

## מבוא

חברת Dell שמחה להציע לך את שירות החומרה הבסיסי ("השירותים") בהתאם לתיאור השירות הכלול במסמך זה ("תיאור השירות"). הצעת המחיר שלך, טופס ההזמנה או כל צורה אחרת של חשבונית או הזמנה שמוסכמת על הצדדים (לפי המקרה, "טופס ההזמנה") תכלול את שם השירותים ואת אפשרויות השירות הזמינות שרכשת. לסיוע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לתמיכה הטכנית של Dell או לנציג המכירות שלך.

## היקף הסכם השירות

השירות כולל אפשרויות תמיכה טכנית, חלקי שירות ושירותי עבודה קשורים על מנת לטפל בתקריות שעונות על הדרישות (כפי שמוגדר להלן). הרמה הרלוונטית של תגובת השירות מצוינת בטופס ההזמנה של הלקוח למוצרים הנתמכים (כפי שמוגדר להלן). הרמות הזמינות של תגובת השירות משתנות בהתאם למיקום הלקוח, ועשויות לכלול את הרמות הבאות:

- החזרה לצורך תיקון, שירות שליחה בדואר, שירות מסירה על-ידי הלקוח או שירות איסוף והחזרה (משתנה לפי מדינה)
- שירות חלפים בלבד
- שירות באתר
- שירות החלפה מתקדם

לפרטים נוספים על רמות השירות ואפשרויות המענה במסגרת השירות, עיין ב**נספח א'**.

## הגבלות על כיסוי החומרה:

אחריות החומרה המוגבלת של Dell תחול על המוצר הנתמך, והיא זמינה לעיון בכתובת [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) ללקוחות בארה"ב ובקנדה. מחוץ לארצות הברית וקנדה, ניתן לעיין בתנאים ובהתניות המתארים את האחריות החלה על המוצר הנתמך באתר האינטרנט [Dell.com](http://Dell.com) האזורי המתאים למיקום הגאוגרפי שבו נרכש המוצר הנתמך או למיקום גאוגרפי אחר שאליו הועבר המוצר הנתמך בהתאם לסעיף 4.F או 4.G. של החלק "תנאים והתניות נוספים החלים על שירותי תמיכה ושירותים במסגרת האחריות" שמופיע בהמשך. ייתכן שיחולו הגבלות על כיסוי החומרה וייתכן שהצעות שירות יהיו זמינות כדי להרחיב הגבלות אלה על רכיבי החומרה תמורת תשלום נוסף. הגבלות אלו על כיסוי החומרה מפורטות בכתובת [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty), וחלות על מוצרים נתמכים בכל המיקומים הגאוגרפיים, כל עוד החוק המקומי החל אינו אוסר על הגבלה מסוימת במיקום שבו נמצא המוצר הנתמך בזמן שבו נדרש השירות על ידי הלקוח, כולל, בין היתר, ההגבלות הבאות:

- הסוללות כוללות אחריות מוגבלת על החומרה למשך שנה אחת כאשר הן מצורפות כחלק מתצורה ניידת רגילה, ללא קשר למשך האחריות שחל על המוצר הנתמך. Dell עשויה להציע אפשרויות של רכישת סוללה המגיעה עם הארכת אחריות של 3 שנים עבור מוצרים נתמכים מסוימים.
- הסוללות של PowerEdge™ RAID Controller (PERC) מסדרה 5, 6 או 7 עשויות לספק מתח גיבוי של עד 72 שעות לזיכרון המטמון של הבקר, אך לפי אחריות החומרה המוגבלת של Dell, Dell ערבה לכך שהסוללה תספק גיבוי ל-24 שעות לפחות במהלך השנה הראשונה של תקופת אחריות החומרה המוגבלת של Dell.
- כל מוצר נתמך הכולל סוללה של בקר PERC מסדרה 8 נהנה מאחריות חומרה מוגבלת של 3 שנים, ולא ניתן להאריכה מעבר ל-3 שנים.
- כוננים קשיחים מסוג SATA במערכות PowerEdge SC PowerEdge ו-PowerVault™ מכוסים באחריות מוגבלת על החומרה למשך שנה אחת או למשך אורכה של האחריות המוגבלת על החומרה עבור המערכת של Dell שבה נכלל הכונן הקשיח מסוג SATA, הקצרה מביניהם. ייתכן שהצעות שירות כגון Dell ProSupport™ יהיו זמינות כדי להרחיב את תקופת האחריות על הכונן הקשיח מסוג SATA במערכות אלה תמורת תשלום נוסף.



- כל הגרסאות של התקני PowerEdge Express SSD מסוג PCI Express Flash (PCIe) מכוסות באחריות המוגבלת לחומרה של מערכת Dell המשווקת עם התקן SSD מסוג PowerEdge Express Flash PCIe. התקני SSD מסוג PowerEdge Express Flash PCIe אינם מזכים ברכישת כיסוי אחריות מורחבת מעבר ל-5 שנים בסך הכול מתאריך המשלוח המקורי. בנוסף, התקני SSD מסוג PowerEdge Express Flash PCIe משתמשים בטכנולוגיית סיליקון שמוגבלת במספר מרבי של בתים פיזיים שניתן לכתוב בהתקן (אורך חיי ההתקן). אחריות החומרה המוגבלת החלה על המוצר מכסה כשלים עקב פגמים בייצור ו/או בחומרים, אך אינה מכסה בעיות הקשורות להתקן שמיצה את מלוא אורך החיים שלו.
- למעט כונני Solid State (SSD) מסוג SAS בהם נעשה שימוש במוצרים מסדרת PS ומסדרת SC, כונני SSD מסוג SAS SATA ו-NVMe לארגונים אינם מזכים ברכישת כיסוי אחריות מורחבת מעבר ל-3 שנים ממועד המשלוח המקורי, אלא אם כן הם נרכשו עם הצעת שירות נפרדת, כגון שירותי Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus או Dell ProSupport Flex, שייתכן שעבורם ניתן לקבל תקופת אחריות ארוכה יותר תמורת תשלום. לכל ההתקנים האלה יש מספר מרבי של בתים פיזיים שניתן לכתוב בהתקן (אורך חיי ההתקן). אחריות החומרה המוגבלת החלה על המוצר מכסה כשלים עקב פגמים בייצור ו/או בחומרים, אך אינה מכסה בעיות הקשורות להתקן שמיצה את מלוא אורך החיים שלו.
- תמיכה במערכות לקוח Dell Wyse 5030 PCoIP Zero, מערכות לקוח Dell Wyse 5050 AiO Zero ומערכות לקוח Wyse 7030 PCoIP Zero הכוללות קושחת Teradici® מותקנת מראש בגרסה 5.4.1 או כל גרסה קודמת, ועדכונים עד לגרסה 5.5.1 של קושחת Teradici®, תינתן ללקוח במהלך התקופה (כפי שמוגדר להלן) של המוצר הנתמך. אם לקוח מעוניין לרכוש רישיון לגרסה 6.0 ואילך של קושחת Teradici®, על הלקוח ליצור קשר עם מחלקת המכירות של Dell כדי לקבל מידע נוסף ולדון על אפשרויות התמיכה התואמות.

מוצר נתמך או רכיב של מוצר נתמך שחלה עליו אחריות מוגבלת לכל משך החיים יטופל על ידי Dell בהתאם לתיאור השירות, שמתאים לשירות כפי שבא לידי ביטוי בחשבונות, למשך התקופה שבאה לידי ביטוי עבור שירות כזה. לאחר פקיעת תוקף השירות, אירועים שעומדים בדרישות לתמיכה שיתרחשו לאחר תקופה זו, ושקשורים למוצר נתמך או לרכיב של מוצר נתמך שחלה עליו אחריות מוגבלת לכל החיים, יטופלו בכפוף לתיאור זה של שירות החומרה הבסיסי של Dell. חוזה שירות חומרה בסיסי של Dell זמין בכתובת [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

האחריות המוגבלת של Dell על חומרה ו/או האחריות החלה על המוצרים הנתמכים שברשותך מחוץ לארה"ב וקנדה והשירותים אינם מכסים מוצרי חומרה מסחריים שמשמשים או שהותקנו בהם מוצרים או רכיבים שלא סופקו על ידי Dell. האחריות המוגבלת של Dell על חומרה ו/או האחריות החלה על המוצרים הנתמכים שברשותך מחוץ לארה"ב וקנדה והזכאות לשירותים הניתנת לך בהתאם עשויות להתבטל אם מוצרי צד שלישי אשר לא סופקו על ידי Dell יותקנו במערכת Dell שברשותך.

## יצירת קשר עם Dell לקבלת שירות

**פתרון בעזרה עצמית:** לסיוע בעזרה עצמית, כמו עדכונים של מנהלי התקנים, מומלץ להשתמש במספר הולך וגדל של כלים לעזרה עצמית ולאבחון הנמצאים בכתובת [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

כל ההצעות של שירות החומרה הבסיסי, למעט 'שירות חלפים בלבד', זכאים לשירות ולתמיכה טכנית מהסוגים הבאים:

- שירותי תמיכה טלפוניים המספקים פתרון בעיות חומרה במהלך שעות הפעילות המקומיות, למעט בזמן חגים לאומיים מקומיים.
- שירותי תמיכה טכנית באמצעות צ'אט מקוון (אם זמין) ודוא"ל.

**הערה:** הצעות השירות עשויות להשתנות מאזור לאזור. לקבלת שירות למוצרים נתמכים שנרכשו ממשווק מורשה של Dell, הלקוח רשאי להתקשר למשווק המורשה כדי לברר את רמת המענה במסגרת השירות הרלוונטי עבור המוצרים הנתמכים שברשות הלקוח.

**פתרון בעזרה עצמית:** לסיוע בעזרה עצמית, כמו עדכונים של מנהלי התקנים, מומלץ להשתמש במספר הולך וגדל של כלים לעזרה עצמית ולאבחון הנמצאים בכתובת [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**פתרון בעיות טכניות ברמת דחיפות נמוכה:** בבעיות שאינן דחופות, מומלץ לפנות לשירות התמיכה הטכנית של Dell באמצעות צ'אט מקוון או בדוא"ל, הזמינים בכתובת [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**פתרון בעיות באמצעות הטלפון:** טכנאי שירות החומרה הבסיסי ("הטכנאים של Dell") עומדים לרשותך בטלפון בשעות הפעילות המקומיות, למעט בחגים לאומיים מקומיים. מספרי הטלפונים המקומיים של שירותי התמיכה זמינים בכתובת [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).



לפני שאתה פונה לטכנאי של Dell, הכן את הפריטים הבאים:

- תג שירות (כהגדרתו להלן), קוד שירות אקספרס ומספר הדגם של המוצר הנתמך.
- תיאור של הבעיה ושל כל הפעולות שביצעת בניסיון לפתור את הבעיה לפני שפנית לטכנאי של Dell.
- מספר התיק, אם כבר הוקצה כזה בשל פנייה קודמת לטכנאי של Dell.
- גישה פיזית למוצר הנתמך לאורך תהליך פתרון הבעיה.

הטכנאי של Dell יבדוק גם את רמת השירות של המוצר הנתמך ויסייע ללקוח בסדרה של פעולות שסייעו לאבחן את הבעיה ולפתור אותה. הטכנאי של Dell עשוי לבקש מהלקוח לפתוח את מארז המוצר, להוציא פריטי חומרה, לבצע פעולות שונות בתוכנה או פעילויות אבחון אחרות.

אם המוצר הנתמך כבר אינו מכוסה באחריות החומרה הרלוונטית או שהבעיה חורגת מהיקף שירות זה, ייתכן שבכל זאת יעמדו לרשותך אבחון ופתרון לבעיה, אך הדבר יהיה כרוך בתשלום נוסף.

אם הלקוח רוצה לקבל עותק גיבוי למערכת הפעלה או לשחזר מדיה, אזי, אם זמין, הלקוח יצור עותק גיבוי למערכת ההפעלה או ישחזר את המדיה באמצעות תוכניות שירות של המוצר הנתמך של הלקוח או בכתובת [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). ייתכן שהלקוח יידרש לשלם עלות משלוח אם הלקוח מבקש עותק פיזי של מדיית מערכת ההפעלה מ-Dell.

## רכיבי שירות

ללא תלות ברמת השירות שנרכשה, חלקים מסוימים תוכננו במיוחד כך שהלקוח יוכל להסירם ולהחליפם בקלות. חלקים כאלה מוגדרים כיחידה ניתנת להחלפה על ידי הלקוח (CRU). אם במהלך האבחון יקבע טכנאי של Dell כי ניתן לטפל באירוע הזכאות בעזרת חלק המוגדר כ-CRU, חברת Dell תשלח את החלק המוגדר כ-CRU ישירות אל הלקוח. שיטת ההובלה המשמשת לשליחת רכיב ה-CRU מבוססת על רמת השירות שנרכשה על ידי הלקוח. חלקי שירות עבור לקוחות שרכשו "שירות החזרה לצורך תיקון" יישלחו בשירות הובלה קרקעי.

לאחר שטכנאי של Dell יקבע אם יש צורך להחליף חלק או להחזיר את המערכת, הוא יעדכן את הלקוח לגבי הצעדים הבאים. בהתאם לרמת השירות שרכש הלקוח, האפשרות המתאימה המופיעה ב**נספח א'** תחול לגבי רמת המענה במסגרת השירות של הלקוח.

## תמיכה בסיסית שלא במסגרת האחריות

במקרה של היעדר אחריות על היחידה שברשות הלקוח, בין אם בשל תפוגת תקופת האחריות ובין אם בגלל שהבעיה או הפגם האמורים במוצר הנתמך אינם תקלה שעונה על הדרישות, ניתן לרכוש בתשלום תמיכה שלא במסגרת האחריות. תמיכה שלא במסגרת האחריות עשויה לכלול תמיכה טכנית טלפונית ו/או תיקוני חומרה.

תמורת תשלום, טכנאי של Dell יאבחן את הבעיה ובמקרה של ליקוי בחומרה, הטכנאי של Dell יציג לפני הלקוח את המחיר המשוער של דמי התיקון שלא במסגרת האחריות, כולל עבודה וחלקים. בהתאם להתקן ולמיקום, תיתכן זמינות של אפשרויות החזרה לצורך תיקון או שירות באתר הלקוח לתיקון היחידה הפגומה. הלקוח אחראי למשלוח במקרה של בחירת האפשרות להחזרה לצורך תיקון. התשלום בעבור השירות שלא במסגרת האחריות יסוכם לאחר בדיקת היחידה הפגומה על ידי טכנאי מוסמך של Dell.

## תנאי שירות נוספים למוצרים נתמכים מסוימים:

**שירותי Dell PowerConnect בסיסיים.** שירות החומרה הבסיסי למוצרי Dell PowerConnect כולל פתרון בעיות חומרה, תיקון ואחריות עבור פריטי תוכנה ב-90 הימים הראשונים. השירות זמין בשעות הפעילות ואילו רמת התגובה בשירות מבוססת על חוזה השירות הבסיסי, וכולל את הפריטים הבאים:

- Power On (הפעלה)
- קישוריות יציאות SFP/GBICs
- מאווררים/ספקי כוח
- פתרון בעיות מרחוק באמצעות CLI/GUI
- סיוע של Dell Engineering לטיפול בבאגים או ליקויים בתכונות חומרה



**אחריות לפריטי תוכנה ב-90 הימים הראשונים:** Dell מתחייבת כי במשך תקופה בת תשעים (90) יום ממועד הרכישה, התוכנה תהיה נקייה מליקויים בחומרים ובעבודה ותתאים באופן מהותי למפרט שלה בתנאי שימוש רגילים ומורשים העולים בקנה אחד עם המוצר הנתמך.

**עדכונים לתוכנת Dell EqualLogic.** שירות החומרה הבסיסי למוצרים נתמכים נבחרים מסוג EqualLogic של Dell, לרבות סדרת Dell EqualLogic PS של Dell, כולל עדכוני תוכנה לתחזוקה וכן הוספת תכונות חדשות לקושחה ולתוכנות הליבה, כגון, Host Integration Toolkit ו-Auto Snapshot Manager SAN HQ (למשך תקופת השירות המצוינת בחשבונת הלקוח).

**תיקונים ותיקוני שגיאות.** Dell תפרסם מפעם לפעם תיקונים ותיקוני שגיאות לתוכנת האחסון הארגוני הרלוונטית של EqualLogic, למטרות שמירה על תאימות מערכת ההפעלה ו/או תאימות מסד הנתונים; וכן כל תיקוני השגיאות, העקיפות של בעיות ו/או התיקונים שנדרשו לשם שמירת ההתאמה לתיעוד של המוצר הנתמך.

**גרסאות חדשות.** גרסאות או מהדורות חדשות של תוכנת האחסון הארגוני הרלוונטית של EqualLogic, מסופקים בדרך כלל על ידי Dell, ללא תשלום נוסף, לבעלי רישיון לתוכנת אחסון ארגוני, המותקנת במוצר נתמך שמכוסה באחריות מוגבלת של Dell או בהסכם שירות או תחזוקה שנתי. ככלל, גרסאות חדשות מורכבות ממהדורות המכילות תיקונים ותיקוני שגיאות, שינויים המשקפים הרחבה או הוספה של תכונות קיימות, ושינויים הכוללים תכונות, פונקציות או יכולות חדשות שהשתנו באופן משמעותי.

**מוצרי Dell Edge Gateway ומוצרי Embedded PC.** שירות חומרה בסיסי למוצרים נתמכים נבחרים של Dell Edge Gateway ושל Embedded PC כולל פתרון בעיות חומרה. Dell אינה יכולה לספק אבחון או פתרון בעיות מרחוק ללא סיוע מצד הלקוח. **על הלקוחות לעמוד בתנאים הבאים:**

- המוצר צריך להיות מולך. הדבר יאפשר לתמיכה הטכנית לאבחן מרחוק את התקלה ולשלוח חלקים וטכנאים, אם יש צורך.
- עליך לספק את המוצר בסביבה בטוחה לטיפול. הטכנאים של Dell שנמצאים באתר לא יהיו אחראים להרכבה ולפירוק של מוצר
- עליך לספק צג, עכבר ומקלדת לטכנאים באתר על מנת לפתור את הבעיות במוצר באתר
- עליך לדאוג לאספקת חשמל למוצר.

מה לא כלול בשירות חומרה בסיסי במוצרי Dell Edge Gateway ובמוצרי Embedded PC	מה כן כלול בשירות חומרה בסיסי במוצרי Dell Edge Gateway ובמוצרי Embedded PC
תמיכה בקישוריות של חומרה או תוכנה שאינן זכאיות.	תמיכה בחומרה זכאית הכלולה במוצר הנתמך

## שירותים שאינם כלולים לכל המוצרים הנתמכים

למען הסר ספק, הפעולות הבאות אינן כלולות במסגרת תיאור שירות זה:

- כל שירות, משימה או פעילות השונים מאלו שצוינו במפורש בתיאור שירות זה.
- סיוע בשאלות 'כיצד לבצע' הקשורות לתוכנת מערכת ההפעלה
- סיוע במסדי נתונים
- החלפת מדיה של תוכנות שאינן מתוצרת Dell (לדוגמה, Microsoft® Office) או של תוכנות שחברת Dell הפסיקה לשווק עם מוצרים נתמכים חדשים
- סיוע בהגדרת תצורה, אופטימיזציה, התקנה, שינוי מקום או שדרוגים
- מרכזי שליטה גלובליים למעקב אחר מערכות חיוניות למשימה
- שיגור חירום או רמות חומרה המוגדרות על ידי הלקוח
- ניהול תיקים או ניהול הסלמה
- שירות במסגרת אחריות, תיקון או כל סוג אחר של שירות למוצרים שאינם מתוצרת Dell (אלא אם נאמר אחרת)
- אביזרים, חומרי תפעול, ציוד היקפי או חלקים, כגון סוללות, מסגרות ומכסה כל שחזור או העברה של נתונים



- תיקון של נזקים או ליקויים קוסמטיים בלבד במוצרים הנתמכים שלא משפיעים על הפונקציונליות של ההתקן.
- שירות לציוד שניזוק בשל שימוש לא נכון, תאונה או שימוש לרעה במוצר הנתמך וברכיבים (כגון, בין השאר, שימוש במתח קו שגוי, שימוש בנתיכים שגויים, שימוש בהתקנים ואבזרים לא מתאימים, אוורור לא מתאים או לא מספיק או אי-עמידה בהנחיות ההפעלה), שינוי, סביבה פיזית או סביבת הפעלה לא מתאימות, תחזוקה לקויה על ידי הלקוח (או סוכן של הלקוח),
- תיקונים כתוצאה מבעיות תוכנה או כתוצאה משינוי, התאמה או תיקון בידי גורם שאינו Dell, משווק מורשה של Dell או ספק שירות מורשה של Dell או על ידי לקוחות שהשתמשו בחלקים להחלפה עצמית על ידי הלקוח (CSR).
- סיוע לגבי ביצועים או סיוע מנהלתי.
- פעולות כגון התקנה, הסרת התקנה, שינוי מקום, תחזוקה מונעת, סיוע בהדרכה, ניהול מרחוק או כל פעולה או שירות אחרים שלא תוארו במפורש בתיאור שירות זה.
- אספקת פריטים, החלפת מדיה, ציוד להפעלה, אביזרים בעלי אופי קוסמטי או רכיבים כגון סוללות, מסגרות ומכסים, או תמיכה בהם.
- תמיכה ישירה במוצרי צד שלישי או סיוע בשיתוף פעולה עבור גרסאות שאינן נתמכות כרגע על ידי היצרן, הספק או השותף העסקי.
- תמיכה בציוד שניזוק כתוצאה מכוחות הטבע (כגון, בין השאר, ברק, הצפה, סופת טורנדו, רעידת אדמה וסופת הוריקן), שימוש לא נכון, תאונה, שימוש לרעה במוצר הנתמך או ברכיביו (כגון, בין השאר, שימוש במתח קו שגוי, שימוש בנתיכים שגויים, שימוש בהתקנים או באביזרים לא מתאימים, אוורור לא מתאים או לא מספיק, או אי עמידה בהנחיות ההפעלה), שינוי, סביבה פיזית או סביבת הפעלה לא מתאימות, תחזוקה לקויה על ידי הלקוח (או סוכן של הלקוח), הזנת המוצר הנתמך באופן שאינו מתיישב עם המבנה שלו, הסרה או החלפה של תוויות זיהוי על ציוד או רכיבים, או כשל שנגרם על ידי מוצר של Dell אינה אחראית לו.
- הסרת וירוסים ותוכנות ריגול.
- שירותי גיבוי נתונים.
- התקנה, הגדרה, אופטימיזציה והגדרת תצורה מתקדמים מרחוק, באופן אלוטטי או דרך הרשת, של יישומים מעבר לאלו המתוארים בתיאור שירות זה.
- כתיבת קוד, תכנות, תכנון/הטמעה של מסדי נתונים, פיתוח אתרים או ליבות שעברו הידור מחדש.
- חלק מהסוללות כפופות לתקנות משלוח אווירי מסוימות. במקרים אלה ייתכן ש-Dell לא תוכל לשלוח סוללות באמצעות כלי טיס, ובמקום זאת ייעשה שימוש באמצעי משלוח חלופיים כדי לספק לך את חלק החילוף. ייתכן שרמת תגובת השירות שרכשת לא תהיה זמינה עבור משלוחים של סוללות אשר לא ניתן לבצע באמצעות כלי טיס. נציג התמיכה הטכנית של Dell יספק לך פרטים ספציפיים בנוגע למשלוח של כל סוללה שתקבל כחלק חלופי.
- תיקונים כתוצאה מבעיות תוכנה או כתוצאה משינוי, התאמה או תיקון על ידי גורם שאינו Dell, משווק מורשה של Dell או ספק שירות מורשה של Dell, או על ידי לקוחות שהשתמשו בחלקים הניתנים להחלפה עצמית (CSR).
- תיאור שירות זה אינו מעניק ללקוח ערובות כלשהן בנוסף לערובות המפורטות בתנאי הסכם השירות הראשי, או בהסכם, בהתאם לרלוונטיות.



**סמכות להענקת גישה.** הלקוח מתחייב שהשיג הרשאות עבורו ועבור Dell לגשת למוצרים הנתמכים, לנתונים המאוחסנים בהם ולכל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בהם, ולעשות בהם שימוש למטרה של אספקת שירותים אלה. אם הלקוח עדיין לא השיג היתר זה, באחריות הלקוח להשיגו, על חשבון, לפני שיבקש מ-Dell לבצע שירותים אלה.

**שיתוף פעולה עם טכנאי בטלפון ועם טכנאי באתר.** הלקוח ישתף פעולה עם כל מומחה של Dell המספק תמיכה דרך הטלפון ועם הטכנאים באתר ויפעל לפי הנחיותיהם. הניסיון מלמד שניתן לתקן את רוב הבעיות והשגיאות במערכות דרך הטלפון בעזרת שיתוף פעולה צמוד בין המשתמש לבין הטכנאי.

**מחויבויות באתר הלקוח.** כאשר השירותים מחייבים ביצוע באתר, הלקוח יספק גישה (שעלותה לא תיזקף לחובת Dell) חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולמוצרים הנתמכים, לרבות שטח עבודה מרווח, אספקת חשמל וקו טלפון מקומי. בנוסף, יש לספק צג, עכבר (או התקן הצבעה אחר) ומקלדת (שעלותם לא תיזקף לחובת Dell), אם המערכת אינה כוללת כבר פריטים אלו.

**שמירה על התוכנות ועל מהדורות שנכללות בשירות.** הלקוח יחזיק ברשותו תוכנות ומוצרים נתמכים ברמות מהדורה או תצורות מינימליות כפי שנקבע על ידי Dell, כמפורט באתר PowerLink עבור אמצעי האחסון של Dell | EMC או EqualLogic™, או כמפורט בכתובת [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) עבור מוצרים נתמכים נוספים. בנוסף, על הלקוח לוודא את ההתקנה של חלקי חילוף, תיקונים, עדכוני תוכנה או מהדורות חדשות לצורך תיקון הבעיה, בהתאם להנחיות של Dell, על מנת שהמוצרים הנתמכים יהיו זכאים לשירות זה.

**גיבוי נתונים; הסרת מידע סודי.** הלקוח יבצע גיבוי מלא של כל התוכניות, התוכנות והנתונים הנמצאים בכל המערכות המושפעות, לפני ובזמן אספקת שירות זה על ידי Dell. על הלקוח לייצר עותקי גיבוי סדירים של הנתונים השמורים בכל המערכות המושפעות, כאמצעי זהירות למקרה של כשלים, שינויים או אובדן נתונים. נוסף על כך, הלקוח אחראי להסרת כל מידע סודי, קנייני או אישי וכל אמצעי אמצעי מדיה נשלפת, כגון כרטיסי SIM, תקליטורים או כרטיסי PC, גם אם טכנאי באתר מספק סיוע. DELL לא תישא באחריות כלשהי עבור:

- כל מידע סודי, קנייני או אישי שלך;
- איבוד או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
- נזק או אובדן של מדיה נשלפת;
- חיובים עבור נתונים או שיחות רגילות כתוצאה מאי ההסרה של כל כרטיסי ה-SIM או של אמצעי מדיה נשלפת אחרים בתוך המוצרים הנתמכים המוחזרים ל-DELL;
- אובדן שימוש במערכת או ברשת;
- ו/או כל פעולה או מחדל, לרבות רשלנות, מצד DELL או ספק שירות של צד שלישי.

Dell לא תהא אחראית לשחזור או התקנה מחדש של תוכניות או נתונים כלשהם. בעת החזרת מוצר נתמך או חלק של מוצר נתמך, הלקוח יכלול רק את המוצר הנתמך או את החלק אשר הטכנאי ביקש בשיחה הטלפונית.

**כתבי אחריות של צד שלישי.** ייתכן ששירותים אלו יחייבו את Dell לגשת לחומרה או לתוכנות שלא יוצרו על ידי Dell. התוקף של כתבי אחריות של יצרנים מסוימים עשוי לפוג אם Dell או כל גורם אחר מלבד היצרן יטפל ברכיבי החומרה או בתוכנות. הלקוח יודא שאספקת השירותים של Dell לא תשפיע על כתבי אחריות אלה, או במקרה שכן, שההשפעה תהיה מקובלת על הלקוח. Dell אינה נושאת באחריות לכתבי אחריות של יצרנים חיצוניים או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים על אותם כתבי אחריות.

## תנאים והתניות של Dell Services

תיאור שירות זה מוסכם בינך, הלקוח (להלן "אתה" או "לקוח") לבין ישות Dell המזוהה בחשבונית הלקוח עבור רכישת שירות זה. השירות מסופק בכפוף להסכם השירות הראשי שנחתם מול Dell בנפרד, ואשר מתיר במפורש את מכירתו של שירות זה. בהיעדר הסכם מעין זה, ולפי מיקום הלקוח, שירות זה מסופק בכפוף לתנאי המכירה של Dell החלים על לקוחות מסחריים או להסכם שמוזכר בטבלה להלן (בהתאם לרלוונטיות, ה"הסכם"). עיין בטבלה להלן, המפרטת את כתובות ה-URL הרלוונטיות למיקום הלקוח, שבהן תוכל למצוא את ההסכם. הצדדים מאשרים שקראו והסכימו להיות מחויבים לתנאים מקוונים אלה.

תנאים והתניות שחלים על רכישתך את Dell Services		מיקום הלקוח
לקוחות שרוכשים את Dell Services דרך משווק מורשה של Dell	לקוחות שרוכשים את Dell Services ישירות מ-Dell	
<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	ארצות הברית
<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (אנגלית) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (צרפתית-קנדית)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (אנגלית) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (צרפתית-קנדית)	קנדה
אתר <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> מקומי ייחודי למדינה או <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	אתר <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> מקומי ייחודי למדינה או <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell תובן כהתייחסות ל-Dell כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו מוסכם בינך ובין המוכר שלך.	אתר <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> מקומי ייחודי למדינה או <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	אסיה-האוקיינוס השקט-יפן
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהוו הסכם בינך ובין Dell, אלא ישמשו אך ורק כדי לתאר את תוכן השירות שאתה רוכש מהמשווק, את המחויבויות שלך כמשתתף בשירות ואת הגבולות והמגבלות של שירות שכזה. כתוצאה מכך, כל התייחסות ל"לקוח" בתיאור שירות זה או בכל מסמך שירות אחר של Dell תובן בהקשר זה כהתייחסות אליך, וכל התייחסות ל-Dell תובן כהתייחסות ל-Dell כספקית שירות המספקת את השירות מטעם המשווק שלך. לא יהיה לך קשר חוזי ישיר עם Dell בהקשר לשירות המתואר כאן. כדי להימנע מכל ספק, כל תנאי תשלום או תנאים חוזיים אחרים שמטבעם רלוונטיים אך ורק בין הקונה והמוכר ישירות לא יחולו עליך, ויהיו מוסכם בינך ובין המוכר שלך.	אתר <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> מקומי ייחודי למדינה או <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> * בנוסף, לקוחות בצרפת, גרמניה ובריטניה יכולים לבחור בכתובות ה-URL המתאימה להלן: צרפת: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> גרמניה: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> בריטניה: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	אירופה, המזרח התיכון ואפריקה

\* לקוחות יכולים לגשת לאתר [www.dell.com](http://www.dell.com) המקומי שלהם על ידי כניסה לאתר [www.dell.com](http://www.dell.com) ממחשב שמחובר לאינטרנט במיקום שלהם או על ידי בחירה מבין האפשרויות באתר "Choose a Region/Country" (בחר אזור/מדינה) של Dell, בכתובת <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

הלקוח מסכים גם שבמקרה של חידוש, התאמה, הארכה או המשך השימוש בשירות מעבר לתקופה הראשונית, השירות יהא כפוף לתיאור השירות העדכני באותה עת, הזמין לסקירה בכתובת [www.dell.com/service-descriptions/global](http://www.dell.com/service-descriptions/global).

במקרה של סתירה בין תנאי תיאור שירות זה לבין תנאי מתנאי ההסכם, תינתן עדיפות לתנאי תיאור השירות, אולם רק ביחס לסתירה האמורה ואין לפרשו או לראות בו תהליף לשום תנאי אחר בהסכם אשר תיאור שירות זה אינו סותר אותו במפורש.

בהזמנת השירותים, קבלת אספקה של השירותים, שימוש בשירותים או בתוכנת קשורות, או על ידי לחיצה על הלחצן/סימון של התיבה "I Agree" (אני מסכים) או באמצעי דומה באתר האינטרנט של [www.dell.com](http://www.dell.com) בקשר לרכישה שלך או בתוך ממשק תוכנה או ממשק אינטרנט של Dell, אתה מסכים להתחייב לתיאור שירות זה ולהסכמים המוזכרים באמצעות הפניה במסמך זה. אם אתה נכנס לתיאור שירות זה מטעם חברה או ישות משפטית אחרת, אתה מאשר שיש בידך הסמכות לחייב ישות זו לתיאור שירות זה, ובמקרה כזה "אתה" או "הלקוח" תהיו מיוחסים לישות זו. נוסף על קבלת תיאור שירות זה, לקוחות במדינות מסוימות עשויים גם להידרש להתרם על טופס הזמנה.



## תנאים והתניות נוספים החלים על שירותי תמיכה ושירותים במסגרת האחריות

### 1. מוצרים נתמכים

שירות זה זמין במוצרים נתמכים אשר כוללים פריטים נבחרים מהסוגים הבאים OptiPlex™ של Dell, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; XPS™ של Dell, Alienware™ של Dell, Chromebook™, מוצרי PowerConnect™, PowerVault™, PowerEdge SC™, PowerEdge™ של Dell, Edge Gateway, Embedded PC, Dell | EMC Storage Systems™, Dell EqualLogic™ של Dell. מוצרים נתמכים נוספים כל העת, כך שמומלץ ליצור קשר עם נציג המכירות שלך כדי לקבל את הרשימה העדכנית ביותר של שירותים הזמינים עבור מוצרי Dell, או מוצרים אחרים שאינם של Dell, אשר נמצאים ברשותך. כל מוצר נתמך מסומן במספר סידורי (להלן "תג השירות"). על הלקוח לרכוש הסכם שירות נפרד עבור כל מוצר נתמך.

### 2. שירותי תמיכה

**A. אחריות חומרה מוגבלת; הגבלות על כיסוי חומרה.** שירותים הקשורים לתמיכה עשויים לכלול אפשרויות תמיכה טכנית (בטלפון, באינטרנט וכדומה) וכן רכיבי שירות ושירותי עבודה קשורים לצורך תיקון או החלפה של פגמים בעבודה, אשר תואמים לתקופת האחריות המוגבלת החלה על המוצרים הנתמכים של הלקוח ונוצרו במהלכה (להלן "תקרת העומדת בדרישות").

כמתואר בסעיף שבעמודים 1 ו-2, ייתכן שיחולו הגבלות על כיסוי החומרה וייתכן שהצעות שירות יהיו זמינות כדי להרחיב הגבלות אלה על רכיבי החומרה תמורת תשלום נוסף. עיין בהצהרת האחריות החלה על לקוחות בארה"ב ובקנדה בכתובת: [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) כדי לבדוק הגבלות אלה על כיסוי החומרה, החלות על כל הלקוחות בכל רחבי העולם, בכפוף לחוק מקומי אחר החל. עיין באתר Dell.com המקומי לקבלת מידע נוסף בנושא אחריות, או פנה לאנליסט תמיכה טכנית של Dell לקבלת פרטים נוספים.

**B. החלפת יחידה שלמה; אי החזרה.** אם Dell תקבע שניתן להסיר ולהרכיב מחדש בקלות רכיב של המוצר הנתמך הפגום (כגון מקלדת או צג), או אם האנליסט יקבע כי יש להחליף את המוצר הנתמך כיחידה שלמה, Dell שומרת לעצמה את הזכות לשלוח ללקוח יחידה חלופית שלמה. אם Dell תספק ללקוח יחידה חלופית, הלקוח חייב להחזיר ל-Dell את המערכת או הרכיב הפגומים, אלא אם הלקוח רכש את השירות "שמירה על הכונן הקשיח" עבור המערכת שנפגמה, ובמקרה זה הלקוח רשאי לשמור את הכוננים הקשיחים הרלוונטיים. אם הלקוח אינו מחזיר ל-Dell את המערכת או הרכיב הפגומים כפי שנדרש לעיל, או אם היחידה הפגומה אינה מוחזרת תוך עשרה (10) ימים בהתאם להוראות בכתב שצורפו ליחידה החלופית (במקרה שהיחידה החלופית לא נמסרה אישית על ידי טכנאי של Dell), הלקוח מסכים לשלם ל-Dell עבור היחידה החלופית עם קבלת החשבונית. אם הלקוח לא ישלם את החשבונית תוך עשרה (10) ימים לאחר שליחתה, בנוסף לזכויות וסעד משפטיים אחרים הזמינים ל-Dell, Dell רשאית לסיים את תיאור השירות הזה לאחר מתן התראה.

**C. חלקים מאוחסנים** נכון להיום, Dell מאחסנת חלקים במיקומים שונים ברחבי העולם. ייתכן שחלקים נבחרים לא יהיו במלאי במיקום הקרוב ביותר לאתר הלקוח. אם חלק מסוים הדרוש לתיקון המוצר הנתמך אינו זמין במתקן של Dell בקרבת מיקומו של הלקוח ויש להעבירו ממתקן אחר, הוא יישלח בהקדם האפשרי, עד כמה שהדבר מעשי וסביר מבחינה מסחרית.

**D. בעלות על חלקי שירות.** כל חלקי השירות של Dell שהוסרו מהמוצר הנתמך והוחזרו ל-Dell הופכים לרכושה של Dell. על הלקוח לשלם ל-Dell את המחיר המומלץ לצרכן התקף במועד המדובר עבור כל חלק שירות שהוסר מהמוצר הנתמך ונשמר אצל הלקוח (למעט כוננים קשיחים של מוצרים נתמכים המכוסים על ידי שירות "שמירה על הכונן הקשיח"), אם הלקוח קיבל חלפים מ-Dell. Dell משתמשת בחלקים חדשים ובחלקים מחודשים מתוצרת יצרנים שונים בעת ביצוע תיקונים במסגרת האחריות, והלקוח מאשר זאת במפורש.

**3. תקופת השירות.** תיאור שירות זה מתחיל בתאריך הרשום על גבי טופס ההזמנה שלך ותקף למשך כל תקופת השירות ("תקופה") כמפורט בטופס ההזמנה. בהתאם למקרה, מספר המערכות, הרישיונות, ההתקנות, הפריסות, נקודות הקצה המנוהלות או משתמשי הקצה המנוהלים שעבורם רכש הלקוח שירות אחד או יותר, התעריף או המחיר והתקופה הישימה עבור כל שירות, מפורטים בטופס ההזמנה של הלקוח. אלא אם יוסכם אחרת בכתב בין Dell לבין הלקוח, רכישת השירותים על פי תיאור שירות זה תהיה אך ורק לשימוש הפנימי של הלקוח ולא לצורך מכירה מחדש או ניהול של מוקד שירות.





**A. קביעת מועד חדש.** לאחר שנקבע מועד לשירות זה, כל שינוי בלוח הזמנים חייב להתבצע שמונה (8) ימים קלנדריים לפחות לפני המועד שנקבע. אם הלקוח קובע מועד חדש לשירות זה בתוך שבעה (7) ימים או פחות מהמועד שנקבע, תחול עמלת שינוי מועד אשר לא תעלה על 25% ממחיר השירותים. כל קביעת מועד חדש לשירות זה תאושר על ידי הלקוח לפחות שמונה (8) ימים לפני תחילת השירות.

**B. הגבלות סבירות מבחינה מסחרית להיקף השירות.** Dell רשאית לסרב לספק את השירות אם, לדעתה, מתן השירות עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-Dell או לספקי השירות של Dell או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירות. Dell אינה אחראית לכל כשל או עיכוב בביצוע בשל כל סיבה שמעבר לשליטתה, לרבות כשל של הלקוח לעמוד בהתחייבויותיו לפי תיאור שירות זה. השירות מוגבל לשימושים שלהם נועד המוצר הנתמך.

**C. שירותים אופציונליים.** שירותים אופציונליים (לרבות תמיכה בעת הצורך, התקנה, ייעוץ, שירותי תמיכה או הדרכה מנוהלים או מקצועיים) עשויים להיות זמינים לרכישה מ-Dell וישתנו בהתאם למיקום הלקוח. שירותים אופציונליים עשויים לחייב הסכם נפרד עם Dell. בהיעדר הסכם כזה, שירותים אופציונליים מסופקים בהתאם לתיאור השירות.

**D. הסבה.** Dell עשויה להסב שירות זה ו/או תיאור שירות זה לספקי שירות מוסמכים מצד שלישי.

**E. ביטול.** Dell רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך התקופה בשל כל אחת מהסיבות הבאות:

- הלקוח לא שילם את המחיר המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונית;
- הלקוח גס רוח, מאיים או מסרב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע או עם הטכנאי באתר; או
- הלקוח לא מקיים את כל התנאים וההתניות המוגדרים בתיאור שירות זה.
- שיעורי הכשלונות ברכיבים נמצאים במעקב תמידי, ו-Dell שומרת את הזכות לסרב להעניק שירות במקרה שבו Dell מעריכה במידה סבירה שהלקוח עושה בשירות שימוש מופרז (למשל מבקש החלפה של רכיבים פגומים בשיעור החורג מהותית משיעורי הכשלונות הסטנדרטיים עבור הרכיב והמערכת המעורבים). אם Dell מחליטה (לפי שיקול דעתה הבלעדי של Dell) כי לקוח עושה שימוש לרעה בשירות, כולל, בין היתר, בקשת משלוחים של רכיבים באופן המעיד על שימוש מופרז וכשל הנובע מכך אשר נגרם כתוצאה מבלאי, ל-Dell שמורה הזכות לבטל את השירותים או לסרב לבצע אותם.

Dell תבטל שירות זה, Dell תשלח ללקוח הודעה בכתב על הביטול לכתובת המצוינת בחשבונית הלקוח. ההודעה תכלול את הסיבה לביטול ואת תאריך כניסת הביטול לתוקף, שלא יפחת מעשרה (10) ימים מהיום שבו תשלח Dell את הודעת הביטול ללקוח, למעט במקרה שבו החוק המקומי מחייב תנאי ביטול אחרים שלא ניתן לשנותם באמצעות הסכם. אם Dell תבטל שירות זה בכפוף לפסקה זו, הלקוח לא יהיה זכאי לכל החזר של תשלומים ששולמו או שהוא מחויב לשלם ל-Dell.

**F. מגבלות גיאוגרפיות ומגבלות שינוי מיקום.** שירות זה יסופק לאתרים המצוינים בחשבונית ללקוח. שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אם המוצר הנתמך שלך אינו נמצא במיקום הגיאוגרפי שתואם את המיקום שברשומות השירות של Dell עבור המוצר הנתמך שלך, אם פרטי התצורה השתנו ו-Dell לא עודכנה, אזי Dell צריכה תחילה לבדוק מחדש את הזכאות של המוצר הנתמך שלך לתמיכה שרכשת לפני שניתן יהיה לקבוע מחדש זמני תגובה עבור המוצר הנתמך. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות, שעות התמיכה הטכנית וזמני התגובה באתר הלקוח, ישתנו בהתאם למיקום הגיאוגרפי, וייתכן שאפשרויות מסוימות לא יהיו זמינות לרכישה במיקום של הלקוח. פנה לנציג המכירות שלך לקבלת פרטים אלה. המחויבות של Dell לספק את השירותים למוצרים נתמכים שהועברו כפופה לגורמים שונים, לרבות אך ללא הגבלה, זמינות השירותים המקומיים, תשלומים נוספים ובדיקה ואישור מחדש של המוצרים הנתמכים שהועברו, לפי תעריפי הייעוץ של Dell עבור הזמן והחומרים באותה תקופה. עבור לקוחות במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה (EMEA), אלא אם מצוין אחרת בתיאור שירות זה או בהסכם, שירות באתר הלקוח זמין עד למרחק של 150 ק"מ מהמיקום הקרוב ביותר של מחלקת הלוגיסטיקה של Dell (PUDO), או נקודת איסוף/מסירה). לקבלת מידע נוסף בנוגע לזמינות של שירות באתר הלקוח במדינות אירופה, המזרח התיכון ואפריקה, פנה אל נציג המכירות שלך.



**G. העברת השירות.** בהתאם למגבלות שפורטו בתיאור השירות, הלקוח רשאי להעביר שירות זה לצד שלישי אשר רוכש את המוצר הנתמך של הלקוח במלואו בטרם פגה התקופה, ובלבד שהלקוח הוא הרוכש המקורי של המוצר הנתמך ושל שירות זה, או שהלקוח רכש את המוצר הנתמך ושירות זה מהבעלים המקוריים (או לקוח שהמוצר והשירות הועברו אליו) וציית לכל נהלי ההעברה הזמינים בכתובת [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). עמלת העברה עשויה לחול. לתשומת לבך, אם הלקוח או מי שהלקוח העביר אליו את המוצר, מעביר את המוצר הנתמך למקום שבו שירות זה אינו זמין (או זמין במחיר שונה ממה ששילם בעבר), ייתכן שהלקוח או מי שהלקוח העביר אליו את המוצר, לא יזכה לכיסוי או שיידרש לשלם תשלום נוסף לקבלת אותן קטגוריות תמיכה במיקום החדש. אם הלקוח או מי שהלקוח העביר לו את המוצר הנתמך יבחר שלא לשלם תשלום נוספים מסוג זה, ייתכן ששירות הלקוח ישתנה באופן אוטומטי כדי לכלול את קטגוריות התמיכה הזמינות במחיר זה או במחיר נמוך יותר באותו מיקום, ללא אפשרות לקבלת החזר כספי.

© Dell Inc. 2015 כל הזכויות שמורות. סימנים מסחריים ושמות מסחריים הנזכרים במסמך זה מתייחסים לישויות הטוענות לבעלות על אותם סימנים ושמות או למוצרים שלהן. ניתן גם לקבל עותק מודפס של התנאים וההתניות של Dell על-פי דרישה.



אפשרויות התגובה בשירות

פרטים	אפשרויות נוספות (אם רלוונטי)	רמת התגובה בשירות
<p><b>שירות משלוח בדואר</b> מתחיל בפנייה טלפונית לטכנאי של Dell כמתואר לעיל. במהלך האבחון, הטכנאי של Dell יקבע אם הבעיה מצריכה שליחה של המוצר הנתמך אל מרכז תיקונים ייעודי של Dell כדי לטפל באירוע העומד בדרישות לתמיכה. משך הזמן הוא 12-7 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים, כולל משלוח אל מרכז התיקונים וחזרה, החל מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell. זמני התגובה עשויים להשתנות על פי מדינה ומיקום. לקבלת מידע נוסף, פנה לנציג המכירות של Dell.</p>	<p>שירות משלוח בדואר</p>	<p><b>אפשרויות החזרה לצורך תיקון</b></p>
<p><b>שירות דואר: הלקוח מספק קופסה ומשלם על המשלוח:</b> אם האחריות לא כוללת תשלום של Dell כל דמי הובלה נכנסת, אנו ננפיק מספר אישור להחזרת חומרים (RMA) שיהיה עליך לכלול במשלוח החזרה שלך. עליך להחזיר אלינו את המוצרים באריזה המקורית או שוט-ערך, לשלם מראש עבור המשלוח ולבטח את המשלוח או לקבל על עצמך את האחריות במקרה של אובדן או נזק בעת המשלוח, העשוי לבטל את כיסוי האחריות כנוק שנגרם על ידי הלקוח. משך הזמן הוא 12-7 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים, כולל משלוח אל מרכז התיקונים וחזרה, החל מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell. אנו נחזיר לך את המוצר המתוקן או החלופי. אנו נשלם על משלוח המוצרים המתוקנים או החלופיים אליך אם כתובתך נמצאת בארה"ב (לא כולל פוארטו ריקו והטריטוריות של ארה"ב) או בקנדה (ביחס למערכות רשומות בקנדה). משך הזמן הוא 12-7 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים, כולל משלוח אל מרכז התיקונים וחזרה, החל מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell.</p>	<p>שירות משלוח בדואר: הלקוח מספק קופסה ומשלם על המשלוח</p>	
<p><b>שירות משלוח בדואר: הלקוח מספק קופסה, Dell משלמת על המשלוח:</b> אם האחריות שלך כוללת דמי הובלה ששולמו מראש על ידי Dell המכסים דמי הובלה נכנסת ודמי הובלה חזרה, אנו ננפיק מספר אישור להחזרת חומרים (RMA) שיהיה עליך לכלול במשלוח שלך. עליך להחזיר אלינו את המוצרים למתקן תיקונים שהוקצה לך באריזתם מקורית או שוט-ערך, אנו נחזיר לך את המוצרים המתוקנים או החלופיים. משך הזמן הוא 12-7 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים, כולל משלוח אל מרכז התיקונים וחזרה, החל מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell. אנו נשלם על משלוח המוצרים המתוקנים או החלופיים אליך אם כתובתך נמצאת בארה"ב (לא כולל פוארטו ריקו והטריטוריות של ארה"ב) או בקנדה (ביחס למערכות רשומות בקנדה). אחרת, נשלח את המוצר על חשבון המקבל.</p>	<p>שירות משלוח בדואר: הלקוח מספק קופסה, Dell משלמת על המשלוח:</p>	
<p><b>שירות משלוח בדואר: Dell מספקת את הקופסה ומשלמת על המשלוח:</b> בכפוף לקביעת סוכן תמיכה טכנית של Dell שיש להחזיר את המוצר אלינו לתיקון או להחלפה, יישלחו אליך הוראות אריזה ומשלוח ותעודת משלוח משולמת מראש. לאחר קבלת אמצעי המשלוח, עליך לארוז את המוצר בחומר הנדרש ולפנות לספק ההובלה המיועד המצוין בהוראות המשלוח שלך כדי לתאם מועד איסוף. משך הזמן הוא 12-7 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים, כולל משלוח אל מרכז התיקונים וחזרה, החל מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell. בתנאי שתפעל על פי הוראות המשלוח, נשלם דמי משלוח רגילים עבור משלוח המוצר אלינו לתיקון ומשלוח חזרה אליך אם כתובתך נמצאת בארה"ב (לא כולל פוארטו ריקו והטריטוריות של ארה"ב) או בקנדה (ביחס למערכות רשומות בקנדה). אחרת, נשלח את המוצר על חשבון המקבל.</p>	<p>שירות משלוח בדואר: Dell מספקת את הקופסה ומשלמת על המשלוח</p>	
<p>שירות מסירה על ידי הלקוח הוא שירות מסירה שתחילתו בפנייה טלפונית לטכנאי של Dell כמתואר לעיל. במהלך תהליך פתרון הבעיות הטלפוני, הטכנאי של Dell יאבחן אם הבעיה היא תקלה בחומרה: אם כן, הלקוח יתבקש למסור את המוצר הנתמך למרכז תיקונים ייעודי או לאתר שילוח של Dell (על חשבוננו של הלקוח). שעות השירות הרגילות הן שעות העבודה המקומיות, 5 ימים בשבוע, למעט הגים לאומיים מקומיים. לאחר תיקון המוצר הנתמך, Dell תיצור קשר עם הלקוח כדי להסדיר את החזרתו. משך הזמן הוא 12-7 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים. הסכמי רמות שירות בנוגע לתיקונים עשויים להשתנות בהתאם למדינה ולעיר.</p>	<p>שירות מסירה על ידי הלקוח</p>	



פרטים	אפשרויות נוספות (אם רלוונטי)	רמת התגובה בשירות
<p>CIS (שירות מסירת המוצר על ידי הלקוח) הוא שירות שתחילתו בפנייה טלפונית או בהבאת המוצר הנתמך על-ידי הלקוח למרכז תיקונים מורשה או לאתר משלוחים של Dell (על חשבון הלקוח). שעות השירות הרגילות הן שעות העבודה המקומיות, חמישה ימים בשבוע, למעט חגים לאומיים מקומיים. תיקונים במסגרת תקריות העומדות בדרישות יבוצעו בהתאם לזמן התגובה המפורט בטופס ההזמנה של הלקוח. לאחר תיקון המוצר הנתמך, המשווק המורשה של Dell ייצור קשר עם הלקוח כדי להסדיר את החזרתו. הסכמי רמות שירות בנוגע לתקונים עשויים להשתנות בהתאם למדינה ולעיר. משך הזמן הוא 7-12 ימי עסקים, בדרך כלל עשרה (10) ימי עסקים. הקישור מפנה למידע אודות הזמינות של שירות המסירה על-ידי הלקוח בהובלת שותף עסקי, לפי מדינה. <a href="http://www.dell.com/contactdell">www.dell.com/contactdell</a></p>	<p>שירות מסירה על ידי הלקוח באמצעות שותפים עסקיים (זמין בשווקים מתפתחים מסוימים באירופה, במזרח התיכון, באפריקה ובאסיה)</p>	
<p>שירות 'איסוף והחזרה' (CAR) מתחיל בפנייה טלפונית לטכנאי של Dell כמתואר לעיל. אם מאובחן אירוע הזכאי לתמיכה במוצר הנתמך ולא ניתן לפתור את הבעיה באמצעות פתרון בעיות טלפוני עם הטכנאי של Dell, נציג של Dell יאסוף את המוצר הנתמך ויעביר אותו למרכז תיקונים ייעודי של Dell. משך הזמן הוא 7-12 ימי עסקים, בדרך-כלל עשרה (10) ימי עסקים, כולל משלוח אל מרכז התיקונים וחזרה, החל מהמועד שבו שולח הלקוח את המוצר הנתמך אל Dell. שיטת שירות זו כוללת עבודה ותיקון או החלפה של חלקים ביחידת המערכת המרכזית, לרבות גג, מקלדת ועכבר, אם הם לא הוזמנו בנפרד.</p>	<p>שירות איסוף והחזרה</p>	
<p>תיקונים במסגרת אירועים העומדים בדרישות לתמיכה יבוצעו בהתאם לזמן התגובה המפורט בטופס ההזמנה של הלקוח. לאחר תיקון המוצר הנתמך, הוא יוחזר אל הלקוח. משך הזמן הוא 7-12 ימי עסקים, בדרך כלל עשרה (10) ימי עסקים.</p> <p><b>נוהלי שליחה:</b> במהלך האבחון, הטכנאי של Dell יספק הוראות לגבי אופן החזרה של המוצר אל מרכז התיקונים אשר צוין על-ידי Dell. חובה לשלוח את המוצר הנתמך לכתובת שתסופק על ידי טכנאי Dell ולסמן על החבילה במקום בולט את "מספר ההרשאה להחזרה". מספר ההרשאה להחזרה יסופק על ידי הטכנאי של Dell. כדי להאיץ את זמן התיקון או ההחלפה, צרף תיאור קצר של הבעיה בכתב. ארוז את המוצר המוחזר באריזתו המקורית. אם האריזה המקורית אינה זמינה, טכנאי Dell עשוי לעזור ולספק לך אריזה. עם זאת, עשוי לחול תשלום בגין שירות זה.</p> <p><b>אמצעי זהירות לשילוח:</b> אין לשלוח מדריכים, מידע סודי, קנייני או אישי, או מדיה נשלפת כגון כונני דיסק, תקליטורי DVD, כרטיסי PC וכדומה. Dell אינה אחראית לאובדן או השחתה של נתונים, נזק או אובדן של מדיה, או למידע סודי, קנייני או אישי של הלקוח.</p>	<p>התנאים וההתניות הלים על כל שירותי ההחזרה לצורך תיקונים: שירות שליחה בדואר, מסירה על-ידי הלקוח והאפשרויות של שירות האיסוף והחזרה המפורטות לעיל.</p>	
<p>Dell תאפשר ללקוחות שרכשו שירות חלפים בלבד להעביר בקשות לחלפים במסגרת טיפול באירועים הזכאים לתמיכה. Dell עשויה לספק החלפה של יחידה שלמה במקום החלפה של חלקים ספציפיים. במקרה כזה Dell תכלול מיכל אריזה שהתקבל עבורו תשלום מראש לכל חלק חילוף, כדי לאפשר ללקוח להחזיר את החלק הפגום המקורי ל-Dell. שירות חלפים בלבד כולל תמיכה טלפונית מוגבלת כדי לברר התאמה וליצור משלוח בלבד - התמיכה הטלפונית אינה כוללת פתרון בעיות דרך הטלפון ואף לא סוגים אחרים של סיוע מרחוק.</p>	<p>לא רלוונטי</p>	<p>שירות חלפים בלבד</p>
<p>בתהליך פתרון הבעיות הטלפוני מול לקוחות המקבלים שירות באתר, טכנאי Dell יקבע אם יש לשלוח לאתר הלקוח טכנאי שירות לצורך טיפול בתקרת העומדת בדרישות. כאשר מדובר בשירות באתר הלקוח, הטכנאי בדרך כלל מגיע לאתר ביום העסקים הבא. זמני התגובה עשויים להשתנות בין מדינות ומיקומים שונים. בנוסף, הלקוח ו-Dell מכירים בכך ומאשרים שגורמים אשר לא נמצאים בשליטתה של Dell, כולל, בין היתר, כל דרישות הרישוי ועיבוד החומרים או המשאבים במהלך ההעברה מ-Dell אל הלקוח, עשויים לעכב את זמן התגובה של Dell אל מעבר לזמני התגובה האופייניים אשר צוינו בתיאור השירות הזה, ו/או הועברו על-ידי Dell ללקוח במועד בקשת המשלוח על-ידי הלקוח. לקבלת מידע נוסף, פנה לנציג המכירות של Dell.</p> <p>שירות זה כפוף להגבלות והתניות ספציפיות:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• הטכנאים באתר זמינים בימים שני עד שישי בין השעות 8:00 ל-18:00 לפי זמן מקומי, למעט בחגים מקומיים.</li> <li>• ככלל, שיחות שיתקבלו אצל Dell לפני 17:00, שעון מקומי, יזכו את הלקוח בשירות ביום העסקים הבא ואולם יש הבדלים בין האזורים השונים. כדי לברר את המועד האחרון להזמנת שירות ליום העסקים הבא במיקומך, פנה לטכנאי של Dell.</li> <li>• אם תוך כדי ביקור הטכנאי באתר הלקוח יתברר כי דרושים חלקים/משאבים נוספים, ייתכן שהעבודה תיעצר זמנית עד להגעת החלקים/המשאבים הדרושים.</li> </ul> <p><b>החמצת ביקור שירות על ידי הלקוח:</b> אם הלקוח או נציג מורשה מטעמו לא ימצאו במקום עם הגעת טכנאי השירות, הטכנאי לא יוכל לבצע את השירות הנדרש. כאשר ניתן, טכנאי שירות באתר ישאיר כרטיס כדי להודיע ללקוח שהוא ביקר באתר. במידה והדבר מתרחש, ייתכן שהלקוח יצטרך לשלם תשלום נוסף עבור ביקור שירות חוזר.</p>	<p>לא רלוונטי</p>	<p>שירות באתר</p>



פרטים	אפשרויות נוספות (אם רלוונטי)	רמת התגובה בשירות
<p>עבור לקוחות שרכשו שירות החלפה מתקדם, Dell עשויה לשלוח מוצר חלופי למיקום העסק של הלקוח כדי לספק תמיכה במהלך תקרית העומדת בדרישות. בחלק מהמקרים, לפי שיקול דעתה של Dell, ייתכן שגם טכנאי שירות באתר יישלח כדי לספק תמיכה, אך רק בתגובה לתקרית העומדת בדרישות. עבור שירות ההחלפה המתקדם, חלק החילוף בדרך כלל מגיע ביום העסקים הבא. עם קבלת המוצר החלופי, על הלקוח להחזיר את המוצר הנתמך הפגום לידי Dell על ידי הבאתו אל ספק שירותי החזרה הייעודי בתוך 3 ימי עסקים. אם Dell תקבע שלא ניתן להחזיר את המוצר הנתמך שבידי הלקוח באתר חברת השילוח, ועל הלקוח להחזיר את המוצר הנתמך באמצעות החזרה בדואר, אזי המוצר החלופי יישלח לאתר הלקוח בצירוף הארזיה, הוראות השילוח ושטר מטען ששולם מראש. עם קבלת המוצר החלופי, הלקוח יארוז מיד את המוצר הנתמך וישלח אותו בדואר או יתאם איסוף על ידי חברת שילוח באותו יום או ביום הזמין הבא. במקרה של אי החזרת הפריט הפגום, ייתכן שיחולו על הלקוח חיובים.</p>		שירות החלפה מתקדם

