin umpeutunut laitteistotakuutuki kattaa Dell-järjestemän ongelmien etädiagnoosin, mukaan lukien tehtaalla asennetut lisälaitteet. Palvelu on ilmainen ja tarjotaan yksittäisten tapahtumien pohjalta asiakkaille, joilla ei enää ole laitteistotakuuta tai huoltosopimusta tai joilla on laitteisto- tai ohjelmisto-ongelmia, jotka eivät kuulu Dellin rajoitetun laitteistotakuun tai palvelusopimuksen piiriin. Ostamalla nämä palvelut Delliltä asiakas ("asiakas" tai "sinä") hyväksyy kaikki tässä asiakirjassa ("palvelun kuvaus") mainitut ehdot.

Tämä palvelun kuvaus toimii sopimuksena sinun ja Dellin välillä. Lue seuraavat ehdot, joiden puitteissa Dell ("Dell") sitoutuu toimittamaan näitä palveluita.

Tämä palvelun kuvaus on Dellin kuluttajamyyntiehtojen alainen. **Dellin kaupalliset takuut ja/tai palvelut eivät vaikuta mihinkään kuluttajien lainmukaisiin takuisiin tai muihin oikeuksiin.**

Ohjelmistodiagnoosin ja korjaustapahtumien palvelukelpoisuus

Järjestelmät, joille tätä palvelua voidaan toimittaa, kattavat tietyt Dell-pöytätietokoneet, Dell-matkatietokoneet, Dell-tabletit ja All-In-One-tietokoneet (AIO). Dell saattaa ajoittain päivittää tuettujen tuotteiden luetteloa.

Saadakseen palvelua asiakkaan on vahvistettava, että hän voi täysin käyttää laitteistoa, jossa vika ilmenee, ja on varmuuskopioinut kaikki ohjelmistot ja tiedot, jotka saattavat vaikuttaa tukeen, sillä Dell ei ole vastuussa tietojen tai sovellusten menetyksestä. Lisätietoja on kohdassa Asiakkaan velvollisuudet.

Single Incident Support Software Repair Service (Tuki yksittäiselle tapahtumalle – ohjelmistokorjauspalvelu) voidaan tarjota tapahtumakohtaisesti tai usean tapahtuman/vuosisopimus pohjalta lisämaksusta tarkoituksella auttaa ratkaisemaan erillisiä ja eriteltyjä ohjelmisto-ongelmia. Kun tuki hankitaan yksittäiselle tapahtumalle, se rajoittuu yksittäiseen Dell-merkkiseen tuotteeseen. Kun se hankitaan usean tapahtuman pakettina tietylle sopimusajalle (esimerkiksi neljä tapahtumaa sopimusvuoden aikana), se kattaa yhden tai useamman Dell-merkkisen tuotteen, mutta käyttämättömät tapahtumat umpeutuvat sopimusajan lopussa. Palvelun sisältö:

- Etävianmääritysapu ohjelmisto-ongelmille paikallisen työajan sisällä (poislukien paikalliset kansalliset pyhäpäivät).
- Yksittäinen etävianmääritysavun diagnoosi yleisille tukiaiheille alla olevan taulukon mukaisesti; taulukossa luetellaan saatavilla olevat palvelut ja kuvataan tuen sisältö, kun se on käytettävissä ja tapahtuu asiakkaan suostumuksella. Tuen toimittamiseksi Dell-tekniikot saattavat ottaa yhteyden suoraan järjestelmääsi suojatun Internet-yhteyden avulla vianmäärityksen helpottamiseksi.

Tapahtumapohjaisella tuella tarjotaan apua johonkin seuraavista:

Ohjelmistotuen tapahtumapohjaisen palvelun kattamat palvelut	Tuen kuvaus
Ohjelmistot (sovelluksiin ja käyttöjärjestelmiin liittyvä tuki)	Käyttöjärjestelmän asennukseen ja konfigurointiin liittyvä tuki sekä yleisiä sovelluksia, kuten kirjanpito-ohjelmia, tuottavuusohjelmistoja, selaimia ja apuohjelmia, koskeviin kysymyksiin tai ongelmiin liittyvä tuki. Useimpien kolmannen osapuolen ohjelmistojen perusasennus. Lisätietoja tuetuista ohjelmistoista on päivitettyssä Premium Support -tuen kattavan ohjelmistotuen luettelossa osoitteessa www.dell.com/comprehensive .
Verkkoratkaisut (tulostimiin, verkkoratkaisuihin ja langattomiin verkkoihin liittyvä tuki)	Apua langattoman vertaisverkon ja Ethernet-verkon asennuksessa ja/tai diagnoosissa. Apua tulostimen asennuksessa ja yhdistämisessä olemassa olevaan langattomaan verkkoon.
Virustentorjunta (virus/haittaohjelmistotuki)	Apua useimpien virusten ja haittaohjelmien vianmäärityksessä ja korjaamisessa
Data (datan siirtoratkaisuihin, varmuuskopiointiin ja tiedostojen siirtämiseen liittyvä tuki)	Yhdeltä kiintolevyltä toiselle kiintolevylle tai yhdestä järjestelmästä toiseen järjestelmään tapahtuvaan tietojen kopiointiin liittyvä tuki. Tietoja vastaanottavan aseman alustaminen ja valmisteleminen isäntäjärjestelmässä käyttöä varten. Asiakkaan tietojen Dell-tietokoneesta asiakkaan omistamaan ulkoiseen tallennusvälineeseen tapahtuvaan varmuuskopiointiin liittyvä tuki. Kadonneiden tai vioittuneiden tiedostojen ohjelmistojen avulla tapahtuvaan palauttamiseen liittyvä tuki mahdollisuuksien mukaan (Joitakin tiedostoja ei ehkä voi palauttaa.)
Suojaus (tietokoneen suojaaminen)	Apua keskeisen tietoturvaohjelmiston (asiakkaan erikseen hankkima) peruskonfiguroinnissa ja asennuksessa ja apua viruskannauksen ja henkilökohtaisen palomuurin määrittämisessä.

Haittaohjelmien/virusten korjaaminen. Asiakas ymmärtää, että joidenkin vakoilu- ja virusohjelmien muuttaminen tai korjaaminen voi vaikuttaa joidenkin ohjelmien toimintaan. Joidenkin ohjelmistojen käyttöoikeudet rajoittavat myös tällaisten ohjelmien muuttamista tai poistamista. Asiakkaan velvollisuutena on perehtyä käyttöoikeuksiin ja varmistaa, että osana näitä palveluita suoritettavilla toimenpiteillä ei ole vaikutusta käyttöoikeuksiin tai jos on, asiakas hyväksyy nämä vaikutukset käyttöoikeuksiin tai järjestelmän toimintaan. Asiakas hyväksyy myös, että nämä palvelut eivät takaa sitä, että muut vakoiluohjelmat ja virukset pysyvät poissa asiakkaan järjestelmästä palvelujen toimittamisen jälkeen. Koska haittaohjelmien torjunta/virusten korjaus on tulossa yhä monimutkaisemmaksi ja koska haittakoodista voi seurata useita ongelmia, asiakas vahvistaa että se, että Dell toimittaa tätä palvelua, ei takaa että palvelun suorittamisen jälkeen järjestelmässä ei ole enää haittaohjelmia. Dell odottaa asiakkaidensa käyttävän suojaohjelmistoja, kuten viruksentorjunta/haittaohjelmientorjuntaohjelmia ja palomureja, suojatakseen oman verkkonsa ja järjestelmänsä luvattomalta käytöltä ja haittaohjelmien automaattiselta leviämiseltä. Lisäksi ennen kuin asiakas saa apua viruksentorjuntaohjelman asennuksessa, hänellä on oltava aktiivinen viruksentorjuntapalvelun tilaus.

Tiedostojen kopiointi. Tekijänoikeudella varustettujen materiaalien kopiointiin on lakisääteisiä kieltoja. Asiakas vahvistaa, että hän omistaa kaikkien järjestelmässä olevien tiedostojen tekijänoikeudet tai että hänellä on lupa niiden kopiointiin, eikä hänellä ole järjestelmässään sellaisia tiedostoja, joita osana palvelua kopioidessaan Dell rikkoisi tekijänoikeuksia. Tällä tarkoitetaan muun muassa musiikki-, elokuva- tai valokuvatiedostoja, joihin liittyy tekijänoikeudellisia rajoituksia. Asiakas vastaa kaikista vahingoista, vaatimuksista tai toimenpiteistä, jotka liittyvät siihen, että hän ei ole poistanut tällaisia tiedostoja järjestelmästäan ennen soittamistaan Dellille palveluiden käyttämistä varten, ja hän suostuu olemaan tekemättä tähän liittyviä vaatimuksia Dellille.

Muut poikkeukset ohjelmiston korjaustapahtumiin. Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toiminnot eivät kuulu ohjelmiston korjaustapahtumien piiriin:

- laitteiston korjaus tai osa- ja työpalvelut
- tekninen tuki maksullisille julkisohjelmille
- tekninen tuki sellaisille ohjelmistosovelluksille, joita Dell pitää epätavallisina tai OEM-valmistajien tuen piiriin kuulumattomina
- pelit ja tuotteen hankinnan jälkeen lisätyt paketit (esimerkiksi koulutuspaketit)
- tuki edistyneelle langalliselle/langattomalle verkolle tai verkon optimoinnille
- tuki sivustojen laatukselle, tietokannan ohjelmoinnille tai ohjelmoinnille
- kun Dell määrittää, että vikaa ei löydy (kuten virhettä ei pystytä toistamaan)
- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet

Laitteistodiagnoositapahtumien palvelukelpoisuus

Palvelukelpoiset järjestelmätyypit kattavat tietyt Dell-pöytä-tietokoneet, Dell-matkatietokoneet, Dell-tabletit ja All-In-One-tietokoneet (AIO), jotka ovat alle viiden vuoden ikäisiä (laskun alkuperäisestä päivämäärästä lukien) ("tuetut tuotteet"). Dell saattaa ajoittain päivittää tuettujen tuotteiden luetteloa. Joitain vanhemman mallisia tuotteita, jotka ovat alle viiden vuoden ikäisiä, ei välttämättä tueta, jos esimerkiksi osia ei ole helposti saatavilla.

Palvelu kattaa ainoastaan laitteisto-ongelmien diagnoosin; jos korjaus edellyttää osia tai työtä, siitä voi koitua lisäkustannuksia luvallasi, jos olet etukäteen saanut erillisen tarjouksen osista ja/tai asennuspalveluista.

Palvelu ei kata ohjelmiston tallennusvälineitä, sovellusten vianmäärittystä, muita kuin Dellin osia tai osien päivitystä. Dellin tekninen edustaja voi auttaa määrittämään oikean päivitettävän osan lisämaksusta, jos tarvitset tällaista tukea.

Tämä palvelu ei kata oheislaitteiden osia. "Oheislaitteiden osat" ovat osia, jotka ovat erillään tietokoneesta, mukaan lukien mm. näppäimistöt, hiiren, ulkoiset kiintolevyt ja näytöt.

Saadakseen palvelua asiakkaan on vahvistettava, että hän voi täysin käyttää laitteistoa, jossa vika ilmenee, ja on varmuuskopioinut kaikki ohjelmistot ja tiedot, jotka saattavat vaikuttaa tukeen, sillä Dell ei ole vastuussa tietojen tai sovellusten menetyksestä. Lisätietoja on kohdassa Asiakkaan velvollisuudet.

Muut poikkeukset laitteiston korjaustapahtumiin. Epäselvyyksien välttämiseksi seuraavat toiminnot eivät kuulu laitteiston korjaustapahtumien piiriin:

- yleiset laitteiston tai ohjelmiston käyttöä ja ratkaisija koskevat kysymykset,
- asetusten määrittäminen ja diagnostiikka, joka koskee Dellin tehdasasenteisen käyttöjärjestelmän ja tehdasasenteisten sovellusten käyttöä asiakkaan asentamien sovellusten ja laitteiden kanssa,
- käyttöjärjestelmien, ohjelmistojen, sovellusten ja ohjainten/korjausten (muiden kuin laitteen valmistajan toimittamien) kokoonpanon määrittäminen, asennus ja validointi,
- kaupalliset päivitykset, oli ne sitten hankittu valtuutetulta Dell-jälleenmyyjältä tai ei, esim. Microsoft®-tuotteet,
- viestintäohjelmistojen asetusten määrittäminen, paitsi jos tämä on välttämätöntä vianmäärittämisen kannalta,
- kaikki muut kuin laitteen valmistajan toimittamat laitteet ja oheislaitteet, niiden asentaminen ja yhteensopivuus Dellin laitteiden kanssa. Tuotteen alkuperäinen valmistaja saattaa tarjota tukea,
- muiden kuin laitteen valmistajan toimittamat ohjelmistot ja oheislaitteet, ellei toisin mainita,
- muiden kuin Dellin järjestelmien BIOS- ja laiteohjelmistopäivitykset, paitsi jos ne liittyvät vikatilanteesta palauttamiseen,
- virheelliset ohjelmisto- ja laitteistokokoonpanot,
- asiakkaan tietojen varmuuskopiointi ja palauttaminen,
- asiakkaan sovellukset ja tiedot,
- kulutusosat, kuten mm. verkkolaitteet, ruuvit, puskurit, muoviosat, kaapelit, salvat ja luukut sekä osien, kuten muoviosien ja levykkeiden, kuluminen,
- toiminnan kannalta ei-kriittiset viat, jotka ovat alan normien toleranssirajojen sisällä (esimerkiksi melu ja nestekidenäyttöjen yksittäiset pikselit),

- pelit ja tuotteen hankinnan jälkeen lisätyt paketit (esimerkiksi koulutuspaketit),
- ennalta ehkäisevä ylläpito,
- järjestelmän korjaaminen virustartunnan jälkeen, käyttöjärjestelmän Dellin tehdasasetusten mukaista asennusta lukuun ottamatta,
- muut kuin tässä palvelun kuvauksessa erikseen mainitut palvelut, tehtävät tai toimet

Palvelun hankkiminen ja palvelusopimuksen solmiminen Dellin kanssa

Asiakkaat voivat hankkia tai saada tukea soittamalla Dellin tekniseen tukeen tai osallistumalla verkkokeskusteluun Dellin teknisen tuen kanssa tai joissain rajoitetuissa tapauksissa Dellin eServices-sivuston kautta (www.dell.com/support). Jos haluat hankkia tuen puhelimitse, ota yhteyttä teknisen tuen edustajiimme soittamalla Dellin sivustolla ilmoitettuun numeroon.

Kun otat yhteyttä Dellin saadaksesi palvelua, Dellin tukihenkilö pyytää asiakkaan tilausnumeron, laitteistojen ja ohjelmistojen merkit sekä malli- tai versionumeron. Käyttääkseen palvelua asiakkaan on vahvistettava, että (a) hänellä on täydelliset oikeudet ongelman syynä olevan laitteiston ja/tai ohjelmiston käyttöön, ja että (b) hän on varmuuskopioinut kaikki ohjelmistot tai tiedot, joihin tuetulla tuotteella voi olla vaikutusta.

Etädiagnoosi

Verkko- tai puhelinpohjainen etädiagnoosi tai -vianmääritys on olennainen osa tätä palvelua. Etädiagnoosi saattaa edellyttää useampaa kuin yhtä yhteydenottoa tai puhelua Dellin kanssa tai pitempää istuntoa, ja sinua voidaan pyytää avaamaan tuote sen ollessa turvallista.

Etädiagnoosin jälkeen edustaja voi tarjota sinulle tukivaihtoehtoja laitteiston korjaamiselle lisämaksusta. Vaihtoehtoisesti, kun otat yhteyttä Dellin tai etädiagnoosin aikana Dell saattaa tarjota sinulle mahdollisuuden lähettää tuotteesi Dellille tai jollekin sen palveluedustajista lisädiagnoosia varten, ja tämän diagnoosin jälkeen Dell saattaa tarjota sinulle tukivaihtoehtoja korjaukselle lisämaksusta.

Voit myös suorittaa laitteistodiagnoositestin osoitteessa www.dell.com/support. Siitä, että käytät Dellin verkkodiagnoosityökalua ilman Dellin edustajan apua, ei veloiteta diagnoosimaksua. Jos sinulla on kysyttävää testin jälkeen, voit ottaa yhteyttä Dellin saadaksesi maksullista tukea.

Tukivaihtoehdot

Dell saattaa tarjota sinulle jotain seuraavista tukivaihtoehdoista käsitelläkseen ongelmasi, mutta näitä vaihtoehtoja ei ole saatavilla kaikissa olosuhteissa ja niistä veloitetaan lisämaksu. Diagnoosi kuuluu kuhunkin tukivaihtoehtoon, mutta lisämaksut soveltuvat tapauksiin, joissa ilmenee lisäongelmia; sinuun otetaan kuitenkin yhteyttä ennen työn suorittamista ja sinulle selitetään maksut ja sinulta veloitetaan maksu, jos haluat Dellin jatkavan korjausta. Maksu on suoritettava ennen kuin Dell toimittaa tuen.

Vain osat

Tukiedustaja diagnosoi ongelman puhelimitse, minkä jälkeen voit hankkia kyseisen osan korjataksesi tuotteesi itse ilman lisäapua Dellin teknisestä tuesta, Dellin huollosta tai miltä tahansa paikan päällä tapahtuvalta palvelulta.

Consumer Collect & Return Service (Kuluttajan 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. Tämä palvelumenetelmä sisältää työn sekä pääyksikön (mukaan luettuna näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) osien korjauksen tai vaihdon. Tyypillinen kiertoaika on kymmenen (10) työpäivää, kattaen toimituksen huoltoon ja sieltä takaisin.

Jos korjauksen yhteydessä määritetään, että tarvitaan lisä- ja/tai erilaisia osia, tai jos ongelmaa ei tunnistetta diagnoosissa, Dell ottaa sinuun yhteyttä. Dell pyytää sinulta luvan ennen lisätyön suorittamista ja ennen tällaisesta työstä veloittamista. Dellin on saatava asiakkaalta maksu, ennen kuin Dell suorittaa mitään lisätöitä. Jos uusi

diagnoosi johtaa halvempaan korjaukseen, Dell tarjoaa hyvityksen erotuksesta.

HUOMAA: Ennen kuin lähetät tuotteet meille, muista varmuuskopioida tuotteen kiintolevyjen ja muiden tallennuslaitteiden tiedot. Olet itse vastuussa kaikkien luottamuksellisten tietojen, omistamiensa tietojen ja henkilötietojen sekä siirrettävien tietovälineiden, kuten SIM-korttien, DVD:iden/CD:iden ja PC-korttien poistamisesta riippumatta siitä, saatko apua teknikolta paikan päällä tai kotona. Sinun on myös irrotettava oheislaitteet, kuten näppäimistöt, näytöt, hiiri ja tulostimet. Myös kaikki muut tietokoneeseesi asentamasi laitteet tulee irrottaa, ennen kuin teknikko suorittaa palvelun. Esimerkki tällaisesta on mm. lisämuisti. Dell ei ole vastuussa mistään luottamuksellisista, omistamistasi tai henkilötiedoistasi, menetetyistä tai vahingoittuneista tiedoista, tiedonsiirto- tai puheyhteyskuluista jotka aiheutuvat siitä, että et ole poistanut kaikkia SIM-kortteja, eikä vahingoittuneista tai kadonneista tallennusvälineistä. Lähetä ainoastaan puhelinteknikon pyytämät tuotekomponentit. Katso kappale Asiakkaan velvollisuudet alla.

Paikan päällä toteutettava palvelu:

Etädiagnoosin jälkeen Dellin tekninen edustaja voi vieraila luonasi korjaamassa laitteisto-ongelmasi. Tämän palvelun hinta sisältää etädiagnoosin sekä korjaustyön, osien lähettämisen ja varaosien järjestämisen ongelman ratkaisemiseksi. Tällaisia osia ovat mm. seuraavat:

Kiintolevyt (SATA)	Suorittimet	DVD- ja BluRay -asemat
SSD-asemat	Muisti	Näppäimistöt ja muoviosat
Emolevyt	Akut	
LCD-näytöt	Verkkokortit ja näytönohjaimet	

Paikan päällä tapahtumia palveluita tarjotaan ainoastaan Dellin matkatietokoneille, Dellin pöytätietokoneille ja Dellin All-In-One-laitteille. Dellin tableteille ei toimiteta paikan päällä tapahtuvaa palvelua.

Jos korjauksen yhteydessä määritetään, että tarvitaan lisä- ja/tai erilaisia osia, tai jos ongelmaa ei tunnistetta diagnoosissa, Dell ottaa sinuun yhteyttä. Dell pyytää sinulta luvan ennen lisätyön suorittamista ja ennen tällaisesta työstä veloittamista. Dellin on saatava asiakkaalta maksu, ennen kuin Dell suorittaa mitään lisätöitä. Jos uusi diagnoosi johtaa halvempaan korjaukseen, Dell tarjoaa hyvityksen erotuksesta.

Joissain tapauksissa osa lähetetään erikseen. Kun saat osan, sinun on soitettava Dellille sopiaksesi tapaamisen korjausta varten paikallisten työpäivien ja työajan puitteissa.

Tärkeitä tietoja etädiagnoosia seuraavasta paikan päällä tapahtuvasta palvelusta:

Tämän palvelun puitteissa Dellin valtuuttama huoltoteknikko ("huoltoteknikko") ja/tai järjestelmän pääyksikön (mukaan lukien näyttö, näppäimistö ja hiiri, jos niitä ei ole tilattu erikseen) varaosat lähetetään osoitteeseesi puhelin- ja/tai online-etädiagnoosin jälkeen, kun ongelmaa ei voi ratkaista etäpalveluna. Kerro Dell-teknille järjestelmän sijainnin koko osoite. Jos noudatat näitä menettelyjä, huoltoteknikko ja/tai osa(t) lähetetään tavallisesti siten, että ne saapuvat Consumer Onsite/In-Home Hardware Service (Kuluttajan laitteiston kotihuolto) -osoitteeseen etädiagnoosin jälkeen seuraavana työpäivänä paikallisena työaikana paikallisina työpäivinä; poislukien tavalliset pyhäpäivät. Jos huoltoteknikko lähetetään hoitamaan Consumer In-Home Hardware Service (Kuluttajan laitteiston kotihuolto) -korjausta klo 17:00 jälkeen paikallista aikaa, huoltoteknikon saapumiseen annettuun osoitteeseen voi kulua ylimääräinen työpäivä.

a. Kotona on oltava aikuinen. Jos palvelu toimitetaan asunnossa, paikalla on oltava aikuinen koko huoltoteknikon vierailun ajan.

b. Apu, joka sinun on tarjottava. Huoltoteknikolle on taattava täysi pääsy järjestelmään, ja (siitä koitumatta kuluja valtuutetulle Dell-palveluntarjoajalle) hänellä on oltava työtilaa, sähköt ja paikallinen puhelinlinja. Jos näitä vaatimuksia ei täytetä, valtuutettu Dell-palveluntarjoaja ei ole velvoitettu suorittamaan palvelua.

c. Jos et ole paikalla huoltokäynnin aikaan. Jos sinä tai valtuuttamasi edustaja ette ole paikalla huoltoteknikon saapuessa, huoltoteknikko ei valitettavasti pysty huoltamaan järjestelmää. Tällaisessa tapauksessa sinulta voidaan periä lisämaksu ylimääräisestä huoltokäynnistä.

Osat; palveluvaatimukset – osien palauttaminen

Asiakkaan vaihdettavissa olevat yksiköt. Jos Dell-tekniikko määrittää, että viallinen yksikkö voidaan helposti irrottaa ja kytkeä takaisin, kuten näppäimistö, näyttö, matkatietokoneen kiintolevy tai muu komponentti, joka on suunniteltu asiakkaan vaihdettavaksi komponentiksi, voit saada kyseisen komponentin asennettavaksi ilman huoltoteknikkoa.

Osien vaihtaminen. Jos Dell-tekniikko määrittää, että järjestelmä tarvitsee varaosia, valtuutat huoltoteknikon toimimaan huoltoedustajanasi, joka käsittelee takuuosien toimituksen ja palautuksen, jotta korjaus voidaan suorittaa paikan päällä. Jos et anna valtuutetun Dell-palveluntarjoajan palauttaa ei-toimivaa/käyttämätöntä vakuutusosaa Dellille, voit joutua maksamaan vastaavasti. Jos et palauta ei-toimivaa/käyttämätöntä takuuosaa Dellille kymmenen (10) päivän kuluessa, sinulta laskutetaan osan kohtuullinen markkinahinta. Varaosat voivat olla kunnostettuja, jos laki niin sallii, ja ne vaihdetaan teknisten tietojen perusteella eikä merkin tai mallin mukaan.

Palvelun käytettävyys

Puhelindiagnoosi on saatavilla paikallisena työaikana paikallisina työpäivinä. Dell ei välttämättä kykene korjaamaan kaikkia tuotteesi ongelmia. Jos emme kykene korjaamaan tuotettasi tai osaa ei ole saatavilla, lähetämme tuotteen takaisin sinulle korjaamattomana, ja sinulla on oikeus saada takaisinmaksu palvelusta maksamastasi hinnasta (sisältäen diagnoosimaksut). Takaisinmaksujen käsittelyyn voi kulua jopa 21 päivää.

Tilausnumero

Asiakkaan on pidettävä Dellin palvelujen yhteydessä antama tilausnumero luottamuksellisena. **Dell ei vastaa asiakkaan sopimuksen tai tilausnumeron luvattomasta käytöstä.**

Asiakkaan yleisvastuu

Valtuus myöntää käyttöoikeudet. Asiakas takaa, että hänellä on oikeus antaa sekä asiakkaan että Dellin käyttää 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.

Tee yhteistyötä etädiagnoosissa ja puhelinteknikon tai paikan päällä toimivan huoltoteknikon kanssa.

Asiakas tekee yhteistyötä ja noudattaa Dellin tai sen edustajan ohjeita, mukaan lukien etädiagnoosin ja paikan päällä tapahtuvan tuen aikana. Kokemuksen perusteella suurin osa tuoteongelmista voidaan ratkaista etäpalveluna käyttäjän ja teknikon yhteistyöllä.

Ylläpidä ohjelmistoa ja huoltopäivityksiä. Asiakas ylläpitää ohjelmistoa ja tuettuja tuotteita Dellin määrittämien vähimmäistasojen mukaisesti. 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, ohjelmistot ja ohjelmat ennen tämän palvelun toimittamista. Tähän kuuluu myös etätuki. 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, DVD:iden, CD:iden ja PC-korttien poistamisesta riippumatta siitä, saako hän apua paikan päällä olevalta teknikolta.

Seuraavat vastuunrajoitusehdot eivät ole voimassa Saksassa, Itävallassa, Sveitsissä tai Ranskassa, missä käytetään Dellin myyntiehtosopimuksen vastuunrajoitusehtoja. Kuluttajamyntiehtojen vastuunrajoitusehtojen lisäksi korvausvelvollisuus tietojen menetyksestä rajoittuu näissä maissa varmuuskopion uudelleenasetukseen liittyviin kustannuksiin.

DELL EI OLE KORVAUSVELVOLLINEN SEURAAVISTA:

- ASIAKKAAN LUOTTAMUKSELLISET TAI OMISTAMAT TIEDOT TAI HENKILÖTIEDOT
- KADONNEET TAI VIOITTUNEET TIEDOT, OHJELMAT TAI OHJELMISTOT
- VAURIOITUNEET TAI KADONNEET 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 uudelleenasennuksesta. Kun tuettu tuote tai sen osa palautetaan, asiakkaan on toimitettava ainoastaan puhelinteknikon pyytämä tuettu tuote tai osa.

Asiakas ymmärtää ja myöntää, että Dell ei ole missään tapauksessa vastuussa mistään ohjelmistojen, ohjelmien tai tietojen menetyksestä, vaikka teknikot olisivat yrittäneet avustaa asiakasta varmuuskopiointissa, palautuksessa tai vastaavissa palveluissa. Tällainen apu ei kuulu minkään Dellin takuun eikä tämän palvelun kuvauksen piiriin. Dell tarjoaa apua oman päätöksensä mukaan ilman minkäänlaista takuuta. Dell ei myöskään tarjoa minkäänlaisia takeita tai takuutodistuksia millekään kolmannen osapuolen tuotteille, joita teknikko saattaa käyttää asiakasta avustaessaan.

Tärkeitä lisätietoja

Voimassaoloaika. Palvelu toimitetaan vain tapahtumakohtaisesti ja kattaa asianmukaisen vian diagnosoinnin. Kun palvelu hankitaan ohjelmisto-ongelmille usean tapahtuman pakettina tietyn sopimusajaksi (esimerkiksi neljä tapahtumaa vuodessa), käyttämättömät tapahtumat umpeutuvat sopimusajan lopussa. Asiakas voi lakkauttaa tämän palvelun ja saada takaisinmaksun milloin tahansa ennen kyseisen tapahtuman asianmukaisen vian diagnosointia. Dell voi lakkauttaa tämän palvelun omasta päätöksestään ilmoittamalla siitä etukäteen asiakkaalle.

Luottamuksellisuus ja omistusoikeus. Asiakas hyväksyy, että mitkään Dellille paljastetut tai lähetetyt tiedot, tapahtui se puhelimitse, sähköisesti tai muutoin, eivät ole luottamuksellisia tai asiakkaan omaisuutta.

Palvelun voimassaolo. Palvelu koskee vain yhtä käyttäjää. Asiakas ei voi käyttää palvelua palvelukeskuksen tai muun jakelu- tai jakotoiminnon yhteydessä, kolmannen osapuolen puolesta tai muuhun kuin asiakkaan henkilökohtaisesti suoraan omistamaan laitteeseen tai ohjelmistoon liittyen. Dell varaa oikeuden keskeyttää tai lakkauttaa palvelun, jos Dell määrittää omasta päätöksestään, että palvelua käytetään väärin, että sitä käyttää joku muu kuin asiakas tai että sitä käytetään tämän sopimuksen vastaisesti.

Maksu. Asiakkaan on maksettava palvelu ennen sen saamista.

Palvelun ulkopuolelle jäävät seikat. Palvelu ei kata minkään palveluiden tarjoamista, joita ei erityisesti kuvata tässä palvelun kuvauksessa, eikä Dellillä ole velvollisuutta tarjota niitä. Lisäksi, palvelua toimittaessaan Dell saattaa määrittää, että vika ei kuulu palvelun piiriin. Dell voi pyrkiä kaupallisesti kohtuullisin ponnistuksin viittaamaan asiakkaan asianmukaiseen vaihtoehtoiseen resurssiin; Dell ei kuitenkaan siirrä asiakasta suoraan vaihtoehtoiseen resurssiin. Asiakas vahvistaa, että on mahdollista, että Dell ei kykene diagnosoimaan tai ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa.

Järjestelmän sijainti. Tässä sopimuksessa määritetty Single Incident Support Service (Tuki yksittäiselle tapahtumalle) -palvelu tarjotaan kuluttajille, jotka sijaitsevat maassa, jossa olet hankkinut tuetun tuotteen Delliltä.

Tämän sopimuksen siirto. Voit siirtää tämän palvelun tässä palvelun kuvauksessa mainittujen rajoitusten puitteissa kenelle tahansa, joka ostaa koko järjestelmän ennen palveluajan umpeutumista (määritellään laskussa), edellyttäen että olet järjestelmän alkuperäinen ostaja ja että olet siirtänyt tämän palvelun kuvauksen sen alkuperäiseltä omistajalta (tai edelliseltä siirron vastaanottajalta) ja olet noudattanut tämän palvelun kuvauksen siirtosääntöjä.

Palvelun rajoitukset. Tämän sopimuksen kesto ja katealue on rajoitettu. Tämä palvelun kuvaus koskee ainoastaan järjestelmän alkuperäistä hankkijaa, joka on merkitty laskuun ja joka sijaitsee maassa, josta järjestelmä on hankittu, sekä ketä tahansa, joka ostaa järjestelmän ja tämä palvelun kuvauksen alkuperäiseltä hankkijalta tai siirron vastaanottaneelta henkilöltä samassa maassa, kunhan kaikkia siirtomenettelyjä on noudatettu.

Ei takuita. Asiakas vahvistaa ja hyväksyy, että palvelun luonteen huomioiden nämä palvelut tarjotaan sellaisenaan ja että Dell ei myönnä palvelulle tai palvelun tuloksille minkäänlaista takuuta, mainittua tai vihjattua, mukaan lukien mm. vihjatun takuun myytävyydestä tai soveltuvuudesta tiettyyn tarkoitukseen. Dell nimenomaisesti kieltää kaikki takuut yllä tarjotuille palveluille.

Käyttöehdot. Dell toimittaa mielellään näitä palveluita kuluttaja-asiakkaille (henkilökohtaiseen käyttöön) tämän palvelun kuvauksen ja soveltuvien kuluttajan myyntiehtojen puitteissa (luettavissa osoitteessa <http://www.dell.com/terms/>). Tilaamalla tämän palvelun ilmoitat lukeneesi ja hyväksyneesi soveltuvat Dellin kuluttajamyntiehdot,

© 2016 Dell Inc. Kaikki oikeudet pidätetään. Tekstissä mahdollisesti käytetyt tavaramerkit ja tuotenimet viittaavat joko merkkien ja nimien haltijoihin tai näiden tuotteisiin.