

## שמור את הכון הקשיח שלך של Dell – ללקוחות ארגוניים

### מבוא

חברת Dell שמחה להציע את השירות 'שמור את הכון הקשיח שלך – ללקוחות ארגוניים' (KYHD ללקוחות ארגוניים", או ה"שירותים") בהתאם לתיאור שירות זה ("תיאור שירות"). 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. לסייע נוסף, או כדי לבקש עותק של חוזי השירות שלך, פנה לתמיכה הטכנית של Dell או לנציג המכירות שלך.

### היקף הסכם השירות

השירות מאפשר ללקוחות להמשיך ולהחזיק ברכיבים הפגומים שלהם, שנמצאים בתקופת האחריות המוגבלת של Dell על החומרה, בהתאמה, או למשך התקופה שהוגדרה בכתובת <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> ושצוינה בטופס ההזמנה שלך ("רכיבים לשמירה") בעת קבלה של רכיבים חלופיים במסגרת תיקון מאושר. "תיקון מאושר" הוא תיקון ו/או החלפה כתוצאה מפגם או פגמים בעבודה במהלך תקופת האחריות של החומרה החלה על מוצר או מוצרים נתמכים של הלקוח (כפי שמוגדר להלן). כל התיקונים המאושרים מסופקים בהתאם לתנאי האחריות המוגבלת על החומרה או לתנאי הסכם השירות של הלקוח.

**מוצרים נתמכים:** שירות 'שמור את הכון הקשיח שלך – ללקוחות ארגוניים' (KYHD ללקוחות ארגוניים") זמין עם מערכות מחשב נבחרות מדגמי OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Studio™ ו-Inspiron™. שירות 'KYHD ללקוח' פועל במקביל לאחריות המוגבלת על החומרה, וזמין בנקודת המכירה או בכל עת לפני התרחשות מקרה מאושר במערכת, כאשר המערכת נמצאת עדיין תחת כתב האחריות המוגבלת. השירות זמין במערכות המכילות רכיבים לשמירה שניתנים להחלפה על-ידי הלקוח (CR) או שניתנים להחלפה בשטח (FR), בתצורות סטנדרטיות. השירות 'שמור את הכון הקשיח שלך – ללקוחות ארגוניים' מאפשר ללקוחות להמשיך ולהחזיק במוצרים הקשיחים הפגומים שלהם (כונני דיסק קשיחים (HDD) מסוג רגיל, כונן מצב מוצק (SSD) ו-ATA טורי (SATA), כולל מסוג PCIe ו-NVMe) בעת קבלה של כוננים קשיחים חלופיים במסגרת תיקון מאושר.

יש לרכוש חוזה 'KYHD ללקוח' נפרד עבור כל מערכת או "קופסה". חוזה יחיד יכסה את כל הרכיבים שניתן לשמור הנמצאים בשרת אחד או במכשיר אחסון אחד. Dell תחליף רכיב פגום שנרכש מ-Dell ושמותקן במערכת של Dell בלבד. כשל ברכיב אינו מקנה ללקוח החלפה של יחידה שלמה אלא אם Dell תקבע שהחלפה נחוצה, לפי לשיקול דעתה הבלעדי של Dell. פריטים שנרכשו דרך קבוצת התוכנות והציוד ההיקפי של Dell, בין אם בעת רכישת מערכת או כערכת לקוח ושעדיין נמצאים במסגרת כתב האחריות, אינם מכוסים במסגרת שירות זה.

על הלקוח לשלם ל-Dell במועד הרכישה תשלום בגין שירות 'KYHD ללקוח' עבור כל מוצר נתמך ללקוח שעבורו הלקוח מעוניין לשמור את הרכיב המוחלף. שירות 'KYHD ללקוח' יהיה זמין ללקוח רק כאשר ייקבע שמוצר כלשהו זכאי להחלפה מאושרת.

### הליכי תמיכה

#### קבלת תמיכה:

על הלקוחות להתקשר אל מחלקת התמיכה הטכנית של Dell בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או הסכם השירות הרלוונטיים שלהם, כאשר הם נתקלים בבעיה או חושדים שקיים כשל ברכיב לשמירה. הלקוחות יקבלו תמיכה בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או הסכם השירות הרלוונטיים שלהם. אם הטכנאי יקבע שדרוש תיקון מאושר של הרכיב, Dell תשלח את הרכיב החלופי אל הלקוח בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או הסכם השירות הרלוונטיים של הלקוח. שירות 'KYHD ללקוח' זה מעניק ללקוח זכאות להמשיך ולהחזיק ברכיב הפגום לשמירה.

במקרה שבו לקוח רכש את השירות, וכלל או שלח בנפרד את הרכיב לשמירה מהמוצר הנתמך הזכאי לשירות זה אל Dell, במסגרת תיקון מאושר, הלקוח מסכים שהחזרה של רכיב הזכאי לשירות זה ("רכיב זכאי מוחזר") מהווה ויתור על זכותו לקבל את השירות מ-Dell. לאחר ש-Dell תקבל רכיב זכאי מוחזר, ל-Dell לא תהיה שום חבות נוספת כלפי הלקוח בנוגע לאותו רכיב זכאי מוחזר. Dell לא תהא מחויבת, בשום מקרה, להחזיר ללקוח רכיב זכאי מוחזר, ולא תידרש להסיר נתונים או לבצע כל פעולה אחרת בנוגע לרכיב הזכאי המוחזר של הלקוח או בנוגע לנתונים כלשהם המאוחסנים ברכיב הזכאי המוחזר. במקרה שבו Dell תקבל רכיב זכאי מוחזר, Dell רשאית לעבד את הרכיב הזכאי המוחזר בהתאם למדיניות הסטנדרטית של Dell בתור רכיב המוחזר ל-Dell, בהתאם לחוזה האחריות והשירות היסודי של הלקוח, החלים על המוצר הנתמך של הלקוח.

שיעורי הכשלונות ברכיבים נמצאים במעקב תמידי, ו-Dell שומרת את הזכות לסרב להעניק שירות במקרה שבו Dell מעריכה במידת הסביר שהלקוח עושה בשירות 'שמור את הכונן הקשיח שלך' – ללקוחות ארגוניים' שימוש מופרז (כגון מבקש החלפה של רכיבים פגומים בשיעור החורג מהותית משיעורי הכשלים הסטנדרטיים עבור הרכיב והמערכת המעורבים). במקרה שבו Dell תקבע (לפי שיקול דעתה הבלעדי של Dell) שהלקוח עושה בשירות שימוש לרעה, Dell שומרת את הזכות לבטל את השירות בהתאם לתנאי הביטול שלהלן.

חוזה 'שמור את הכונן הקשיח שלך' – ללקוחות ארגוניים' לא כולל:

- תיקון או החלפה. (כל תמיכה הכוללת תיקון או החלפה מסופקת בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או הסכם השירות).
- השמדה או מחיקה של נתונים.
- שחזור, סילוק או מיחזור נכסים.
- שמירה על רכיבים הכפופים להחזרה של מוצרים עקב סיכוני בריאות ובטיחות.
- רכיבים לא-סטנדרטיים המבוקשים במסגרת שירות אינטגרציה מותאמת אישית במפעל של Dell.
- תמיכה ברכיבים שנכשלו/נשמרו. (התמיכה ממשיכה אך ורק ברכיב החלופי, בהתאם לאחריות המוגבלת על החומרה או הסכם השירות הרלוונטיים של הלקוח).
- כל פעילות שאינה מצוינת במפורש בתיאור שירות זה.

## תחומי האחריות של הלקוח

- **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 מדיה נשלפת, גם אם טכנאי באתר מספק סיוע.
- **DELL לא תישא באחריות כלשהי עבור:**
  - כל מידע סודי, קנייני או אישי שלך;
  - אובדן או השחתה של נתונים, תוכניות או תוכנות;
  - נזק או אובדן של מדיה נשלפת;
  - 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 תכניות או נתונים כלשהם.** בעת החזרת מוצר נתמך או חלק של מוצר נתמך, הלקוח יכול לקבל את המוצר הנתמך או את החלק אשר הטכנאי ביקש בשיחה הטלפונית.
- **סמכות להענקת גישה.** הלקוח מסכים ומתחייב שהוא השיג היתר, הן עבור הלקוח והן עבור Dell, לגישה אל המוצר הנתמך, אל הנתונים שבו ואל כל רכיבי החומרה והתוכנה הכלולים בו ולשימוש בהם, לצורך אספקת שירותים אלה. אם אין ללקוח הרשאה זו, באחריותו להשיג אותה על חשבונו לפני שיבקש מ-Dell לבצע שירותים אלה.
- **שיתוף פעולה עם אנליסט בטלפון וטכנאי באתר.** הלקוח מסכים לשתף פעולה עם המומחה של Dell המספק תמיכה דרך הטלפון ועם הטכנאים באתר ולפעול לפי הנחיותיהם. הניסיון מלמד שניתן לתקן את רוב הבעיות והשגיאות במערכות דרך הטלפון, על-ידי שיתוף פעולה צמוד בין המשתמש לבין המומחה או הטכנאי.
- **דיווח על כשל ברכיב.** דווח על כל מקרה של כשל ברכיב לתמיכה בחומרה באחריות של Dell בהתאם להסכם השירות הרלוונטי.
- **מסירת פרטי החלק.** אם תתבקש לעשות זאת, ספק ל-Dell את פרטי הזיהוי של החלק ("PPID") או פרטים מתאימים שסייעו לטכנאי לאמת שאירע כשל רכיב המכוסה על ידי חוזה.
- **שירות באתר.** יידע את הטכנאי שרכשת את שירות 'לקוח' KYHD עבור המערכת.
- **שליטה פיזית.** שמור על שליטה פיזית ברכיבים מהמערכות המכוסות במסגרת 'לקוח' KYHD של Dell. אינה אחראית על נתונים שהושארו על רכיבים המוחזרים ל-Dell.

- **סילוק.** הלקוח אחראי לסילוק או להשמדה של הרכיבים השמורים באופן התואם לכל החוקים והתקנות הרלוונטיים להגנה על הסביבה ולהבטיח שהנתונים הרגישים, המסווגים או הקנייניים, מושמדים או מאובטחים.
- **מהדורות נתמכות.** כל הלקוח לשמור על תוכנה ומוצרים נתמכים ברמות מהדורה או קביעת תצורה מינימליות המפורטות על ידי Dell באתר [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 שהמערכות הנתמכות יהיו זכאיות לשירות זה.
- **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. באחריות הלקוח לוודא 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 ספקים חיצוניים או להשפעה כלשהי שעשויה להיות לשירותים של DELL על אותם כתבי אחריות.
- **התחייבויות באתר הלקוח.** כאשר השירותים מחייבים ביצוע פעולות באתר, על הלקוח לספק גישה חופשית, בטוחה ומספקת למתקני הלקוח ולמוצרים הנתמכים. גישה מספקת כוללת שטח עבודה מרווח, אספקת חשמל וקו טלפון מקומי. בנוסף, יש לספק צג, עכבר (או מכשיר הצבעה אחר) ומקלדת (שעלותם לא תיזקף לחובת Dell), אם המערכת אינה כוללת כבר פריטים אלו.
- **הערה:** אם הלקוח לא יעמוד בתחומי האחריות ובתנאים שהוצגו בתיאור שירות זה, Dell לא תהיה מחויבת לספק את השירות.

## 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 כזה, בהתאם למיקום הלקוח, שירות זה יסופק בכפוף לתנאי השירות המסחריים של Dell הזמינים לפי בקשה או באתר המקומי של Dell הייחודי למדינה ומצוין בטבלה שלהלן (תנאי המכירה, השירות והתמיכה הרלוונטיים של Dell, וביחד עם תיאור שירות זה, "ההסכם"). עיין בטבלה להלן, המפרטת את כתובות ה-URL הרלוונטיות למיקום הלקוח שלך, שבהן תוכל למצוא את ההסכם. הצדדים מאשרים שקראו והסכימו להיות מחויבים לתנאים מקוונים אלה.

Dell Services ותנאים 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/terms">www.dell.com/terms</a>	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</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 מקומי <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ייחודי למדינה או לקוח קמעונאי, <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer">www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer</a> , או אם אתה לקוח	אתר מקומי <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ייחודי למדינה או לקוח קמעונאי, <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer">www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer</a> , או אם אתה לקוח	ארצות באמריקה הלטינית והקאריביים
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהיו 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 כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.	אתר מקומי <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ייחודי למדינה או לקוח קמעונאי, <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer">www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer</a> , או אם אתה לקוח	אסיה-השקט-יפן
תיאורי שירות ומסמכי שירות אחרים של Dell שאתה עשוי לקבל מהמשווק שלך לא יהיו 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 כמוסכם בינך ובין המוכר שלך.	אתר מקומי <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ייחודי למדינה או לקוח קמעונאי, <a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer">www.dell.com/servicesdescriptions/global/Dell_Consumer</a> , או אם אתה לקוח בנוסף, לקוחות בצרפת, גרמניה ובריטניה יכולים לבחור בכתובת 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 (EMEA)

\*לקוחות רשאים לפנות 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 "בחר אזור/מדינה" של Dell, שנמצא בכתובת:

<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

הלקוח מסכים גם שעל ידי חידוש, התאמה, הארכה או המשך השימוש בשירות מעבר לתקופה הראשונית, השירות יהא כפוף לתיאור השירות העדכני באותה עת, הזמין לסקירה בכתובת: [www.dell.com/servicesdescriptions/global](http://www.dell.com/servicesdescriptions/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 תחליף לשום תנאי אחר בהסכם אשר תיאור שירות זה אינו סותר אותו במפורש.

בהזמנת השירותים, קבלת אספקה של השירותים, שימוש בשירותים או בתוכנות קשורות, או על ידי לחיצה על הלחצן/סימון של התיבה "I Agree" (אני מסכים) או באמצעי דומה באתר האינטרנט Dell.com בקשר לרכישה שלך או בתוך ממשק תוכנה או ממשק אינטרנט של Dell, אתה מסכים להתחייב לתיאור שירות זה ולהסכים 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 לחתום על טופס הזמנה.

## מידע חשוב נוסף

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

**ביטול.** בכפוף למדיניות ההחזרה של מוצרים ויישומים החלה במיקום הגיאוגרפי של הלקוח, הלקוח רשאי להפסיק שירות זה בתוך מספר מוגדר של ימים מיום קבלת המוצר הנתמך, על ידי העברה ל-Dell של הודעת ביטול בכתב. אם הלקוח מבטל שירות זה במהלך תקופה זו, Dell תשלח ללקוח החזר מלא בניכוי העלויות של פניות לתמיכה שבוצעו בכפוף לתיאור שירות, אם היו כאלה. עם זאת, אם חלפה תקופה זו מהיום שבו קיבל הלקוח את המוצר הנתמך, הלקוח אינו רשאי לבטל שירות זה אלא במקרים שהדבר נדרש בהתאם לחוקי המדינה/המחוז החלים שלא ניתן לשנותם באמצעות הסכם.

Dell רשאית לבטל שירות זה בכל עת במהלך תקופת השירות בשל אחת מהסיבות הבאות:

- הלקוח לא שילם את המחיר המלא של שירות זה בהתאם לתנאים המפורטים בחשבונית;
- הלקוח מסרב לשתף פעולה עם האנליסט המסייע או עם הטכנאי באתר; או
- הלקוח לא מקיים את כל התנאים וההתניות המוגדרים בתיאור שירות זה.

אם 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 דורש 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.

**קביעת מועד חדש.** לאחר שנקבע מועד לשירות זה, כל שינוי בלוח הזמנים חייב להתבצע 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.

**מגבלות סבירות מבחינה מסחרית להיקף השירות.** Dell רשאית לסרב לספק את השירותים, לדעתה, מתן השירותים עשוי ליצור סיכון לא סביר ל-Dell או לספקי השירותים של Dell או אם שירות מבוקש כלשהו חורג מהיקף השירותים. 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.

**מגבלות גאוגרפיות ומגבלות שינוי מקום.** שירות זה יסופק לאתרים המצוינים בחשבונית ללקוח. שירות זה אינו זמין בכל המיקומים. אפשרויות השירות, לרבות רמות השירות, שעות התמיכה הטכנית וזמני התגובה באתר הלקוח ישתנו בהתאם למיקום, 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 זמן וחומרים 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.

**מלאי רכיבים.** נכון להיום, Dell מחזיקה במלאי חלקים במיקומים שונים ברחבי העולם. ייתכן שחלקים נבחרים לא יהיו מאוחסנים במיקום הקרוב ביותר לאתר הלקוח. אם רכיב מסוים הדרוש לתיקון מערכת אינו זמין במתקן של Dell הקרוב למיקומו של הלקוח, ויש להעבירו ממתקן אחר, יתבצע משלוח בן-לילה. מיקומי מלאי חלקים של רכיבים למערכות חיוניות למשימה שיש לספק בתוך שעותיים או ארבע שעות, כפי שנקבע על-ידי Dell Product Groups. רכיב חיוני למשימה הוא רכיב שששל בו עשוי למנוע מהמערכת לבצע את פעולותיה הבסיסיות. רכיבים שנחשבים לבלתי חיוניים כוללים, בין השאר: תוכנות, כונני תקליטונים וכונני מדיה. על-מנת לקבל חלקים תוך שעותיים או ארבע שעות, היה על הלקוח לרכוש חוזה שירות מתאים התומך במשלוח של רכיבים חיוניים למשימה, והמוצר הנתמך חייב להיכלל באזור הכיסוי הנתמך, כפי שקבעה Dell.

**תקופה וחידוש.** הלקוח יקבל שירותים בתקופה המצוינת בחשבונית Dell שבידי הלקוח. לפני סיום תקופת השירות, ייתכן שהלקוח יהיה זכאי להארכת התקופה בהתאם לאפשרויות הזמינות בשלב זה ובהתאם לנהלים של Dell.

בנוסף, Dell עשויה, בהתאם לשיקול דעתה, להציע חידוש של שירות זה על ידי שליחת חשבונית ללקוח לצורך חידוש השירותים. הלקוח עשוי, בהתאם לשיקול דעתו (ובמסגרת החוק), להסכים לחידוש זה של השירותים על ידי תשלום חשבונית זו עד לתאריך היעד. התשלום של חשבונית חידוש יציין את הסכמת הלקוח להארכת התקופה של שירות זה. חידוש השירות משמעו שהלקוח מסכים שהתנאים הנוכחיים יחולו על תקופת החידוש. אם הלקוח בוחר שלא לשלם את חשבונית החידוש, השירותים יופסקו החל מתאריך התפוגה שנקבע בחשבונית המקורית של הלקוח או בחשבונית האחרונה ששולמה.

**העברת השירות.** בהתאם למגבלות שפורטו בתיאור השירות, הלקוח רשאי להעביר שירות זה לצד שלישי אשר רוכש את המוצר הנתמך של הלקוח במלואו בטרם פגה תקופת השירות, 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. עמלת העברה עשויה לחול.

**לתשומת לבך,** אם הלקוח או לקוח שאליו המוצר הועבר מעביר את המוצר הנתמך למקום שבו שירות זה אינו זמין או זמין במחיר שונה ממה ששילם בעבר, הלקוח לא יזכה לכיסוי או שיידרש לשלם תשלום נוסף לקבלת אותן קטגוריות תמיכה במקום החדש. אם הלקוח יבחר שלא לשלם תשלומים נוספים מסוג זה, ייתכן שהשירות של הלקוח ישתנה באופן אוטומטי לקטגוריות התמיכה הזמינות במחיר זה או במחיר נמוך יותר במיקום חדש כזה, ללא אפשרות לקבלת החזר כספי.

הזמינות משתנה בהתאם למדינה.

התנאים המסחריים של Dell למכירה חלים זמניים בכתובת: <http://www.dell.com>. ניתן גם לקבל עותקים מודפסים של התנאים המסחריים של Dell למכירה על-פי דרישה.