

Opis služby

Základná hardvérová služba

Úvod

Spoločnosť Dell s potešením ponúka základnú hardvérovú službu („**služba (služby)**“) v súlade s týmto opisom služby („**opis služby**“). Vaša kalkulácia, objednávka alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa platnosti, „**formulár objednávky**“) bude obsahovať názov služby (služieb) a jej dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili. Ak potrebujete ďalšiu pomoc alebo žiadate kópie zmluvy o poskytovaní služieb, obráťte sa na oddelenie technickej podpory spoločnosti Dell alebo na svojho obchodného zástupcu.

Rozsah zmluvy o poskytovaní služieb

Táto služba zahŕňa možnosti technickej podpory, servisné súčasti a súvisiace pracovné služby potrebné na kvalifikované incidenty (podľa definície nižšie). Úroveň odpovede príslušnej služby je uvedená v Zákazníckej objednávke týkajúcej sa Podporovaných produktov (podľa definície nižšie). Úroveň odpovede dostupnej služby sa odlišujú v závislosti od miesta pôsobenia zákazníka a môžu zahŕňať nasledujúce možnosti:

- Vrátanie na opravu: služba poslania zariadenia poštou, služba osobného doručenia alebo služba vyzdvihnutia a vrátenia (dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny)
- Služba vzťahujúca sa iba na diely
- Služba na mieste
- Rozšírená výmena

Ďalšie podrobnosti o možnostiach a úrovniach odozvy služby nájdete v časti **Príloha A**.

Obmedzenia záručného krytia hardvéru:

Obmedzená záruka na hardvér spoločnosti Dell sa vzťahuje špecificky na podporovaný produkt a je k nahliadnutiu na adrese www.Dell.com/Warranty pre amerických a kanadských zákazníkov. Mimo územia Spojených štátov amerických a Kanady môžu byť príslušné podmienky, ktoré opisujú využitie záruky pre podporovaný produkt, dostupné na miestnych webových stránkach Dell.com, ktoré zodpovedajú geografickej lokalite nákupu podporovaného produktu alebo inej geografickej lokalite, do ktorej bol podporovaný produkt premiestnený v súlade s časťou 4.F. alebo 4.G. dodatočných podmienok týkajúcich sa podpory a služieb súvisiacich so zárukou, ktoré sú uvedené nižšie. Môžu platiť obmedzenia týkajúce sa záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia vzťahujúce sa na hardvér. Tieto obmedzenia záručného krytia sú stanovené na adrese www.Dell.com/Warranty a vzťahujú sa na všetky podporované produkty vo všetkých geografických oblastiach, ak žiadne konkrétne obmedzenie nie je zakázané podľa miestnych zákonov platných v mieste, kde sa podporovaný produkt nachádza v čase, keď je služba zákazníkom vyžiadaná, vrátane, ale nie výlučne nasledujúcich obmedzení:

- Na batérie, ktoré sú súčasťou štandardnej prenosnej konfigurácie, sa vzťahuje základná obmedzená záruka na hardvér na 1 rok, a to bez ohľadu na dĺžku záruky na Podporovaný produkt. Pri určitých Podporovaných produktoch môže firma Dell poskytnúť možnosť kúpiť si batériu s rozšírenou zárukou na 3 roky.
- Batérie PowerEdge™ RAID Controller (PERC) radu 5, 6 alebo 7 môžu ako nové poskytovať 72-hodinové záložné napájanie radiču vyrovnávacej pamäte, ale obmedzené záručné krytie hardvéru spoločnosti Dell počas prvého roka obmedzeného záručného krytia hardvéru garantuje minimálne 24-hodinové záložné napájanie.

- Každý podporovaný produkt s batériou radiča PERC radu 8 sa dodáva s 3-ročným obmedzeným záručným krytím hardvéru, ktoré nemôže byť predĺžené.
- Na pevné disky Serial ATA (SATA) používané v systémoch PowerEdge, PowerEdge SC a PowerVault™ sa vzťahuje kratšia z týchto dvoch záruk – jednoročná obmedzená záruka na hardvér alebo limitovaná záruka na hardvér platná pre systém spoločnosti Dell, s ktorým sa pevný disk SATA dodáva. Na predĺženie záručnej doby na pevný disk SATA na týchto systémoch môžu byť za dodatočný poplatok k dispozícii servisné ponuky, ako napríklad Dell ProSupport™.
- Na všetky varianty zariadení s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) sa vzťahuje dĺžka krytia obmedzenej záruky na hardvér pre systémy Dell, s ktorými bolo dodané zariadenie s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCIe. Pre zariadenia s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCIe je možné zakúpiť krytie s predĺženou zárukou na maximálnu celkovú dobu v dĺžke 5 rokov od pôvodného dátumu odoslania. Navyše zariadenia s úložiskom SSD PowerEdge Express Flash PCIe používajú kremíkovú technológiu, ktorá má stanovený maximálny počet fyzických bajtov, ktoré môžu byť zapísané do zariadenia (životnosť zariadenia). Príslušná obmedzená záruka na hardvér sa vzťahuje na poruchy spôsobené chybami spracovania a/alebo materiálov, ale nevzťahuje sa na problémy týkajúce sa toho, že zariadenie dosiahne svoju maximálnu životnosť.
- S výnimkou diskov SSD SAS použitých v produktovom rade PS a SC nie je možné k podnikovým diskom SSD SATA, SAS a NVMe zakúpiť krytie predĺženej záruky na obdobie dlhšie ako 3 roky od pôvodného dátumu odoslania okrem prípadov zakúpenia spolu s ponukou služieb, ako napríklad služby Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus alebo Dell ProSupport Flex, ktoré môžu poskytovať dlhšie obdobia poskytovania služby za dodatočný poplatok. Všetky takéto zariadenia majú maximálny počet fyzických bajtov, ktoré môžu byť zapísané do zariadenia (životnosť zariadenia). Príslušná obmedzená záruka na hardvér sa vzťahuje na poruchy spôsobené chybami spracovania a/alebo materiálov, ale nevzťahuje sa na problémy týkajúce sa toho, že zariadenie dosiahne svoju maximálnu životnosť.
- Podpora pre klientov Dell Wyse 5030 PCoIP (nulový klient), 5050 AiO (nulový klient) a Wyse 7030 PCoIP (nulový klient) s predinštalovaným firmvérom Teradici® 5.4.1 alebo akoukoľvek staršou verziou, ako aj aktualizáciami až po verziu Teradici® 5.5.1, bude zákazníkovi poskytovaná počas doby poskytovania služby (podľa definície nižšie) pre podporovaný produkt. Ak má zákazník záujem o kúpu licencie na používanie firmvéru Teradici 6.0 alebo novej verzie, odporúčame mu kontaktovať predajné oddelenie firmy Dell, kde mu poskytnú viac informácií a prediskutujú s ním vhodné možnosti podpory.

Podporovaný produkt alebo súčiastka podporovaného produktu, na ktorý sa vzťahuje obmedzená celoživotná záruka, zabezpečí spoločnosť Dell podľa opisu príslušnej služby uvedenej na vašej faktúre počas trvania podmienok pre takúto službu. Po uplynutí platnosti služby sa bude servis v rámci všetkých ďalších kvalifikovaných problémov týkajúcich sa podporovaného produktu alebo súčiastky s obmedzenou celoživotnou zárukou riadiť opisom základnej hardvérovej služby spoločnosti Dell. Zmluva o základnej hardvérovej službe je k dispozícii na adrese www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Obmedzená záruka spoločnosti Dell na hardvér a/alebo záruka aplikovateľná na vaše podporované produkty a služby mimo územia USA a Kanady nepokrýva komerčné hardvérové produkty, ktoré používajú alebo majú nainštalované produkty alebo súčiastky, ktoré neboli poskytnuté spoločnosťou Dell. Vaša obmedzená záruka spoločnosti Dell na hardvér a/alebo záruka aplikovateľná na vaše podporované produkty mimo územia USA a Kanady a na ne sa vzťahujúce nároky na služby strácajú platnosť, ak sa na váš systém Dell nainštalujú produkty tretích strán, ktoré neboli poskytnuté spoločnosťou Dell.



Ako kontaktovať spoločnosť Dell, ak potrebujete podporu

Svojpomocné riešenie: Pre svojpomoc, ako napríklad aktualizácie ovládačov, zväžte používanie rastúceho počtu svojpomocných a diagnostických nástrojov nachádzajúce sa na stránke www.support.dell.com.

Všetky ponuky v rámci zmluvy základnej hardvérovej služby s výnimkou služby vzťahujúcej sa iba na súčiastky disponujú týmito technickými službami a podporou:

- Služby telefonической podpory, ktoré poskytujú riešenie problémov s hardvérom počas miestneho pracovného času okrem miestnych štátnych sviatkov.
- Služby technickej podpory cez okamžitú online konverzáciu (ak je k dispozícii) a e-mail.

Poznámka: Ponuky servisu sa môžu líšiť v závislosti od zemepisného regiónu. Pokiaľ ide o podporované produkty kúpené od autorizovaného predajcu spoločnosti Dell, zákazník môže kontaktovať autorizovaného predajcu spoločnosti Dell s cieľom určiť čas reakcie v rámci príslušnej služby, ktorá sa vzťahuje na produkty podporované zákazníkom.

Svojpomocné riešenie: Pre svojpomoc, ako napríklad aktualizácie ovládačov, zväžte používanie rastúceho počtu svojpomocných a diagnostických nástrojov nachádzajúce sa na stránke www.support.dell.com.

Služby technických riešení s nízkou naliehavosťou: Pre problémy, ktoré nie sú naliehavé, zväžte možnosť kontaktovania technickej podpory spoločnosti Dell prostredníctvom okamžitej online konverzácie alebo e-mailu na adrese www.support.dell.com.

Riešenia poskytované telefonicky: Technici základnej hardvérovej služby („**technici spoločnosti Dell**“) sú k dispozícii cez telefón počas miestneho pracovného času okrem miestnych štátnych sviatkov. Miestne telefónne čísla oddelenia technickej podpory nájdete na stránke www.support.dell.com.

Pred kontaktovaním technika spoločnosti Dell si pripravte nasledujúce podklady:

- Servisný štítok (podľa nasledujúcej definície), kód expresnej služby a číslo modelu podporovaného produktu.
- Opis problému a prípadné kroky, ktoré ste vykonali pri odstraňovaní problému pred kontaktovaním technika spoločnosti Dell.
- Číslo prípadu, ak už bolo pridelené pri predchádzajúcom kontakte s technikom spoločnosti Dell.
- Fyzický prístup k podporovanému produktu počas procesu odstraňovania problémov.

Technik spoločnosti Dell taktiež overí úroveň služieb pre podporovaný produkt a pomôže zákazníkovi pri postupe odstraňovania problému s cieľom zistiť príčinu. Technik spoločnosti Dell môže požiadať zákazníka o otvorenie prípadu produktu, odpojenie hardvéru, manipuláciu so softvérom alebo vykonanie iných diagnostických krokov.

Ak sa už skončila záručná lehota na hardvér podporovaného produktu alebo ak je daný problém mimo rozsahu tejto služby, zistenie príčiny a náprava problému môžu byť dostupné, budú však dodatočne spoplatnené.

Ak by chcel zákazník získať kópiu zálohy operačného systému alebo obnovovacie médium, potom ich môže, v prípade dostupnosti, vytvoriť pomocou pomôcok v podporovanom produkte zákazníka alebo na adrese www.dell.com/support. Ak si zákazník vyžiada od spoločnosti Dell fyzickú kópiu média s operačným systémom, bude možno potrebné uhradiť prepravné náklady.

Náhradné diely

Bez ohľadu na zakúpený čas reakcie sú niektoré súčiastky špecificky určené na jednoduché odpojenie a výmenu zákazníkom. Takéto súčiastky sú označené ako jednotky vymeniteľné zákazníkom (Customer Replaceable Unit – „CRU“). Ak technik spoločnosti Dell počas diagnostiky určí, že kvalifikovaný incident je možné dosiahnuť prostredníctvom súčiastky CRU, spoločnosť Dell zašle príslušnú súčiastku CRU priamo zákazníkovi. Spôsob doručenia súčiastky CRU závisí od úrovne služby, ktorú si zákazník zakúpil. Náhradné súčasti pre zákazníkov s možnosťou služby Return for Repair (Vrátenie na opravu) sa doručia pozemnou dopravou.

Po tom, čo technik spoločnosti Dell určí, či je potrebné vymeniť súčasť alebo vrátiť systém, zákazník bude informovaný o ďalších krokoch. V závislosti od toho, akú úroveň služieb si zákazník kúpil, sa uplatní príslušná možnosť uvedená v časti **Príloha A**, ktorá sa bude týkať času reakcie zákazníckej služby.



Základná mimozáručná podpora

Keď sa už na jednotku zákazníka nevzťahuje záruka, či už z dôvodu vypršania záručného obdobia alebo preto, že údajný problém či porucha podporovaného produktu nie je kvalifikovaným incidentom, existuje možnosť zakúpenia záručnej podpory za poplatok. Mimozáručná podpora môže obsahovať telefonickú technickú podporu a/alebo opravy hardvéru.

Technik spoločnosti Dell za poplatok diagnostikuje problém, a ak ide o chybu hardvéru, technik spoločnosti Dell poskytne zákazníkovi odhad ceny za mimozáručnú opravu vrátane práce a súčastí. Podľa zariadenia a lokality na opravu chybnej jednotky môžu byť k dispozícii služby vrátenia na opravu alebo jej servis na mieste. V prípade využitia možnosti vrátenia na opravu zabezpečuje prepravu zákazník. Konečná výška mimozáručnej opravy bude určená až po obhliadke chybnej jednotky kvalifikovaným technikom spoločnosti Dell.

Dodatočné podmienky týkajúce sa určitých podporovaných produktov:

Základné služby Dell PowerConnect Základná hardvérová služba pre produkty Dell PowerConnect zahŕňa odstraňovanie problémov s hardvérom, nápravu a úvodnú 90-dňovú záruku na softvér. Služba je možná počas pracovných hodín s časom reakcie určeným základnou zmluvou o poskytovaní služieb a zahŕňa tieto položky:

- zapnutie,
- pripojenie portov,
- SFP/GBIC,
- ventilátory / zdroje napájania,
- vzdialené odstraňovanie problémov cez CLI/GUI,
- inžinierska pomoc spoločnosti Dell pre chyby a poruchy hardvéru.

Úvodná 90-dňová softvérová záruka: Spoločnosť Dell zaručuje, že sa na softvéri neprejavia žiadne chyby materiálu alebo spracovania po dobu deväťdesiatich (90) dní od dňa kúpy a v prípade jeho normálneho používania podporovaného produktu bude zodpovedať špecifikáciám.

Aktualizácie softvéru pre zariadenia Dell EqualLogic. Základná hardvérová služba pre vybrané podporované produkty Dell EqualLogic vrátane zariadení Dell EqualLogic radu PS zahŕňa aktualizácie softvéru v rámci údržby a predstavenie nových funkcií firmvéru a základného softvéru, napríklad aplikácií SAN HQ, Auto Snapshot Manager a Host Integration Toolkit (počas obdobia poskytovania služieb uvedeného na faktúre zákazníka).

Opravy a odstraňovanie chýb. Spoločnosť Dell bude pravidelne vydávať opravy chýb pre príslušný softvér na ukladanie podnikových údajov pre zariadenia EqualLogic na účely zachovania kompatibility operačného systému a/alebo databázy a rôzne opravy chýb, alternatívne riešenia problémov a/alebo opravy potrebné na zachovanie súladu s dokumentáciou k podporovanému produktu.

Nové verzie. Nové verzie alebo vydania príslušného softvéru na ukladanie podnikových údajov pre zariadenia EqualLogic poskytuje spoločnosť Dell zvyčajne bez dodatočných poplatkov pre držiteľov licencie k softvéru na ukladanie podnikových údajov nainštalovanému v podporovanom produkte, na ktorý sa vzťahuje obmedzená záruka alebo ročná zmluva na poskytovanie servisu alebo údržby so spoločnosťou Dell. Nové verzie vo všeobecnosti obsahujú vydania spolu s opravami chýb, zmenami zohľadňujúcimi rozšírenie alebo predĺženie platnosti existujúcich funkcií a zmenami zahŕňajúcimi nové významné vlastnosti, funkcie alebo možnosti.

Dell Edge Gateway a integrované počítačové produkty. Základná servisná zmluva na vybrané podporované produkty Dell Edge Gateway a integrované počítačové produkty zahŕňa odstraňovanie problémov s hardvérom, pričom Dell nemôže poskytnúť vzdialenú diagnostiku alebo odstraňovanie problémov bez asistencie zákazníka. **Od zákazníkov sa očakáva nasledujúca spolupráca:**

- Musíte mať produkt pred sebou. Umožníte tým technickej podpore diagnostiku poruchy na diaľku, a ak je to potrebné, zaslanie náhradných dielov, prípadne výjazd technika.
- Musíte vytvoriť bezpečné prostredie na opravu produktu. Vyslaní technici spoločnosti Dell nezodpovedajú za zloženie a rozobratie produktu
- Vyslanému technikovi musíte poskytnúť monitor, myš a klávesnicu, aby mohol vykonať odstraňovanie problému na mieste
- Musíte poskytnúť napájanie pre produkt.

Čo JE obsiahnuté v základnej hardvérovej službe k produktom Dell Edge Gateway a integrovaným počítačovým produktom	Čo NIE JE obsiahnuté v základnej hardvérovej službe k produktom Dell Edge Gateway a integrovaným počítačovým produktom
Podpora hardvéru zahrnutého v produkte, na ktorý sa vzťahuje podpora	Podpora konektivity hardvéru alebo softvéru, na ktorý sa podpora nevzťahuje.

Vylúčené služby pre všetky podporované produkty

Aby sa predišlo akýmkoľvek pochybnostiam, do rozsahu tohto opisu služby nie sú zahrnuté nasledujúce činnosti:

- Žiadne služby, úlohy ani činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby
- Pomoc formou návodu pre operačný systém
- Pomoc s databázami
- Náhrada nosičov so softvérom značky inej ako Dell (napríklad Microsoft® Office) alebo so softvérom, ktorý už Dell nedodáva spolu s podporovanými produktmi
- Pomoc s konfiguráciou, optimalizáciou, inštaláciou, premiestňovaním ani inováciami
- Monitorovanie kritických procesov globálnym riadiacim centrom
- Núdzový výjazd ani zákazníkovi určené úrovne vážnosti incidentov
- Správa prípadov ani správa eskalácie
- Záruka, oprava ani služby iného typu pre produkty iné ako Dell (ak to nebolo dohodnuté inak)
- Príslušenstvo, zásobovanie prevádzky, periférne zariadenia ani iné súčiastky, ako sú batérie, rámy a kryty, a obnovovanie či prenos údajov
- Oprava poškodenia alebo chýb v podporovaných produktoch, ktoré majú výlučne „kozmetický“ charakter a neovplyvňujú funkčnosť zariadenia
- Servis zariadenia, ktoré bolo poškodené v dôsledku nevhodného používania, nehody alebo zneužívania podporovaného produktu a súčiastok (napríklad nesprávne napätia liniek, nesprávne poistky, nekompatibilné zariadenia a príslušenstvo, nevhodná alebo nedostatočná ventilácia ani nedodržanie prevádzkových pokynov), modifikácií, nevyhovujúceho fyzického alebo prevádzkového prostredia ani nesprávnej údržby zákazníkovi (alebo zástupcom zákazníka)
- Opravy vynútené problémami so softvérom alebo spôsobené zmenami, úpravami či opravami iným subjektom ako je spoločnosť Dell, autorizovaný predajca spoločnosti Dell alebo poskytovateľ servisu, resp. zákazník využívajúci súčiastky, ktoré môže vymeniť sám (CSR)
- Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy
- Aktivity, ako napríklad inštalovanie, odinštalovanie, premiestnenie, preventívna údržba, zaškolenie, správa na diaľku ani žiadne aktivity či služby, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby
- Dodávané položky, náhradné súčasti médií, prevádzkové zásoby, kozmetické doplnky ani súčasti, ako sú batérie, rámy a kryty či s nimi súvisiacu podporu



- Priamu podporu produktov tretej strany ani pomoc na základe spolupráce pre verzie, ktoré výrobca, predajca alebo partner aktuálne nepodporuje
- Podpora týkajúca sa vybavenia poškodeného vyššou mocou (napríklad, ale nie výlučne, bleskom, povodňou, tornádom, zemetrasením a hurikánom), nesprávnym používaním, nehodou, neoprávneným používaním podporovaného produktu alebo súčastí (napríklad, ale nie výlučne, použitím napätia s nesprávnou hodnotou, nesprávnych poistiek, nekompatibilných zariadení alebo príslušenstva, nesprávnou alebo nedostatočnou ventiláciou či nedodržaním prevádzkových pokynov), úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím, nevhodnou údržbou zo strany zákazníka (alebo zástupcu zákazníka), presunutím podporovaného produktu spôsobom nevhodným pre jeho konštrukciu, odstránením alebo úpravou identifikačných štítkov vybavenia či súčastí alebo zlyhaním produktu, za ktoré spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť
- Odstránenie spywaru/vírusov
- Služby týkajúce sa zálohovania údajov
- Rozšírenú inštaláciu bezdrôtových sietí, pripojenie siete alebo inštaláciu na diaľku, nastavovanie, optimalizáciu a konfiguráciu aplikácií nad rámec služieb uvedených v tomto opise služby
- Skriptovanie, programovanie, vytváranie alebo implementácia databáz, vývoj webu alebo opätovná kompilácia jadier
- Na niektoré batérie sa vzťahujú špeciálne obmedzenia pre leteckú dopravu. V takýchto prípadoch vám firma Dell nebude môcť poslať batérie letecky a na doručenie vašej náhradnej súčasti použije namiesto toho alternatívne spôsoby dopravy. Úroveň reakcie v rámci služby, ktorú ste si zakúpili, sa nemusí vzťahovať na doručenie batérií, ktoré nie je možné prepravovať letecky. Konkrétne informácie týkajúce sa doručenia akejkoľvek batérie, ktorú od nás dostanete ako náhradný diel, vám poskytne váš agent technickej podpory firmy Dell
- Opravy zapríčinené problémami so softvérom alebo zmenami, úpravami či opravami iným subjektom ako je spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor spoločnosti Dell alebo poskytovateľ servisu, resp. zákazník využívajúci súčiastky, ktoré môže vymeniť sám (CSR).

Tento opis služby neudeľuje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne zmluvy.



Všeobecné povinnosti zákazníka

Oprávnenie na zabezpečenie prístupu. Zákazník vyhlasuje a zodpovedá za to, že získal oprávnenie pre zákazníka aj pre spoločnosť Dell na prístup k podporovaným produktom, k údajom na nich a k všetkým hardvérovým a softvérovým súčiastkam, ktoré sú v nich obsiahnuté, na zabezpečovanie týchto služieb. Ak ešte zákazník nemá takéto oprávnenie, zodpovedá za to, aby ho zaobstaral na vlastné náklady skôr, než požiada spoločnosť Dell o vykonanie týchto služieb.

Spolupráca s technikom telefonickej podpory a technikom na mieste prevádzky. Zákazník bude spolupracovať s analytikmi spoločnosti Dell počas telefonického kontaktu alebo so servisnými technikmi spoločnosti Dell na mieste prevádzky a bude sa riadiť ich pokynmi. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov so systémami a chýb systémov je možné vyriešiť telefonicky v rámci úzkej spolupráce medzi používateľom a technikom.

Povinnosti na mieste inštalácie. Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a podporovaným produktom zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo polohovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell), ak už systém neobsahuje tieto položky.

Udržiavanie softvéru a vydání v rámci služby. Zákazník musí udržiavať verziu softvéru a podporovaných produktov alebo konfigurácií na minimálnej úrovni určenej spoločnosťou Dell podľa špecifikácie PowerLink pre Dell | EMC Storage alebo EqualLogic™, alebo v prípade ďalších podporovaných produktov podľa špecifikácie na stránkach www.support.dell.com. Zákazník tiež musí zabezpečiť inštaláciu náhradných súčiastok, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydání podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto službou.

Zálohovanie údajov a odstránenie dôverných údajov. Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých systémoch. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených vo všetkých príslušných systémoch ako opatrenie proti možným zlyhaniam, úpravám a stratám údajov. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých odobrateľných nosičov, ako karty SIM, disky CD alebo pamäťové karty bez ohľadu na to, či aj miestny technik vykonáva asistenciu. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATA ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV, PROGRAMOV ALEBO SOFTVÉRU;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODOBERATEĽNÉ NOSIČE;
- POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODSTRÁNITEĽNÝCH NOSIČOV V PODPOROVANÝCH PRODUKTOCH VRÁTENÝCH SPOLOČNOSTI DELL;
- VÝPADOK POUŽÍVANIA SYSTÉMU ALEBO SIETE;
- A/ALEBO DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI, SPOLOČNOSŤOU DELL ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za obnovenie ani preinštalovanie akýchkoľvek programov alebo údajov. Keď zákazník vracia podporovaný produkt alebo jeho časť, odovzdá iba ten podporovaný produkt alebo časť, o ktoré ho požiadal **technik telefonickej podpory**.

Záruky tretích strán. Tieto služby môžu vyžadovať, aby spoločnosť Dell získala prístup k hardvéru alebo softvéru, ktorý nevyrobila spoločnosť Dell. Záruky niektorých výrobcov môžu stratiť platnosť, ak budú s hardvérom alebo softvérom manipulovať pracovníci spoločnosti Dell alebo iné osoby, a nie pracovníci príslušného výrobcu. Zákazník zabezpečí, že vykonávanie služieb spoločnosťou Dell neovplyvní platnosť takýchto záruk alebo následky ich straty budú prijateľné pre zákazníka. Spoločnosť Dell nepreberá zodpovednosť za záruky tretej strany ani žiadne následky, ktoré môžu mať služby na tieto záruky.



Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre za nákup tejto služby. Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti, „zmluva“). Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre svoju lokalitu, na ktorých môžete nájsť svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Lokalita zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell	
	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby spoločnosti Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora značky Dell
Spojené štáty	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština)	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština)
Latinská Amerika a karibské krajiny	Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Ázia – Tichomorie – Japonsko	Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
Európa, Blízky východ a Afrika	Miestne stránky www.dell.com špecifické pre konkrétne krajiny alebo www.dell.com/servicedescriptions/global .* Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Spojené kráľovstvo: www.dell.co.uk/terms	Opisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto opise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.

* Zákazníci môžu nájsť svoje miestne stránky www.dell.com jednoduchým otvorením stránky www.dell.com v počítači pripojenom na internet zo svojej lokality alebo voľbou z možností „Choose a Region/Country“ (Vybrať krajinu/región) na webovej stránke Dell na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&i=en&s=gen>.

Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať vtedy aktuálnemu opisu služby dostupnému na adrese www.dell.com/servicedescriptions/global.



V prípade, že niektoré klauzuly opisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto opisu služby, ale iba do rozsahu konkrétneho rozporu a nenahrádzajú žiadne iné klauzuly zmluvy, ktoré neprotirečia tomuto opisu služby.

Predložením objednávky služieb, prijatím služieb, využívaním služieb alebo priradeného softvéru alebo kliknutím na tlačidlo alebo políčko či podobný prvok „Súhlasím“ na webovej lokalite spoločnosti Dell.com v súvislosti s nákupom alebo v rámci softvéru alebo internetového rozhrania od spoločnosti Dell súhlasíte s tým, že sa budete riadiť týmto opisom služby a zmluvami, ktoré sú tu uvedené vo forme odkazu. Ak akceptujete tento opis služby v mene spoločnosti alebo inej právnickej osoby a vyhlasujete, že máte právo zaviazat' takúto právnickú osobu ustanoveniami tohto opisu služby, výrazy „vy“ alebo „zákazník“ budú v takomto prípade označovať uvedenú právnickú osobu. Okrem prijatia tohto opisu služby sa od zákazníkov v niektorých krajinách tiež vyžaduje, aby podpísali objednávku.



Ďalšie podmienky a ustanovenia platné pre služby týkajúce sa podpory a záruky

1. Podporované produkty

Táto služba je dostupná pre podporované produkty vrátane vybraných modelov Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™, Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PC, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ a monitorov a dokovacích staníc značky Dell zakúpených v štandardnej konfigurácii („**Podporované produkty**“). Podporované produkty sa pravidelne pridávajú. Požiadajte svojho obchodného zástupcu o najaktuálnejší zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii pre vaše produkty od spoločnosti Dell alebo od iných výrobcov. Každý podporovaný produkt je označený sériovým číslom („**servisný tag**“). Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú zmluvu o poskytovaní služieb.

2. Podporované služby

A. Obmedzená záruka na hardvér, obmedzenia záručného krytia hardvéru. Služby týkajúce sa podpory môžu zahŕňať možnosti technickej podpory (telefón, internet a pod.), servisované diely a súvisiace pracovné služby potrebné na opravu alebo výmenu chybné vyrobených súčastí v súlade s lehotou obmedzenej záruky platnou pre Podporované produkty zákazníka („**kvalifikovaný incident**“).

Tak, ako je to opísané v časti na stranách 1 a 2, môžu sa použiť obmedzenia záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môžu byť dostupné ponuky služieb na predĺženie týchto obmedzení krytia hardvéru. Pozrite si vyhlásenie o záruke, ktoré sa týka amerických a kanadských zákazníkov, na adrese: www.Dell.com/Warranty, aby ste si prečítali tieto obmedzenia krytia hardvéru, ktoré sa týkajú zákazníkov všeobecne, s výhradou ostatných príslušných miestnych právnych predpisov. Pozrite si svoju regionálnu webovú stránku Dell.com pre ostatné informácie o záruke alebo kontaktujte analytika technickej podpory Dell pre ďalšie podrobnosti.

B. Výmena celej jednotky, nevrátenie jednotky. Ak spoločnosť Dell rozhodne, že súčasť chybného podporovaného produktu možno jednoducho odpojiť a znova zapojiť (napríklad klávesnica alebo monitor) alebo analytik určí, že by sa mal vymeniť celý podporovaný produkt, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo poslať zákazníkovi celú náhradnú jednotku. Ak náhradnú jednotku doručí zákazníkovi spoločnosť Dell, zákazník musí chybný systém alebo súčasť odovzdať spoločnosti Dell. Výnimkou je prípad, ak si zákazník zakúpil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechanie pevného disku). Vtedy si môže zákazník príslušné pevné disky ponechať. Ak zákazník nevráti chybný systém alebo súčasť spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených požiadaviek alebo chybnú jednotku nevráti do desiatich (10) dní v súlade s písomnými pokynmi získanými s náhradnou jednotkou (v prípade, že náhradná jednotka nebola doručená technikom Dell osobne), zákazník súhlasí so zaplatením ceny náhradnej jednotky spoločnosti Dell po prijatí faktúry. Ak zákazník faktúru neuhradí do desiatich (10) dní po prijatí, spoločnosť Dell môže na základe upozornenia a v súvislosti s akýmkoľvek inými zákonnými právami a náhradami ukončiť platnosť tohto opisu služby.

C. Súčasti na sklade. Spoločnosť Dell aktuálne skladuje súčasti v rôznych lokalitách po celom svete. Vybrané diely sa nemusia nachádzať na sklade v lokalite, ktorá je najbližšie k miestu lokality zákazníka. Ak nie je súčasť potrebná na opravu podporovaného produktu k dispozícii na sklade spoločnosti Dell v blízkosti lokality zákazníka a musí sa dopraviť z iného skladu, doručí sa v najbližšom vhodnom a komerčne primeranom termíne.

D. Vlastníctvo náhradných dielov. Všetky náhradné diely spoločnosti Dell vybrané z podporovaného produktu a vrátené spoločnosti Dell sa stávajú jej majetkom. Zákazník musí zaplatiť spoločnosti Dell práve aktuálnu maloobchodnú cenu všetkých súčastí odstránených z podporovaného produktu, ktoré si zákazník ponechá (s výnimkou pevných diskov podporovaných produktov krytých službou „Keep Your Hard Drive“), ak zákazník získal náhradnú súčasť od spoločnosti Dell. Spoločnosť Dell použije a zákazník výslovne súhlasí s použitím nových a obnovených dielov vyrobených rôznymi výrobcami vykonávajúcimi záručné opravy.



3. Trvanie služby. Tento opis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným v objednávke a jej platnosť trvá po celé obdobie („**obdobie**“) uvedené v objednávke. Podľa situácie sú počet systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré zákazník kúpil ľubovoľnú službu alebo viacero služieb, ako aj frekvencia poskytovania služieb, cena a trvanie jednotlivých služieb uvedené v objednávke zákazníka. Ak nie je písomne dohodnuté inak medzi spoločnosťou Dell a zákazníkom, nákup služieb v zmysle tohto opisu služby sa uskutočňuje výhradne pre interné potreby zákazníka a nie na ďalší predaj ani na poskytovanie ďalších služieb.

4. Dôležité doplňujúce informácie

- A. Zmena naplánovania služieb.** Po naplánovaní harmonogramu tejto služby sa akékoľvek prípadné zmeny v harmonograme musia uskutočniť najneskôr osem (8) kalendárnych dní pred naplánovaným dňom. Ak zákazník zmení plán poskytnutia služby sedem (7) alebo menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny za služby. Akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené zákazníkom minimálne osem (8) dní pred vykonaním danej služby.
- B. Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb.** Dell môže odmietnuť poskytovanie služby, ak usúdi, že poskytnutím služby vzniká neprimerané riziko pre Dell alebo poskytovateľov služieb spoločnosti Dell alebo je požadovaná služba mimo rozsah služieb. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky alebo oneskorenia z príčin, na ktoré nemá vplyv, vrátane nedodržania povinností zákazníka v súvislosti s týmto opisom služby. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.
- C. Voliteľné služby.** Voliteľné služby (vrátane potrebnej podpory, inštalácie, konzultácií, správy, odbornej podpory alebo školení) si môžete zakúpiť od spoločnosti Dell a budú sa líšiť v závislosti od lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tohto opisu služby.
- D. Postúpenie.** Spoločnosť Dell môže vykonaním tejto služby a/alebo opisu služby poveriť tretie strany, ako kvalifikovaných poskytovateľov služieb.
- E. Zrušenie.** Spoločnosť Dell môže kedykoľvek zrušiť poskytovanie tejto služby počas jej trvania z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:
- Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto službu v súlade s podmienkami fakturácie.
 - Zákazník sa správa hrubo, vyhráňa sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom na mieste inštalácie.
 - Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.
 - Miery zlyhania súčastí neustále monitorujeme a firma Dell si vyhradzuje právo na odmietnutie poskytnutia služby, ak z rozumných dôvodov usúdi, že zákazník využíva Službu nadmerne (napríklad ak počet zákazníkových žiadostí o výmenu chybných súčastí výrazne presiahne štandardnú mieru zlyhania pre danú súčasť a systém). Ak firma Dell (na základe vlastného uváženia) usúdi, že Zákazník zneužíva Službu (tým sa rozumie okrem iného napríklad žiadanie o dodanie súčastí vykazujúcich nadmerné používanie, ktoré spôsobilo danú poruchu), vyhradzuje si právo zrušiť poskytovanie Služby alebo ju odmietnuť poskytnúť.

Ak spoločnosť Dell zruší poskytovanie tejto služby, pošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení na adresu uvedenú na faktúre zákazníka. Výpoveď bude obsahovať dôvod a dátum účinnosti zrušenia, ktorý bude minimálne desať (10) dní od dátumu, keď spoločnosť Dell odošle výpoveď zákazníkovi, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. Ak spoločnosť Dell zruší túto službu na základe tohto odseku, zákazník nebude mať nárok na žiadnu spätnú úhradu poplatkov zaplatených alebo splatných v prospech spoločnosti Dell.



- F. Geografické obmedzenia a premiestnenie.** Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Ak sa váš podporovaný produkt nenachádza v zemepisnej lokalite, ktorá zodpovedá lokalite v záznamoch pre vykonávanie servisu spoločnosťou Dell pre váš podporovaný produkt, alebo ak boli konfiguračné údaje zmenené a neboli oznámené spoločnosti Dell, tak Dell musí najprv prekvalifikovať váš podporovaný produkt z hľadiska oprávnenosti zakúpenej podpory pred opätovným uvedením do platnosti časov reakcie pre podporovaný produkt. Možnosti služby vrátane úrovni služby, času poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte svojho predajcu o tieto podrobnosti. Záväzok spoločnosti Dell dodávať služby pre premiestnené podporované produkty závisí od rôznych činiteľov vrátane dostupnosti na danom mieste, dodatočných poplatkov, preverovania a obnovenia osvedčení premiestňovaných podporovaných produktov podľa aktuálnych sadzieb spoločnosti Dell za čas, materiály a konzultácie. Pre zákazníkov v regióne EMEA (ak nie je v tomto opise služieb alebo zmluve uvedené inak) je servisná podpora na mieste dostupná do vzdialenosti 150 kilometrov od najbližšieho poskytovateľa logistických služieb spoločnosti Dell (PUDO / miesto vyzdvihnutia a odovzdania). Ďalšie informácie o dostupnosti servisnej podpory na mieste v regióne EMEA získate od svojho obchodného zástupcu.
- G. Prevod služby.** V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto opise služby môže zákazník postúpiť túto službu tretej strane, ktorá si zakúpi celý podporovaný produkt zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho obdobia trvania v prípade, že zákazník je pôvodný nákupca podporovaného produktu a tejto služby alebo zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola služba prevedená predtým) a dodržal všetky postupy prevodu uvedené na adrese www.support.dell.com. Prevod môže byť spoplatnený. Upozorňujeme, že ak zákazník alebo nový vlastník premiestni podporovaný produkt do geografickej lokality, kde nie je dostupná služba, za ktorú zákazník zaplatil (alebo nie je dostupná za rovnakú cenu), je možné, že služba pre zákazníka alebo nového vlastníka nebude krytá alebo mu môžu vzniknúť dodatočné náklady na udržanie rovnakých kategórií podpory v novej lokalite. Ak zákazník alebo nový vlastník nechce zaplatiť tieto dodatočné náklady, služba sa automaticky obmedzí na kategórie, ktoré sú v novej lokalite dostupné za rovnakú alebo nižšiu cenu.

© 2015 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente môžu odkazovať na spoločnosti, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy alebo na ich produkty. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačaná verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.



Príloha A

Možnosti času reakcie služby

Úroveň času reakcie služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
Možnosti služby Vrátenie na opravu	Zaslanie poštou	Možnosť zaslania poštou je iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Počas diagnostiky určí technik spoločnosti Dell, či problém vyžaduje zaslanie podporovaného produktu do určeného servisného strediska spoločnosti Dell na podporu riešenia kvalifikovaného problému. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní vrátane prepravy z a do servisného centra, odo dňa, keď zákazník odoslal podporovaný produkt spoločnosti Dell. Reakcia môže trvať rôzne dlho v závislosti od krajiny a lokality. Ďalšie informácie získate od svojho obchodného zástupcu spoločnosti Dell.
	Zaslanie poštou: Zákazník zabezpečí škatuľu a uhradí poštovné	Zaslanie poštou: Zákazník zabezpečí škatuľu a uhradí poštovné: Ak sa vaša záruka nevzťahuje na prichádzajúce zásielky platené spoločnosťou Dell, vystavíme číslo RMA (Return Material Authorization – autorizácia vráteného materiálu), ktoré je potrebné priložiť k vracanej zásielke. Produkty je nám potrebné vrátiť v pôvodnom alebo ekvivalentnom balení, musíte preplatiť poštovné a poistiť zásielku alebo akceptovať riziko straty či poškodenia produktu pri preprave, čo môže viesť k strate záruky pre zákazníkom zapríčinené poškodenie. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní vrátane prepravy z a do servisného centra, odo dňa, keď zákazník odoslal podporovaný produkt spoločnosti Dell. Opravený produkt alebo jeho náhradu vám vrátíme naspäť. Doručenie opravených alebo vymenených produktov preplatíme v prípade, že je vaša adresa v Spojených štátoch (s výnimkou Portorika a začlenených území a teritórií Spojených štátov) alebo v Kanade (v prípade systémov zaregistrovaných v Kanade). Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní vrátane prepravy z a do servisného centra, odo dňa, keď zákazník odoslal podporovaný produkt spoločnosti Dell.
	Zaslanie poštou: Zákazník zabezpečí škatuľu, spoločnosť Dell uhradí poštovné:	Zaslanie poštou: Zákazník zabezpečí škatuľu, spoločnosť Dell uhradí poštovné: Ak sa vaša záruka vzťahuje na prichádzajúce zásielky a vrátený tovar platený spoločnosťou Dell, vystavíme číslo RMA (Return Material Authorization – autorizácia vráteného materiálu), ktoré je potrebné priložiť k vracanej zásielke. Produkty musíte vrátiť do určeného servisného strediska v originálnom alebo ekvivalentnom balení. My vám vrátíme opravené alebo náhradné produkty. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní vrátane prepravy z a do servisného centra, odo dňa, keď zákazník odoslal podporovaný produkt spoločnosti Dell. Doručenie opravených alebo vymenených produktov preplatíme v prípade, že je vaša adresa v Spojených štátoch (s výnimkou Portorika a začlenených území a teritórií Spojených štátov) alebo v Kanade (v prípade systémov zaregistrovaných v Kanade). V opačnom prípade vám produkt odošleme na vaše náklady.
	Zaslanie poštou: Spoločnosť Dell zabezpečí škatuľu a uhradí poštovné.	Zaslanie poštou: Spoločnosť Dell zabezpečí škatuľu a uhradí poštovné: Ak technik podpory spoločnosti Dell určí, že by váš produkt mal byť vrátený na opravu či výmenu, pošle vám pokyny týkajúce sa balenia a dopravy aj so sprievodkou. Po prijatí prepravných zásob je potrebné produkt zabaliť do požadovaného materiálu, kontaktovať určeného kuriéra a dohodnúť čas vyzdvihnutia. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní vrátane prepravy z a do servisného centra, odo dňa, keď zákazník odoslal podporovaný produkt spoločnosti Dell. Kým sa budete riadiť pokynmi pre prepravu, uhradíme štandardné poštovné za prepravu produktu na opravu a jeho návrat k vám, pokiaľ je vaša adresa v Spojených štátoch (s výnimkou Portorika a začlenených území a teritórií Spojených štátov) alebo v Kanade (v prípade systémov zaregistrovaných v Kanade). V opačnom prípade vám produkt odošleme na vaše náklady.

Úroveň času reakcie služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
	Služba osobného doručenia	Možnosť osobného doručenia je služba spojená s návštevou strediska iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Technik spoločnosti Dell pri telefonickom riešení problému určí, či problém zapríčinila nefunkčnosť hardvéru. Ak áno, požiada zákazníka, aby (na vlastné náklady) doručil podporovaný produkt do určeného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Po dokončení opravy podporovaného produktu spoločnosť Dell kontaktuje zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.
	Osobné doručenie s pomocou partnerov (k dispozícii na niektorých rozvojových trhoch v Európe, na Strednom východe, v Afrike a Ázii)	Možnosť osobného doručenia je služba spojená s návštevou strediska iniciovaná kontaktovaním podpory alebo doručením podporovaného produktu do vybraného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell (na náklady zákazníka). Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii päť dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných incidentov sa vykonávajú v súlade s časom odpovede uvedeným v objednávke zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný predajca spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní. Odkaz uvádza krajiny, v ktorých je k dispozícii služba Osobné doručenie s pomocou partnerov. www.dell.com/contactdell
	Služba prevzatia a doručenia	Služba odberu a doručenia je iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Ak je zistený kvalifikovaný incident podporovaného produktu, ktorý nie je možné vyriešiť prostredníctvom telefonického riešenia problému s pomocou technika spoločnosti Dell, zástupca spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a odnesie ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní vrátane prepravy z a do servisného centra, odo dňa, keď zákazník odoslal podporovaný produkt spoločnosti Dell. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu dielov hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne.
	Zmluvné podmienky platné pre všetky služby zahrnuté v službe Vrátenie na opravu: služba poslania zariadenia poštou, osobného doručenia alebo vyzdvihnutia a vrátenia.	Opravy kvalifikovaných problémov sa vykonávajú v súlade s časom reakcie uvedeným v objednávke zákazníka. Po oprave sa podporovaný produkt vráti späť zákazníkovi. Trvanie cyklu je 7 až 12 pracovných dní, typicky desať (10) dní. Postupy doručenia: Počas diagnostiky poskytnete technik spoločnosti Dell pokyny týkajúce sa spôsobu vrátenia produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Podporovaný produkt je potrebné odoslať na adresu poskytnutú technikom spoločnosti Dell a na viditeľnom mieste musí byť označený „číslo autorizácie vrátenia“. Číslo autorizácie vrátenia vám poskytne technik spoločnosti Dell. Ak produkt posielate na opravu alebo výmenu, do balíka priložte stručný popis problému. Produkt, ktorý vraciate, zabaľte do pôvodného balenia. Ak už pôvodné balenie nemáte, technik spoločnosti Dell vám môže pomôcť zaobstarat' balenie. Táto služba však môže byť spoplatnená. Upozornenia týkajúce sa doručenia: Zákazník nemá s produktom posielat' príručky, dôverné, autorizované alebo osobné údaje ani vymeniteľné médiá, napríklad diskety, disky DVD, počítačové karty a pod. Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za stratu ani poškodenie údajov, médií ani dôverných, autorizovaných či osobných údajov zákazníka.

Úroveň času reakcie služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
Služba vzťahujúca sa iba na diely	Nie je k dispozícii	<p>Zákazníkom využívajúcim službu vzťahujúcu sa iba na diely spoločnosť umožní Dell vyžiadať si náhradné diely na podporu riešenia kvalifikovaných incidentov. Spoločnosť Dell môže poskytovať výmeny celých jednotiek namiesto výmeny jednotlivých častí. V takomto prípade spoločnosť Dell zabezpečí prepravnú schránku s predplateným poštovým pre každý náhradný diel, ktorý zákazník použije na vrátenie originálneho chybného dielu spoločnosti Dell. Služba vzťahujúca sa iba na diely zahŕňa telefonickú podporu obmedzenú iba na posudzovanie a dohodnutie doručovania – telefonická podpora nezahŕňa odstraňovanie problémov cez telefón ani iné typy pomoci na diaľku.</p>
Služba na mieste	Nie je k dispozícii	<p>V prípade zákazníkov so službou poskytovanou priamo na mieste inštalácie technik spoločnosti Dell počas telefonického riešenia problémov určí, či je potrebné vyslať servisného technika priamo na miesto inštalácie na vykonanie podpory kvalifikovaného incidentu. Pri službe poskytovanej priamo na mieste inštalácie technik typicky príde na miesto v najbližší pracovný deň. Časy odpovede sa môžu líšiť v závislosti od krajiny a lokality a Zákazník aj firma Dell budú rešpektovať a akceptovať skutočnosť, že niektoré faktory, ktoré nedokáže firma Dell nijako ovplyvniť (okrem iného napríklad povinné povolenia či spracovanie materiálov alebo zdrojov na ceste z firmy Dell k zákazníkovi), môžu predĺžiť čas odpovede firmy Dell nad typickú odhadovanú dobu odpovede uvedenú v tomto Popise služby a/alebo oznámenú zákazníkovi firmou Dell pri žiadaní o dodanie náhradných súčastí, resp. vyslanie technika. Ďalšie informácie získate od svojho obchodného zástupcu spoločnosti Dell.</p> <p>Na túto službu sa vzťahujú špecifické obmedzenia a podmienky:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Technici na mieste inštalácie sú k dispozícii v pondelok až piatok v časoch 8:00 – 18:00 miestneho času okrem miestnych sviatkov. • Vo všeobecnosti platí, že hovor prijatý spoločnosťou Dell pred 17:00 miestneho času sa môže považovať za službu v nasledujúci pracovný deň, môžu však existovať miestne rozdiely. Obráťte sa na technika spoločnosti Dell a informujte sa o termíne platnom na mieste vášho pôsobenia. • V prípade, že sa po príchode technika na miesto prevádzky zákazníka zistí, že sú potrebné ďalšie súčiastky/zdroje, práca sa môže prechodne pozastaviť, kým neprídu ďalšie súčiastky/zdroje. <p>Omeškaná servisná návšteva: Ak zákazník alebo poverený zástupca zákazníka nie je prítomný na mieste poskytnutia služby po príchode technika, technik nemôže vykonať požadovanú službu. Ak je to možné, technici nechajú zákazníkovi kartu s informáciou o tom, že boli na mieste poskytnutia služby. Ak nastane takáto situácia, následná návšteva týkajúca sa služby môže byť pre zákazníka spojatná.</p>
Rozšírená výmena		<p>V prípade zákazníkov využívajúcich službu rozšírenej výmeny môže firma Dell na podporu riešenia kvalifikovaného incidentu odoslať náhradný produkt na podnikovú adresu zákazníka. V niektorých prípadoch (ak tak usúdi firma Dell) sa môže stať, že na poskytnutie podpory bude na miesto výkonu práce vyslaný servisný technik, avšak iba v prípade riešenia kvalifikovaného incidentu. Ak máte zakúpenú službu rozšírenej výmeny, náhradný produkt vám zvyčajne doručíme v ďalší pracovný deň. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník vrátiť chybný podporovaný produkt spoločnosti Dell formou doručenia chybného podporovaného produktu na určené miesto dopravcu do 3 pracovných dní. Ak spoločnosť Dell rozhodne, že zákazníkov podporovaný produkt nemôže byť vrátený na určené miesto dopravcu a zákazník musí vrátiť podporovaný produkt prostredníctvom pošty, tak sa balné, pokyny na prepravu a predplatený nákladný list zákazníkovi zvyčajne odošlú spolu s náhradným produktom. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník podporovaný produkt bezodkladne zabaliť a buď ho odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie dopravcom v rovnaký deň, prípadne v nasledujúci dostupný deň. Ak zákazník nevráti chybnú položku, môže mu byť účtovaný poplatok.</p>