



## Základné hardvérové služby pre zákazníka

Váš systém. Na účely tejto zmluvy pod pojmom „systém“ rozumieme systémy spoločnosti Dell zahŕňajúce nasledujúce komponenty: monitor; centrálny procesor (CPU); vstupné zariadenie (t. j. klávesnica); ukladacie zariadenie (t. j. disková jednotka) a prípadné ďalšie komponenty, ktoré sú uvedené na vašej faktúre alebo sú štandardnými komponentmi (v čase kúpy) vami kúpeného modelu systému Dell. Spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor produktov Dell alebo autorizovaný poskytovateľ služieb Dell<sup>1</sup> s radosťou ponúkajú základné hardvérové služby pre zákazníka („služba (služby)“) pre vybrané systémy serverov, ukladacích zariadení, stolových počítačov a notebookov, mobilných zariadení, projektorov, monitorov a tlačiarň („podporované produkty“ podľa definície nižšie; opísané vo faktúre) v súlade s týmto popisom služby („popis služby“). Okrem nižšie uvedených funkcií táto služba ponúka možnosti technickej podpory, náhradné súčasti a súvisiace práce na opravu a/alebo výmenu chýb v pracovnom procese, ktoré sa vyskytnú počas servisného obdobia hardvéru vzťahujúceho sa na podporované produkty zákazníka („kvalifikovaná oprava (opravy)“), ak sa podporovaný produkt nachádza v krajine, kde spoločnosť Dell systém podľa jej vlastných záznamov („oblasť pokrytia služby“) pôvodne predala. Nič uvedené v tomto popise služby nemá vplyv ani neznižuje akékoľvek príslušné zákonné práva zákazníkov.

### Využitie služby

1. Svojpomocné riešenie: V prípade svojpomocného riešenia, napríklad aktualizáciou ovládača, zvážte použitie neustále sa rozširujúceho sortimentu svojpomocných a diagnostických nástrojov na lokalite [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).
2. Telefonická asistencia spoločnosti Dell: Servisnú podporu získate na telefónnom čísle miestnej technickej podpory uvedenom na stránke . [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell) Telefonická pomoc na diaľku je k dispozícii počas uvedených pracovných dní a pracovných hodín príslušnej krajiny s výnimkou štátnych sviatkov.
3. Pripravte sa na hovor. Servisnému technikovi spoločnosti Dell pre hardvér („technik spoločnosti Dell“) uľahčíte vykonávanie služieb, ak si pred zavolaním pripravíte nasledujúce informácie a materiály: sériové číslo systému; číslo servisného štítku; aktuálnu verziu používaného operačného systému; značky a modely prípadných používaných periférnych zariadení (napríklad modem).

---

<sup>1</sup> Autorizovaný poskytovateľ služieb Dell (Dell ASP) je autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell, ktorý poskytuje záručné úpravy.

4. Vysvetlite svoj problém technikovi telefonickej podpory. Teraz ste pripravení opísať problém s vaším systémom. Opíšte technikovi spoločnosti Dell chybové hlásenie, s ktorým máte problém, a situáciu, ktorá ju vyvolala; čo ste robili keď sa chyba objavila a prípadné kroky, ktoré ste vykonali na vyriešenie problému.
5. Spolupracujte s technikom spoločnosti Dell pri riešení problému. Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov a chýb je možné napraviť cez telefón vďaka spolupráci medzi zákazníkom a technikom spoločnosti Dell. Pozorne počúvajte technika spoločnosti Dell a postupujte podľa jeho odporúčaní.
6. Diagnostika na diaľku. Diagnostika na diaľku predstavuje určenie príčiny vášho problému online/telefonickej technikom a môže vyžadovať váš prístup dovnútra systému a opakované alebo dlhšie postupy. Na určenie ďalších krokov riešenia je potrebné vykonanie diagnostiky na diaľku.
7. Doručenie do servisu
  - a. Doručenie do servisu spoločnosti Dell. Doručenie do servisu predstavuje službu spojenú s návštevou strediska po kontaktovaní technickej podpory spoločnosti Dell pre hardvér podľa vyššie uvedených pokynov. Technik spoločnosti Dell pri telefonickej podpore určí, či ho zapríčinila nefunkčnosť hardvéru. Ak áno, požiada zákazníka, aby na vlastné náklady doručil podporovaný produkt do vybraného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii päť (5) miestnych pracovných dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa spoločnosť Dell alebo autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa s ním na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu odlišovať v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.
  - b. Osobné doručenie partnerom. Možnosť osobného doručenia je služba spojená s návštevou strediska iniciovaná 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 (5) miestnych pracovných dní v týždni okrem miestnych štátnych sviatkov. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa s ním na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu odlišovať v závislosti od príslušnej krajiny a mesta. Prepojenie uvádza kontaktné informácie podľa krajiny. [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell)
8. Služba odberu a doručenia zákazníkovi. Služba odberu a doručenia je iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Ak sa diagnostikuje kvalifikovaný problém s podporovaným produktom, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonickej podpory spoločnosti Dell, zástupca spoločnosti Dell vyzdvihne podporovaný produkt a doručí ho do servisného strediska spoločnosti Dell. Táto metóda služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu súčastí hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne. Typický čas tohto cyklu je desať (10) pracovných dní vrátane doručenia do a zo strediska opravy.
9. Zaslanie poštou: Zákazník zabezpečí škatuľu, spoločnosť Dell uhradí poštovné. Ak vaša záruka obsahuje spoločnosťou Dell predplatené poplatky za prepravu pokrývajúce poplatky za prepravu do servisného centra a späť alebo ak spoločnosť Dell určí, že váš produkt je potrebné zaslať poštou do servisného centra na opravu alebo výmenu, priradíme vám číslo RMA (oprávnenie na vrátenie materiálu), ktoré musíte pri vrátení produktu uviesť. Produkty nám musíte vrátiť v pôvodnom alebo podobnom balení. Servis štandardne trvá 7 – 12 pracovných dní od dátumu zaslania podporovaného produktu do spoločnosti Dell, vrátane doby doručenia do servisného centra a z neho. Vrátime vám opravený alebo vymenený produkt a zaplatíme za prepravu opraveného alebo vymeneného produktu späť k vám, ak ste použili adresu uvedenú v oblasti pokrytia služby. V opačnom prípade vám produkt odošleme na vaše náklady.

10. Servis hardvéru spotrebiteľa v mieste inštalácie/doma. Táto služba predstavuje výjazd autorizovaného servisného technika spoločnosti Dell („servisný technik“) a/alebo súčiastky do vašej lokality s cieľom opraviť alebo vymeniť súčasti hlavnej systémovej jednotky (vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne), ak ide o problémy kryté obmedzenou zárukou pre podporované produkty. K tejto alternatíve dochádza po telefonickom kontakte a/alebo online diagnostike na diaľku, ak problém nie je možné vyriešiť na diaľku. Oznámete technikovi spoločnosti Dell úplnú adresu umiestnenia svojho systému. Ak dodržíte tento postup, po dokončení diagnostiky na diaľku príde servisný technik, respektíve súčasti, na miesto dohodnutého servisu hardvéru spotrebiteľa na mieste inštalácie/doma spravidla v nasledujúci pracovný deň v čase od 9:00 – 18:00 miestneho času v rámci pracovných dní príslušnej krajiny s výnimkou štátnych sviatkov. Ak sa servisný technik vyšle kvôli servisu hardvéru spotrebiteľa doma po 17:00 miestneho času, na príchod servisného technika do vašej lokality môže byť potrebný jeden pracovný deň navyše.

- a. V obytných priestoroch musí byť prítomná dospelá osoba. Ak sa servis poskytuje v obytnom priestore, počas celej návštevy servisného technika musí byť prítomná dospelá osoba.
- b. Asistencia, ktorá sa od vás očakáva. Servisný technik musí mať úplný prístup k systému a pracovný priestor, elektrinu a miestnu telefónnu linku (bez akýchkoľvek nákladov na jeho účet). Ak tieto požiadavky nie sú splnené, technik nie je povinný vykonať servis.
- c. Ak zmeškáte servisnú návštevu. Ak vy alebo vami poverený zástupca nie je prítomný na mieste, keď príde servisný technik, žiaľ nemôže vykonať servis vášho systému. Ak nastane takáto situácia, následná servisná návšteva môže byť poplatná.

11. Jednotky vymeniteľné zákazníkom. Ak servisný technik spoločnosti Dell určí, že chybnú jednotku možno jednoducho odpojiť a znova zapojiť, napríklad klávesnicu, monitor, pevné disky v prenosných počítačoch alebo iný komponent, ktorý môže niekedy zákazník nahradiť aj sám, môžete dostať takýto komponent na nainštalovanie aj bez výjazdu servisného technika na miesto inštalácie.

12. Obmedzenia batérie. Niektoré batérie podliehajú prepravným nariadeniam, preto sa vykonanie servisu môže oneskoriť, ak napríklad náhradnú batériu nie je možné poslať letecky. Technik spoločnosti Dell vám poskytne konkrétne informácie ohľadom očakávaného času potrebného na výmenu batérie.

13. Diely v záruke. Ak technik spoločnosti Dell určí, že váš systém vyžaduje náhradný diel, poveríte servisného technika, aby konal ako váš servisný zástupca pri vybavovaní zásielky a vrátení dielov v záruke potrebných na opravu na mieste inštalácie. Ak neumožníte autorizovanému poskytovateľovi služieb spoločnosti Dell vrátenie nefungujúcich/nevyužitých jednotiek/dielov v záruke do spoločnosti Dell, môže sa vám účtovať poplatok. Ak nevrátite nefungujúce/nevyužitú jednotku/diel v záruke do spoločnosti Dell do lehoty desiatich (10) dní, bude vám účtovaná primeraná trhovú cenu dielu.

Náhradné diely možno opraviť alebo renovovať, ak to miestne zákony povoľujú, a vymieňajú sa na základe špecifikácií, nie značky ani modelu.

14. Výnimky zo služby. Bez obmedzenia rozsah tejto služby neobsahuje podporu pre nasledovné:

- Všeobecné používanie a otázky k rôznym postupom týkajúce sa softvéru Dell nainštalovaného vo výrobe.
- Konfigurácia a diagnostika operačného systému alebo aplikácií nainštalovaných spoločnosťou Dell vo výrobe, ktoré majú fungovať s aplikáciami a hardvérom nainštalovanými zákazníkom.

- Konfigurácia, inštalácia a overenie operačných systémov, softvéru, aplikácií alebo ovládačov/opravných balíkov (nedodáva výrobca zariadenia).
- Komerčné inovácie, bez ohľadu na to, či boli kúpené od autorizovaného distribútora spoločnosti Dell alebo nie, napr. produkty spoločnosti Microsoft®.
- Konfigurácia akéhokoľvek komunikačného softvéru, pokiaľ si ho nevyžaduje riešenie problémov.
- Akýkoľvek hardvér a periférne zariadenia, ktoré nedodal výrobca zariadenia, ich inštalácia a kompatibilita s hardvérom značky Dell. Podporu poskytuje pôvodný výrobca produktu.
- Softvér a periférne zariadenia, ktoré nedodáva výrobca zariadenia, ak nebolo dohodnuté inak.
- Inovácie systému BIOS/firmvéru pre systémy inej značky než Dell, ak nie sú potrebné na odstránenie chyby.
- Neplatné konfigurácie softvéru a hardvéru.
- Zálohovanie a obnova údajov zákazníka.
- Aplikácie a údaje zákazníka.
- Nepotrebná práca podľa zhodnotenia spoločnosti Dell, autorizovaného distribútora produktov Dell alebo autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Dell.
- Spotrebný tovar a opotrebovanie položiek, ako sú plastové časti a diskety.
- Menej dôležité zlyhania, ktoré patria do skupiny povolených porúch vymedzených v rámci odvetvia, napr. hluk alebo samostatné LCD pixle.
- Hry a prídavné balíky nainštalované po kúpe (napr. vzdelávacie balíky).
- Preventívna údržba.
- Oprava systému po napadnutí vírusom presahujúca inštaláciu operačného systému podľa predvolených nastavení spoločnosti Dell vo výrobe.
- Položky vlastnej integrácie vo výrobe nad 30 dní sa nepodporujú, ak sa tak výslovne nedohodne formou osobitnej dohody so spoločnosťou Dell alebo autorizovaným distribútorom produktov Dell.
- Služby mimo oblasti pokrytia služby

15. Platobné podmienky V prípade potreby sú všetky platby splatné po obdržaní účtu.

16. Geografické obmedzenia. Ak potrebujete servis systému mimo oblasti pokrytia služby (napr. na cestách alebo ak bol systém premiestnený do inej krajiny), spoločnosť Dell vám môže navrhnúť iné možnosti poskytovania služby, ktoré sú dodatočne spoplatnené. Prípadne môžete tiež použiť zdroje svojpomocného riešenia nachádzajúce sa na lokalite [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

17. Prenos tejto zmluvy alebo premiestnenie systému. V súlade s obmedzeniami uvedenými v tejto zmluve môžete postúpiť túto zmluvu komukoľvek, kto si zakúpi celý váš systém ešte pred vypršaním obdobia trvania služby (uvedeného na faktúre) v prípade, že ste pôvodný nákupca systému a tejto zmluvy alebo ste odkúpili systém a túto zmluvu od pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú boli prevedené predtým) a dodržali ste všetky postupy prevodu uvedené v tejto zmluve. Je tiež vašou zodpovednosťou upozorniť spoločnosť Dell v prípade geografického premiestnenia systému (napr. na novú adresu v rámci oblasti pokrytia služby alebo do novej krajiny mimo oblasti pokrytia služby). Ak systém premiestňujete mimo oblasť pokrytia služby, budú sa na vás vzťahovať geografické obmedzenia uvedené v časti 16. Pri prenose vlastníctva aj pri premiestnení systému vyplňte prenosový formulár nachádzajúci sa na webovej lokalite <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

18. Obnova. Pred vypršaním zmluvy o poskytovaní služieb môžete predĺžiť platnosť služby na základe dostupných možností pre svoj systém. Rozšírenie služby môžete zakúpiť zavolaním na telefónne číslo technickej podpory vo vašej krajine.

19. Poverenie. Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo previesť svoje práva a povinnosti vyplývajúce z tejto zmluvy na kvalifikovanú tretiu stranu. V prípade takéhoto poverenia súhlasíte s tým, že poverenú tretiu stranu budete považovať za vykonávateľa tejto zmluvy.

20. Úplná zmluva. TÁTO ZMLUVA PREDSTAVUJE ÚPLNÉ A VÝHRADNÉ VYJADRENIE DOHODY MEDZI VAMI A SPOLOČNOSŤOU DELL A NAHRÁDZA VŠETKY PREDCHÁDZAJÚCE ÚSTNE A PÍ SOMNÉ NÁVRHY A KOMUNIKÁCIE TÝKAJÚCE SA JEJ PREDMETU.

21. OBMEDZENIA KRYTIA SLUŽBY. TRVANIE A KRYTIE TEJTO ZMLUVY JE OBMEDZENÉ. Okrem iných obmedzení ustanovených v tejto zmluve sa bude služba poskytovať len v oblasti pokrytia služby a táto zmluva sa vzťahuje iba na pôvodných nákupcov systému uvedených na faktúre a na akúkoľvek osobu kupujúcu tento systém a túto zmluvu od pôvodného nákupcu alebo následných nových vlastníkov, pokiaľ budú dodržané postupy prenosu. Táto zmluva sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol systém určený. Okrem nižšie uvedených prípadov, služby, ktoré spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor produktov Dell alebo autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell zabezpečuje v rámci tejto zmluvy, sú iba práce potrebné v dôsledku existujúcich alebo objavujúcich sa chýb materiálu alebo vyhotovenia systému alebo ktoréhokoľvek komponentu systému krytého vašou zárukou. Preventívna údržba nie je zahrnutá. Služby týkajúce sa inštalovania, odinštalovania alebo premiestňovania a zásobovanie prevádzky nie sú zahrnuté. Opravy zapríčinené problémami so softvérom alebo zmenami, úpravami či opravami iným subjektom ako je spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor produktov Dell alebo autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell (alebo jej zástupca) alebo sú potrebné preto, že výrobca sťahuje systém alebo komponenty systému z trhu, nie sú zahrnuté. Spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor produktov Dell ani autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell nie sú zaviazaní opraviť žiadny systém ani komponent systému v nasledovných prípadoch:

- a. škoda v dôsledku nehody, nesprávneho používania, nedbalosti, zanedbania pokynov na správne použitie, starostlivosti alebo čistenia systému, alebo zneužitia komponentu systému (okrem iného vrátane použitia nesprávneho linkového napätia, použitia nesprávnych poistiek, použitia nekompatibilných zariadení alebo príslušenstva, nevhodného spotrebného materiálu) kýmkoľvek okrem spoločnosti Dell (alebo jej zástupcov),
- b. škody zapríčinené vyššou mocou, okrem iného vrátane blesku, povodne, tornáda, zemetrasenia, prívalových vln a hurikánov,
- c. porucha v dôsledku externého faktora (požiar, záplavy, zlyhanie alebo výkyvy elektrického prúdu alebo klimatizácie),
- d. opravy škôd vznikajúcich nadmerným používaním a opotrebovaním,
- e. používanie súčastí alebo softvéru inej spoločnosti ako Dell,
- f. prenos systému z jednej geografickej polohy do inej alebo z jednej právnickej osoby na druhú, alebo
- g. ak servisný technik rozhodne, že sa nejedná o poruchu (napr. chyba sa nedá vyvolať znova).

22. Strata údajov zákazníka. Spoločnosť Dell odporúča pravidelné zálohovanie dát. Ak sa zistí poškodenie pevného disku, pevný disk sa vymení. V prípade výmeny pevného disku sa vaše údaje uložené na chybnom pevnom disku stratia. Servisný technik nakonfiguruje operačný systém na pôvodné nastavenia z výroby iba vtedy, keď mu dáte k dispozícii obraz pôvodného softvéru alebo inštaláčn é médiá operačného systému. Požiadajte technika spoločnosti Dell o pomoc v prípade, ak budete nanovo inštalovať akýkoľvek dodatočný softvér zachytený na pôvodnom obraze z výroby.

Zodpovedáte za vykonanie zálohovania všetkých existujúcich údajov, softvéru a programov pred

vykonaním akýchkoľvek služieb zo strany autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Dell. SPOLOČNOSŤ DELL, AUTORIZOVANÝ DISTRIBÚTOR PRODUKTOV DELL ANI AUTORIZOVANÝ POSKYTOVATEĽ SLUŽIEB SPOLOČNOSTI DELL NEBUDÚ ZODPOVEDNÍ ZA STRATU ANI OBNOVU ÚDAJOV, PROGRAMOV, A ANI ZA STRATU FUNKČNOSTI SYSTÉMU. Beriete na vedomie, že spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor produktov Dell ani autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell nebudú zodpovední za žiadnu stratu softvéru, programov alebo údajov ani v prípade, ak sa vám servisní technici pokúšali asistovať pri zálohovaní, obnovovaní alebo preinštalovaní údajov alebo podobných zásahoch. Akákoľvek pomoc takéhoto charakteru je nad rámec záruky a tejto služby. Akákoľvek pomoc sa poskytuje na základe posúdenia spoločnosti Dell, autorizovaného distribútora produktov Dell alebo autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Dell a nevzťahuje sa na ňu žiadna záruka. Spoločnosť Dell, autorizovaný distribútor produktov Dell ani autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell tiež neposkytujú žiadne záruky ani na produkty tretích strán, ktoré môže servisný technik použiť počas asistencie.