

# Opis služby

## Logistické služby Dell Logistics Services

---

### Úvod

Logistické služby Dell Logistics Services (každá z nich ďalej len „služba“ alebo „logistická služba“ a spoločne ďalej len „služby“ alebo „logistické služby Logistics Services“) predstavujú široké portfólio štandardizovaných aj prispôbovaných služieb, ktoré zahŕňajú manipuláciu s objednaným tovarom a jeho dodanie. Majú tiež za cieľ poskytovať zákazníkom spoločnosti Dell podporu, zlepšovať ich zákaznícku skúsenosť a často aj dopĺňať objednané produkty, resp. riešenia. Flexibilita a rozsah dostupných služieb odrážajú dynamiku požiadaviek zákazníkov a ponúkajú možnosť vybrať si z ponuky služieb poskytujúcich podporu koncovej objednávky z hľadiska potreby skladovania, balenia a prepravy.

### Rozsah služby

Spoločnosť Dell poskytuje logistické služby Dell pre svoje pravidelne podporované produkty (ďalej len „**podporované produkty**“) vrátane, nie však výhradne, nasledujúcich služieb:

1. **Skladovacie služby** – skladovacie riešenie na rýchle nasadenie v prípade nestabilného doručovacieho rozvrhu (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (1)).
2. **Pridanie do zásielky** – pridanie ďalšieho hardvéru, vlastných inštalačných dokumentov a/alebo iného príslušenstva do prepravnej debny. (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (2)).
3. **Odstránenie položiek** – odstránenie predvolených/štandardných položiek Dell z prepravnej debny (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (3)).
4. **Viacnásobné balenia** – ponuka zákazníckych systémov a stanovenej dokumentácie vo viacerých schválených kontajneroch (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (4)).
5. **Prebalenie** – prebalenie viacerých systémov a/alebo položiek príslušenstva do väčších kartónových škatúl s cieľom znížiť počet samostatne doručených kusov (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (5)).
6. **Palety a debny** – vopred definovaná neštandardná alebo zákazníkom určená paleta či debna, konfigurácia alebo paletizácia (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (6)).
7. **Vlastné balenie** – balenie podľa požiadaviek zákazníka. (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (7)).
8. **Označenie prepravnej debny** – na prepravné debny sa pripevnia vopred definované/štandardné a/alebo vlastné štítky, ktoré môžu obsahovať zákazníkom definované a/alebo poskytnuté údaje (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (8)).
9. **Konsolidácia objednávky** – správa príjmu a konsolidácie viacerých kusov hardvéru, softvéru a periférií značky Dell a tretích strán alebo dielov expedovaných zákazníkom a zriadenie donášky všetkých dielov v jednej dodávke (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (9)).
10. **Prispôbené dodanie** – dodanie produktu v určenom čase alebo v určený deň alebo na zákazníkom určené pracovisko s dodatočnými službami, ktoré nepatria medzi štandardné postupy prepravcu. Táto služba môže obsahovať: dodávku v určenom čase, po pracovnom čase, v určený deň, v určený deň v týždni, cez víkend alebo sviatky, depaletizáciu, dodávku v rámci jedného miesta, vnútrokancelársku distribúciu (viacero miest určenia na jednej adrese), vybalenie, vyklopenie, likvidácia baliacich materiálov (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (10)).
11. **Vlastný prepravca** – organizácia prepravy produktov štandardnými prepravcami spoločnosti Dell aj tretích strán. (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (13)).



12. **Medzinárodné doručenie** – príprava medzinárodného doručenia so všetkými potrebnými dokumentmi. Priame doručenie koncovým používateľom v krajinách s priamou alebo nepriamou prepravou s náležitými dokumentmi potrebnými na súlad s daňovými a vývoznými predpismi (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (12)).
13. **Správy a upozornenia** – príprava štandardných a vlastných doručovacích administratívnych postupov, zásielkových zoznamov alebo štítkov, logistiky a správ o preprave a predbežné oznámenia o doručení a hláseniach. (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (13)).
14. **Krátkodobé úložisko (zákazníci EMEA a APJC)** – spoločnosť Dell bude spravovať/uskladňovať zákazníkovi kolísavý objem objednávok počas vopred stanoveného časového rámca (ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe k službe (14)).

*Poznámka:* Prílohy k službe uvedené vyššie (ďalej len „**prílohy k službe**“) týkajúce sa tohto opisu služby obsahujú špecifikácie pre jednotlivé logistické služby poskytované spoločnosťou Dell. Konkrétneho nákupu zákazníka sa týkajú iba prílohy k službe pre logistické služby Logistics Services uvedené v zákaznickej faktúre, potvrdení o objednávke alebo o nákupe.

Zákazník môže zakúpiť aspoň jednu z uvedených logistických služieb Logistics Services od spoločnosti Dell v rámci jedného systémového poplatku dohodnutého medzi jednotlivými stranami. Špecifické logistické služby Logistics Services kupované zákazníkom a príslušná cena za takéto logistické služby budú uvedené na zákaznickej faktúre, potvrdení o objednávke alebo v nákupnej objednávke. Zakúpením týchto služieb od spoločnosti Dell zákazník súhlasí s dodržiavaním všetkých zmluvných podmienok stanovených v opise služby vrátane súvisiacich príloh k službe, ako aj v hlavnej zmluve zákazníka alebo v zmluvných podmienkach spoločnosti Dell platných pre firemných zákazníkov, ktoré sú dostupné na adrese [www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms) (podľa okolností).

#### **Voliteľné služby**

Každá aktuálne dostupná logistická služba je podrobne uvedená v prílohe k službe s daným opisom služby. Od spoločnosti Dell možno zakúpiť ďalšie služby (vrátane konfiguračných služieb alebo súvisiacich konzultačných, riadených, profesionálnych, podporných alebo školiťských služieb). V prípade ďalších služieb sa vyžaduje samostatná zmluva o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell.

#### **Trvanie služby**

Logistické služby podľa tohto opisu služby nadobúdajú účinnosť dňom objednávky a ich platnosť trvá po celé obdobie trvania služby. Trvanie služby sa začína dňom zakúpenia služieb a pokračuje v lehote uvedenej vo formulári objednávky (definovanej nižšie). Údaje o počte systémov, licencií, inštalácií, nasadení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktoré zákazník zakúpil aspoň jednu službu, o predplatnom alebo cene a o príslušnom trvaní služby pre jednotlivé služby sa nachádzajú na zákazníckom formulári objednávky alebo inej forme faktúry, na ktorej sa obe strany dohodli, na potvrdení objednávky alebo na nákupnej objednávke (súhrnne „**formulár objednávky**“). 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.



## Všeobecné povinnosti zákazníka

Pre každú logistickú službu objednanú zákazníkom za týchto podmienok sa zákazník zaväzuje:

- Poskytnúť spoločnosti Dell prístup k vhodnému zákazníkemu personálu na zaobstaranie a doručenie služby.
- Ak logistické služby Logistics Services vyžadujú zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a podporovaným produktom zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky.
- Splniť kvalifikačné kritériá pre logistickú službu objednanú podľa definície v prílohe k službe, t. j. minimálne objednané množstvo, frekvencia objednávok, použiteľnosť systému a ďalšie podmienky.
- Získať potrebné licencie, práva, regulačné certifikáty a ďalšie povolenia potrebné na dosiahnutie súladu s predpismi o medzinárodnom obchode, ktoré spoločnosť Dell potrebuje na poskytovanie logistických služieb Logistics Services.
- Súhlasiť so zmluvnými podmienkami stanovenými v samostatných prílohách k zmluve.

**Zálohovanie údajov. Odstránenie dôverných údajov.** Zákazník pred poskytnutím a (ak je to vhodné) aj počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých systémoch, ktorých sa to týka. Zákazník musí pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených v systémoch, ktorých sa to týka, ako opatrenie proti možným poruchám, modifikáciám a stratám údajov. Zákazník je navyše zodpovedný za odstránenie akýchkoľvek dôverných, súkromných alebo osobných údajov a všetkých odpojiteľných médií, ako sú karty SIM, disky CD alebo pamäťové karty, bez ohľadu na to, či vykonáva asistenciu aj technik na mieste. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE:

- AKÉKOL'VEK DÔVERNÉ, SÚKROMNÉ ALEBO OSOBNÉ ÚDAJE;
- STRATENÉ ALEBO POŠKODENÉ ÚDAJE, PROGRAMY ALEBO SOFTVÉR;
- POŠKODENÉ ALEBO STRATENÉ ODPOJITELNÉ MÉDIÁ;
- POPLATKY ZA DÁTOVÉ A HLASOVÉ SLUŽBY VZNIKAJÚCE NEODSTRÁNENÍM KARIET SIM ALEBO INÝCH ODPOJITELNÝCH MÉDIÍ 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 POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB TRETEJ STRANY.

**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 spoločnosti Dell.**

## Vyňaté položky

Na predchádzanie pochybnostiam nie sú do rozsahu tohto opisu služby zahrnuté nasledujúce činnosti:

- akékoľvek služby, úlohy alebo činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby. Vyňaté položky špecifické pre logistické služby Logistics Services sú podrobne opísané v príslušných prílohách k službe.

**Tento opis služby neudeluje zákazníkovi žiadne záruky navyše k zárukám získaným na základe vašej hlavnej zmluvy o poskytovaní služieb, prípadne zmluvy (ako je definovaná nižšie v tomto opise služby), podľa okolností.**



## Zmluvné podmienky

**Podporované produkty.** Táto služba je dostupná pre vybrané produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, vybrané tlačiarne značky Dell, vybrané príslušenstvo spoločnosti Dell a tretích strán. Rozsah podporovaných produktov sa pravidelne rozširuje. Požiadajte predajcu spoločnosti Dell o aktuálny zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii pre vaše produkty od spoločnosti Dell alebo iných spoločností.

**Projekt konfiguračných služieb.** Súčasťou logistických služieb Logistics Services spoločnosti Dell môže byť vývoj a správa projektu konfiguračných služieb (projekt CS). Každú objednávku logistických služieb Logistics Services zákazníkom, ktorá je spojená s nákupom nových podporovaných systémov Dell a/alebo iných konfiguračných služieb, môže spoločnosť Dell spravovať ako jedinečný projekt CS. Ak si zákazník pri zakúpení nových podporovaných systémov Dell objedná viacero logistických služieb Logistics Services a vlastných konfiguračných služieb výrobných nastavení, zlúčia sa v rámci jedného projektu CS, ak to bude možné. Keď pre špecifické typy systémov nemožno kombinovať logistické služby Logistics Services a konfiguračné služby do jedného projektu CS, budú vedené ako samostatné projekty CS. Zmeny existujúceho projektu CS zákazníkom sa môžu považovať za samostatný projekt CS.

**Partneri spoločnosti Dell.** Spoločnosť Dell môže v súvislosti s poskytovaním logistických služieb Logistics Services spolupracovať s partnermi a subdodávateľmi. Spoločnosť Dell môže priebežne meniť miesto vykonávania logistických služieb Logistics Services, ako aj strany vykonávajúce logistické služby; spoločnosť Dell však stále zostáva zodpovedná za dodávanie logistických služieb Logistics Services zákazníkovi.

**Partneri zákazníka.** Zákazník môže poveriť tretie strany (napríklad dodávateľov, zástupcov, systémových integrátorov a/alebo obchodných partnerov), aby ho zastupovali a spolupracovali so spoločnosťou Dell v rozsahu potrebnom na poskytovanie logistických služieb Logistics Services. Za všetky činnosti alebo nekonania partnerov nesie zodpovednosť zákazník. Zákazník ďalej súhlasí s tým, že zbavuje spoločnosť Dell zodpovednosti za všetky škody, náklady a výdavky (vrátane právnych poplatkov, súdnych trov a iných platieb) plynúce z akéhokoľvek skutku alebo zanedbania zo strany partnera zákazníka, ktorý ho zastupuje, bez ohľadu na formu činnosti.

**Zrušenie.** Pokiaľ nie je v tomto opise služby a prílohách k službe uvedené inak a v súlade s platnými zásadami vrátenia produktu a zrušenia služieb pre geografickú lokalitu zákazníka (či už je to uvedené v opise služby alebo určené miestnymi zákonmi), môže zákazník zrušiť logistické služby Logistics Services len v súvislosti so zrušením nákupu podporovaných produktov zákazníkom. Vyžaduje sa písomné oznámenie o zrušení a môžu sa účtovať poplatky za zrušenie služby.

Spoločnosť Dell môže zrušiť poskytovanie logistických služieb Logistics Services vrátane akejkoľvek prebiehajúcej služby kedykoľvek v rámci lehoty tejto služby z niektorého z nasledujúcich dôvodov:

- Zákazník neuhradí celkovú sumu za logistickú službu v súlade s fakturačnými podmienkami.
- Zákazník sa správa hrubo, vyhráza sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom na mieste.
- Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto opise služby.

Ak spoločnosť Dell zastaví poskytovanie logistickej 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 odoslania výpovede zákazníkovi spoločnosťou Dell, ak miestne zákony nevyžadujú iné ustanovenia o zrušení, ktoré sa nemôžu zmluvne upravovať. AK SPOLOČNOSŤ DELL ZRUŠÍ SLUŽBU NA ZÁKLADE TOHTO ODSEKU, ZÁKAZNÍK NEBUDE MAŤ NÁROK NA ŽIADNE VRÁTENIE POPLATKOV ZAPLATENÝCH ALEBO SPLATNÝCH V PROSPECH SPOLOČNOSTI DELL.



**Produkty tretích strán.** Termínom „produkty tretích strán“ sa označuje akýkoľvek hardvér, softvér alebo iné materiálne či nemateriálne statky (poskytované zákazníkom spoločnosti Dell alebo získané spoločnosťou Dell podľa pokynov zákazníka), ktoré spoločnosť Dell používa v súvislosti s logistickými službami Logistics Services. Zákazník ručí spoločnosti Dell za to, že získal všetky licencie, súhlasy, regulačné certifikáty a schválenia a poskytne spoločnosti Dell a jej partnerom podľa uvedených odsekov vrátane subdodávateľov a zamestnancov právo a licenciu na prístup, kopírovanie, distribúciu, používanie a/alebo úpravu (vrátane vytvárania odvodených diel) a/alebo inštalácie produktov tretích strán bez porušenia vlastníckych alebo licenčných práv (vrátane patentových a autorských práv) poskytovateľov či vlastníkov týchto produktov tretích strán. S VÝNIMKOU PRÍPADOV VZÁJOMNÉHO SÚHLASU ZÁKAZNÍKA A SPOLOČNOSTI DELL V PÍSOMNEJ PODOBE SA TÝMTO SPOLOČNOSŤ DELL ZRIEKA VŠETKÝCH ZÁRUK, VÝSLOVNÝCH AJ MLČKY PREDPOKLADANÝCH, V SÚVISLOSTI S PRODUKTMI TRETÍCH STRÁN. Na produkty tretích strán sa vzťahujú výhradne zmluvné podmienky ustanovené medzi treťou stranou a zákazníkom. SPOLOČNOSŤ DELL SA TÝMTO ZRIEKA AKEJKOL'VEK ZODPOVEDNOSTI ZA VPLYV LOGISTICKÝCH SLUŽIEB LOGISTICS SERVICES NA ZÁRUKY PRODUKTOV TRETEJ STRANY. V maximálnej miere povolennej zákonom nenesie spoločnosť Dell zodpovednosť za produkty tretích strán a zákazník sa v súvislosti akýmkoľvek škodami či ručením týkajúcimi sa poskytovania produktov tretích strán obráti výhradne na poskytovateľa tretej strany. Spoločnosť Dell môže na podporu výroby prispôsobených konfigurácií pre zákazníka zakúpiť ako produkty tretích strán jedinečné diely a komponenty s dlhodobou realizáciou. Ak (i) sa takéto materiály nepoužijú do deväťdesiatich (90) dní pre zmeny odhadu zákazníka, zmeny plánu alebo zrušenia akejkoľvek nákupnej objednávky či z iných dôvodov, a ak (ii) spoločnosť Dell nebude môcť tento materiál znovu predať za rozumnú cenu alebo ak nebude môcť zrušiť vlastné objednávky na materiál, spoločnosť Dell môže podľa vlastného uváženia vystaviť faktúru zákazníkovi a doručiť materiál. Zákazník uhradí spoločnosti Dell všetok materiál a skladovacie výdaje, ktoré vyplynuli zo skladovania dlhšieho než deväťdesiat (90) dní.

**Export.** Zákazník ručí za to, že produkty tretích strán vrátane, nie však výhradne, softvéru dodaného v rámci obrazu poskytnutého spoločnosti Dell spolu s logistickými službami Logistics Services, neobsahujú zakázanú technológiu (napríklad šifrovanie) alebo ak takú technológiu obsahujú, že sú produkty tretích strán spôsobilé na export spoločnosťou Dell do akejkoľvek krajiny (s výnimkou krajín, pre ktoré platí podľa platných exportných zákonov vývozný embargo) bez licencie na export. Spoločnosť Dell nie je zodpovedná za zisťovanie existencie exportnej licencie alebo spôsobilosti na export produktov tretej strany bez licencie. Exportný certifikát zákazníka musí byť v súlade s platnými regionálnymi a miestnymi zákonmi, smernicami a požiadavkami (napríklad fyzický alebo elektronický podpis). Okrem uvedených záruk môže byť pre všetky zobrazovacie služby CFI požadovaný samostatne podpísaný vývozný certifikát (ďalej len „certifikát o súlade exportu obrazu s predpismi“). Vo vybraných krajinách môžu byť vývozné certifikáty požadované v súvislosti s inými službami (napríklad majetkové služby CS, služby CS s integráciou hardvéru, prispôbovacie služby CS pre systém BIOS alebo služby CS pridania do zásielky). Všetky potrebné vývozné certifikáty musia byť vyplnené, podpísané a odovzdané spoločnosti Dell skôr, než spoločnosť Dell poskytne logistickú službu. Ak spoločnosť Dell bude musieť na úspešné poskytnutie služieb získať vývoznú licenciu na produkty tretích strán, zákazník týmto súhlasí, že spoločnosti Dell bezplatne poskytne potrebnú pomoc v rozsahu, aký vyžaduje úspešné získanie vývozných licencií.

**Závazok zákazníka týkajúci sa odškodnenia.** Zákazník ochráni spoločnosť Dell a zbaví ju zodpovednosti za nároky tretích strán alebo za činnosti vyplývajúce z (a) neposkytnutia príslušnej licencie, práv duševného vlastníctva alebo iných povolení, regulačných certifikácií či schválení súvisiacimi s produktmi tretích strán zákazníkom, ako aj neposkytnutia softvéru či materiálov, ktoré zákazník priamo požaduje ako súčasť služby, alebo (b) akéhokoľvek nepresného vyhlásenia súvisiaceho s existenciou exportnej licencie alebo akýmkoľvek tvrdením voči spoločnosti Dell o porušení alebo údajnom porušení platných vývozných zákonov, nariadení a výnosov.

**Poznámka k technickej špecifikácii a zrieknutie sa zodpovednosti.** Zákazník je zodpovedný za určenie zákazníckych špecifikácií logických služieb Logistics Services a za zaistenie ich adekvátnej dokumentácie spoločnosti Dell. Zákazník súhlasí s tým, že výber logistických služieb Logistics Services je jeho zodpovednosť. Spoločnosť Dell má právo spoliehať sa na dokumentáciu zákazníka (ďalej len „formulár zákazníckej špecifikácie“). Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za žiadne škody spôsobené poskytnutím logistických služieb Logistics Services vykonaných v súlade s formulárom zákazníckej špecifikácie. Ak spoločnosť Dell usúdi, že navrhované logistické služby Logistics Services nie sú technicky realizovateľné, vyhradzuje si právo odmietnuť pokračovať v ich poskytovaní. Spoločnosť Dell neposkytuje záruku, že logistické služby Logistics Services poskytnuté zákazníkovi splnia všetky požiadavky zákazníka, pretože závisí od produktov tretích strán a spolupráce zákazníka či tretích strán.



## Dôležité doplňujúce informácie

**Ustanovenia o zmene.** V prípade ďalšej práce neuvedenej v logistickej službe, ktorá plynie z: (i) požadovanej zmeny v rozsahu služby, (ii) konania alebo nekonania zákazníka, (iii) zmeny zákona a/alebo platných smerníc, alebo (iv) zásahu vyššej moci spoločnosť Dell zhodnotí dodatočné navýšenie práce a poskytne podrobnosti o zmenách v časovom a finančnom rozvrhu v súvislosti s požadovanými zmenami. V prípade súhlasu zákazníka s navýšením časového a/alebo finančného rozvrhu tento súhlas potvrdí písomne, a to ešte pred tým, než spoločnosť Dell začne alebo (ak už začala) bude pokračovať v poskytovaní ďalších služieb.

**Platnosť služby sa skončí 1 rok od dátumu zakúpenia.** POKIAĽ PLATNÉ ZÁKONY NEVYŽADUJÚ INAK, MÔŽETE TÚTO SLUŽBU VYUŽIŤ JEDENKRÁT POČAS OBDOBIA 1 ROKA OD DÁTUMU PÔVODNÉHO ZAKÚPENIA SLUŽIEB (ĎALEJ LEN „DÁTUM UKONČENIA SLUŽBY“). DÁTUM PÔVODNÉHO ZAKÚPENIA SLUŽIEB JE URČENÝ AKO DÁTUM FAKTÚRY ZA SLUŽBU ALEBO DÁTUM POTVRDENIA OBJEDNÁVKY SPOLOČNOSŤOU DELL PODĽA TOHO, ČO NASTANE SKÔR. DODANIE SLUŽBY SPOLOČNOSŤOU DELL SA BUDE PO DÁTUME UKONČENIA SLUŽBY POVAŽOVAŤ ZA VYKONANÉ AJ V PRÍPADE, ŽE SLUŽBU NEVYUŽIJETE.

**Prevod služby.** Zákazník nesmie preniesť logistickú službu ani práva poskytnuté týmto opisom služby na tretiu stranu.

**Dostupnosť logistickej služby.** Logistické služby Logistics Services nemusia byť dostupné vo všetkých geografických polohách a pre všetky produkty.

Tento opis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre za nákup tejto služby. Poskytovanie tejto služby podlieha osobitnej podpísanej hlavnej zmluve zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby, a riadi sa touto zmluvou. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytuje 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 vaše pracovisko zákazníka, na ktorých môžete nájsť svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Pracovisko zákazníka	Zmluvné podmienky platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell	
	Zákazníci kupujúci služby Dell priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora značky Dell
Spojené štáty	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (v angličtine) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (v angličtine) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francúzština)
Latinská Amerika a karibské krajiny	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> konkrétnej krajiny alebo stránka <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> .*	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> konkrétnej krajiny alebo stránka <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> .*
Ázia, Tichomorje a Japonsko	Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> konkrétnej krajiny alebo stránka <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> .*	Opisy služieb a ďalšie dokumenty o službách 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 o službách 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	<p>Miestna webová lokalita <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> konkrétnej krajiny alebo stránka <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>Okrem toho si zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve môžu vybrať príslušnú adresu URL z nasledujúcich:</p> <p>Francúzsko: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>Nemecko: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>Spojené kráľovstvo: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>Opisy služieb a ďalšie dokumenty o službách 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 o službách 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.</p>

\* Zákazníci môžu navštíviť miestnu verziu webovej lokality [www.dell.com](http://www.dell.com) tým, že navštívia stránku [www.dell.com](http://www.dell.com) v počítači pripojenom na internet vo svojej krajine alebo tým, že vyberú z možností ponuky Choose a Region/Country (Vybrať krajinu/región) na webovej stránke Dell na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Bez ohľadu na hlavnú servisnú zmluvu zákazník súhlasí s tým, že v prípade nezmieriteľného rozporu medzi podmienkami stanovenými v tomto opise služby a platnou hlavnou servisnou zmluvou zákazníka sa budú uplatňovať ustanovenia uvedené v tomto opise zmluvy, keďže boli dohodnuté neskôr ako príslušné ustanovenia hlavnej servisnej zmluvy. Ak niektoré klauzuly opisu služby protirečia akýmkoľvek klauzulám zmluvy, platia klauzuly tohto opisu služby, avšak iba do rozsahu konkrétneho rozporu, a nenahrádzajú žiadne iné klauzuly zmluvy, ktoré neprotirečia tomuto opisu služby.

Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania služby po pôvodnej lehote bude služba podliehať v tom čase aktuálnemu opisu služby dostupnému na adrese [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Dodávateľ bude so všetkými osobnými údajmi zhromaždenými prostredníctvom zhromažďovateľa zaobchádzať v súlade s vyhlásením o používaní osobných údajov dodávateľa v príslušnej jurisdikcii, ktoré je k dispozícii na adrese <http://www.dell.com/localprivacy> a ktoré je týmto začlenené formou odkazu.

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 vyjadrujete súhlas s týmto opisom 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 informácie o našich ponukách služieb vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell alebo ich môžete získať na adrese [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services)**

Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Zákazníci a obchodní partneri Dell sa môžu obrátiť na vášho obchodného zástupcu a požiadať o podrobnejšie informácie.

© 2022 Dell Inc. Všetky práva vyhradené. Ochranné známky a obchodné názvy v tomto dokumente sa môžu používať ako odkazy na spoločnosti, ktoré si uplatňujú nárok na tieto známky a názvy, alebo ako odkazy na ich produkty. Na služby sa vzťahujú zmluvné podmienky spoločnosti Dell pre predaj, ktoré nájdete na adrese **www.Dell.com** alebo ich môžete získať na požiadanie.





# Príloha 1

## Skladovanie; Ready Stock\*

---

### Prehľad služby

Služba Ready Stock, ktorú ponúka spoločnosť Dell (ďalej len „služba“ alebo „služby“) pomáha zákazníkom zvládať fluktuácie objemu objednávok od nákupcov a skracať čas potrebný na plnenie objednávok tým, že zabezpečuje dostatočné zásoby vopred zostavených a nakonfigurovaných systémov vo vhodne umiestnených skladoch a spravuje tieto zásoby podľa požiadaviek zákazníkov. Služba je k dispozícii pre určité modely a konfigurácie systému, softvérové produkty a periférie, komponenty tretích strán a produkty expedované zákazníkom (ďalej len „vhodné produkty“). Vhodnosť lokalít dodania služieb spoločnosť Dell schvaľuje podľa vlastného uváženia a lokality sa môžu zmeniť. Ďalšie informácie o systémoch a konfiguráciách vhodných produktov získate od obchodného zástupcu spoločnosti Dell.

Spoločnosť Dell zostaví a bude skladovať vhodné produkty podľa nákupných objednávok zákazníka počas vopred určenej lehoty. Zákazník si môže vybrať počiatočnú lehotu 90, 120, 150 alebo 180 dní v závislosti od miestnej dostupnosti pri príslušnej sadzbe za jednotlivé úrovne.

Vhodné produkty budú uskladnené v skladoch spoločnosti Dell (alebo jej dodávateľa) (ďalej len „zlučovacie centrum“), až kým zákazník neodovzdá správu o doručení, čím si vyžiada doručenie vhodných produktov. Účelom tejto služby je poskytnúť zákazníkovi maximálnu flexibilitu pri dodávaní. Zákazník môže kedykoľvek počas obdobia skladovania komunikovať ohľadom dodávania špecifických vhodných produktov, ich množstva a cieľových lokalít doručovania. Keď spoločnosť Dell prijme od zákazníka správu o doručení, vhodné produkty objednané zákazníkom budú expedované zo zlučovacieho centra. Iné služby (nasadenie, konfigurácia, podpora atď.) môžu byť zákazníkom objednané ako súčasť platnej servisnej zmluvy. Iné služby objednané zákazníkom ako súčasť servisnej zmluvy sa budú aplikovať podľa požiadaviek zákazníka alebo vhodnosti pre objednanú službu, buď pred zostavením inventára, alebo po odoslaní oznámenia zákazníka o dodaní.

### Postupy služby

- Vhodné produkty sa môžu skladovať na obdobia 90, 120, 150 alebo 180 dní v závislosti od daného vhodného produktu a miestnej dostupnosti.
- Zákazník môže kedykoľvek počas obdobia skladovania poslať oznámenie o dodaní vhodných produktov ako celok alebo ich častí. Zákazník oznámi typ a množstvo dodávaného špecifického vhodného produktu spolu s adresami doručenia.
- Spoločnosť Dell po obdržaní oznámenia o dodaní podľa potreby aplikuje zostávajúce objednané služby podľa platnej zmluvy o úrovni služieb.
- Spoločnosť Dell poskytne zákazníkovi pravidelné správy o inventári a aktivitách týkajúcich sa vhodného produktu, na ktorý sa vzťahuje služba.
- Pôvodne zakúpený skladovací čas sa môže predlžovať v 30-dňových prírastkoch (každý ako „obdobie predĺženia“), a to až do maximálneho, kumulovaného obdobia skladovania, ktoré nesmie prekročiť 180 dní (spolu „zakúpené obdobie“). Na každé obdobie predĺženia sa vzťahujú poplatky za službu.
- Všetky vhodné produkty, ktoré zostanú v sklade po uplynutí zakúpeného obdobia, budú odoslané a vyfakturované zákazníkovi a zákazník zaplatí za tieto produkty v súlade s platobnými podmienkami stanovenými v zmluve (definovanými v časti Zmluvné podmienky tohto opisu služby). S takýmito vhodnými produktmi sa vyexpedujú aj príslušné produkty tretích strán zo zlučovacieho centra.
- Zákazník nemôže služby zrušiť s výnimkou prípadov uvedených platnými zákonmi štátu, krajiny alebo oblasti, ktoré nemôžu byť upravené touto dohodou. Ak takýto zákon štátu, krajiny alebo oblasti zakazuje nezrušenie služieb, za akékoľvek takéto zrušenie zo strany zákazníka bude účtovaný poplatok za zrušenie služby až do výšky 25 % dohodnutej ceny za každý vhodný produkt zostávajúci v sklade plus všetky poplatky za skladovanie, ktoré mohli vzniknúť až do času zrušenia.
- Zásady vracania produktov spoločnosti Dell sa neuplatňujú. Vhodné produkty nemožno vrátiť.



- Spoločnosť Dell podporuje všetky aktuálne dostupné a schválené spôsoby platby za túto službu alebo za vhodné produkty objednané od spoločnosti Dell. Ďalšie informácie o spôsoboch platby vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.
- Fakturácia vhodného produktu Dell (okrem materiálov zakúpených od tretích strán alebo expedovaných), služieb skladovania a ďalších služieb, ktoré môžu byť zahrnuté v servisnej zmluve, bude aktuálna pri dodaní na miesto plnenia spoločnosťou Dell.
- Pri doručení objednávky od dodávateľa spoločnosti Dell do zlučovacieho centra bude zákazníkovi načítovaná suma za produkty tretích strán, ktoré zákazník zakúpil u spoločnosti Dell. Zákazník rozumie tomu a súhlasí s tým, že záruku na produkty tretích strán poskytuje ich pôvodný výrobca a že táto záruka začne platiť od doručenia produktu tretích strán dodávateľom do zlučovacieho centra spoločnosti Dell.
- Platia záručné zmluvné podmienky platné pre podporované produkty v danom čase vrátane vhodných produktov a s výnimkou produktov tretích strán. Informácie sú uvedené v príslušnej servisnej zmluve pre podporované produkty objednané pri dodávaní s príslušným nárokom na túto službu v súlade s platnými podmienkami zmluvy pre daný systém.

## Povinnosti zákazníka

- Zákazník vyplní a podpíše dokument Zákaznícka špecifikácia pre služby poskytnuté v súvislosti s touto ponukou.
- Zákazník podá spoločnosti Dell objednávku, ktorá sa vzťahuje na vhodný produkt a služby zahrnuté v servisnej zmluve.
- Zákazník sa bude pravidelne stretávať s tímom starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Dell, aby prerokoval odhad produktu, existujúce zásoby, prídanie alebo odobratie konfigurácií vhodných produktov a ďalšie záležitosti súvisiace so službou.
- Zákazník poskytne v súvislosti s poskytovaním služby adekvátnu pomoc, spoluprácu, včasné rozhodnutia a podporu.
- Prehľad o súlade. Spoločnosť Dell a zákazník budú pravidelne hodnotiť súlad konania zákazníka s týmto opisom služby. Ak zákazník nebude konať v súlade s niektorým z ustanovení opisu služby, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo ukončiť alebo upraviť službu.
- Na konci skladovacieho obdobia zákazník prijme a zásielku a zaplatí za celý zostávajúci inventár, ako aj poplatky za služby (vrátane poplatkov za rozšírenie služieb), ktoré vznikli a neboli zákazníkom zaplatené ku dňu dodania uvedených vhodných produktov.

## Táto služba nezahŕňa

- Opatrebovanie materiálu, čiže dekonštrukciu nakonfigurovaných systémov a/alebo odobratie chránených zásob s cieľom spätného predaja.
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby.

\*Táto príloha sa vzťahuje na predchádzajúce verzie skladovacích služieb Dodanie na požiadanie a Pripravené na expedovanie.



## Príloha 2

### Pridať do zásielky

---

#### Prehľad služby

Logistické služby Logistics Services Pridať do zásielky (ďalej len „Pridať do zásielky“) predstavujú spôsob sprístupnenia produktov spoločnosti Dell a/alebo tretích strán (napríklad dokumentácia, softvérové a/alebo periférne hardvérové produkty), ktoré spoločnosť Dell poskytuje a ktoré si môže zákazník nechať pribalíť a doručiť v rovnakom čase ako nový podporovaný produkt.

#### Postupy služby

Proces služieb Pridať do zásielky možno objednať ako vlastnú konfiguráciu alebo ako štandardnú vopred nakonfigurovanú ponuku produktov vytvorenú spoločnosťou Dell nasledujúcim spôsobom:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell kontaktuje zákazníka s cieľom dokumentácie a zápisu technických požiadaviek do formulára technickej špecifikácie.
- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie spoločnosti Dell.
- Zásobovanie spoločnosti Dell získa produkty tretích strán alebo zákazník môže spoločnosti Dell poskytnúť položky služby prídania do zásielky.
- Projektový manažér v spolupráci so zásobovaním spoločnosti Dell alebo so zákazníkom vytvorí zásobovací postup pre položky služby prídania do zásielky.
- Spoločnosť Dell uskutoční výrobný test, (i) aby potvrdila, že všetky položky v zásobovacom systéme sú správne nastavené a (ii) určí, či sa všetky položky zmestia do novej debny podporovaného produktu alebo bude potrebná ďalšia debna.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník poskytne spoločnosti Dell dostatočné množstvo vlastných položiek na prídanie do zásielky na spustenie projektu.
- Zákazník potvrdí, že položky prídania do zásielky neobsahujú informácie umožňujúce identifikáciu osôb.
- Zákazník poskytne akúkoľvek adekvátnu pomoc potrebnú na to, aby spoločnosť Dell získala vývozné licencie potrebné na realizáciu služieb v súvislosti s produktmi tretích strán vlastnenými zákazníkom.
- Zákazník spolupracuje so spoločnosťou Dell počas trvania projektu a poskytuje jej dostatočné množstvo vlastného materiálu, aby bolo možné splniť objednávky podporovaných produktov. Zákazník zahŕňa materiály služby Pridať do zásielky v zhode s doručovacími smernicami na strane plnenia.
- Zákazník sa zúčastňuje obstarávaní v prípade produktov tretích strán získaných spoločnosťou Dell, poskytuje kvartálne a ročné odhady a podporuje tak systémové objednávky projektu služby Pridať do zásielky.

#### Požiadavky služby

- Rozmer a počet položiek v tejto službe môžu byť obmedzené v závislosti od typu objednaných položiek a kapacity debien. S projektovým manažérom alebo obchodným zástupcom spoločnosti Dell preskúmajte všetky možné obmedzenia.
- Vloženie položiek nemôže byť na úkor bezpečnosti alebo celistvosti systémového balíka.
- Všetky pridané komponenty alebo položky budú identifikované a uvedené v akejkoľvek vlastnej, obchodnej alebo exportnej dokumentácii v súlade s platnými miestnymi zákonmi.



## **Táto služba nezahrňa**

- Prispôsobenie alebo konfiguráciu položiek pridaných do zásielky.
- Testovanie produktu tretej strany na kompatibilitu s konfiguráciou zákazníka.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



## Príloha 3

### Odstrániť položky

---

#### Prehľad služby

Logistické služby Logistics Services Odstrániť položky (ďalej len „Odstrániť položky“, „služba“) predstavujú spôsob, akým zákazník identifikuje a odstráni zo systému podporovaného spoločnosťou Dell akékoľvek predvolené/štandardné položky bežne dodávané ako komponenty/príslušenstvo systémov Dell (napríklad dokumentácia, softvérové a/alebo periférne hardvérové produkty). Vybrané položky sa pred expedovaním systémového balíka spoločnosti Dell odstránia.

#### Postupy služby

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Prevádzka CS spoločnosti Dell prijme objednávku služieb a spustí postup služby Odstrániť položky.
- Spoločnosť Dell odstránené položky vyradí.
- Zákazník nezíska za odstránené položky žiadnu peňažnú sumu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník sa vzdá vlastníckych práv na odstránené položky.

#### Požiadavky služby

- Odstránené položky môžu byť v závislosti od zákazníka alebo platných regionálnych smerníc v určitých regiónoch/krajinách zakázané. Všetky možné obmedzenia preskúmajte s projektovým manažérom spoločnosti Dell.
- Odstránenie položiek nemôže ísť na úkor bezpečnosti alebo celistvosti obsahu prepravnej debny.

#### Táto služba nezahŕňa

- Prispôbenie alebo konfiguráciu akýchkoľvek položiek zostávajúcich v debne.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.

## Príloha 4

### Viacnásobné balenie

---

#### Prehľad služby

Logistické služby Logistics Services Viacnásobné balenie (ďalej len „Viacnásobné balenie“, „služba“) predstavujú spôsob, akým zákazník môže prijať zásielky hardvérových systémov rozdelené do viacerých balíkov. Viacero systémov rovnakého typu je zabalených v jednom prepravnom kontajneri. Služba viacnásobného balenia má mnoho výhod:

- uľahčuje nasadenie (1 debna namiesto mnohých debien);
- znižuje odpad na mieste doručenia a recyklačné náklady;
- balíky sú výborne prenosné (~ 36 kg);
- maximalizuje skladovacie kapacity skladu;
- znižuje požiadavky na suroviny (drevo, papier, plast);
- znižuje odpad odvázaný na skládky.

Základné dostupné konfigurácie:

- Servery –
  - 10 viacnásobných balení
  - 20 viacnásobných balení
  - 4 viacnásobných balení
- Notebooky
  - 6 na viacnásobné balenie – viacero stupňov
- Stolové počítače
  - 6 DT na viacnásobné balenie – viacero stupňov
  - 4 MT na viacnásobné balenie – viacero stupňov
  - 10 SFF na viacnásobné balenie – viacero stupňov
  - 5 USFF na viacnásobné balenie – viacero stupňov

#### Postupy služby

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s cieľom dokumentácie, zacytenia jeho požiadaviek a potvrdenia servisnej podpory, akú zákazník potrebuje.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a spustí proces služby Viacnásobné balenie.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník objedná dostatočné množstvo potrebné na podporu konfigurácie viacerých balení.
- Zákazník dokáže prijímať dodávky vo viacerých baleniach.





## Požiadavky služby

Vytvorené zásielky s viacerými baleniami budú v súlade so štandardnými smernicami na prevenciu proti poškodeniu alebo strate zásielky.

- Použite debnu s dostatočnou nosnosťou pre hmotnosť objednaného obsahu.
- Zásielka sa doručuje v drevotrieskových debnách.
- Bezpečne zapečat'te obsah, aby ste zabránili jeho úniku.
- Použite výplňový materiál v hrúbke aspoň päť centimetrov, aby boli prepravované položky v dostatočnej vzdialenosti od seba, ako aj od rohov a stien debny.
- Okraje zásielky vystužte, aby ste zabránili ich ohnutiu.
- Uzávery a švy balíka bezpečne zapečat'te spevnenou páskou.
- Viacnásobné balenie musí obsahovať aspoň číslo zákaznickej objednávky, číslo objednávky spoločnosti Dell na každom balení v zásielke, úplnú adresu a telefónne číslo.
- Všetky komponenty alebo položky budú spolu identifikované a uvedené v akejkol'vek vlastnej, obchodnej alebo exportnej dokumentácii v súlade s platnými miestnymi zákonmi.

## Výnimky

- Dostupnosť systémov pre službu Viacnásobné balenie závisí od oblasti a miesta doručenia. Podrobnosti získate od projektového manažéra CS.

## Táto služba nezahŕňa

- Prispôsobenie alebo konfiguráciu akýchkoľvek položiek zostávajúcich v debne.

Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



## Príloha 5

### Prebalenie

---

#### Prehľad služby

Logistické služby Logistics Services Prebalenie (ďalej len „Prebalenie“, „služba“) predstavujú spôsob, akým zákazník môže z prepravných dôvodov usporiadať viaceré samostatné balené položky (systémy, periférne zariadenia, zariadenia tretích strán) do väčšieho balenia alebo kontajnera.

#### Postupy služby

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Prevádzka CS spoločnosti Dell prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.
- Viaceré debny a položky sa vložia do jedného kontajnera, ktorý sa uzatvorí, zapečatí a označí ako prebalená zásielka s príslušnými štítkami a dokumentáciou.

#### Povinnosti zákazníka

- Profil objednávky musí spĺňať obmedzenia prebaleného kontajnera.

#### Požiadavky služby

- Vytvorené prebalené zásielky budú v súlade so štandardnými smernicami na prevenciu proti poškodeniu alebo strate zásielky.
  - Použite debnu s dostatočnou nosnosťou pre hmotnosť objednaného obsahu.
  - Zásielka sa doručuje v drevotrieskových debnách.
  - Bezpečne zapečatíte obsah, aby ste zabránili jeho úniku.
  - Použite výplňový materiál v hrúbke aspoň päť centimetrov, aby boli prepravované položky v dostatočnej vzdialenosti od seba, ako aj od rohov a stien debny.
  - Okraje zásielky vystužte, aby ste zabránili ich ohnutiu.
  - Uzávery a švy balíka bezpečne zapečatíte spevnenou páskou.
  - Na štítok napíšte úplnú adresu a telefónne číslo.
- Konkrétne štandardné rozmery prebalených zásielok sa stanovujú podľa miestnych kritérií, vo všeobecnosti však patria do kategórie Stredná a Veľká.
- Každá prebalená zásielka musí obsahovať prinajmenšom číslo nákupnej objednávky zákazníka a číslo objednávky spoločnosti Dell pre každé balenie v zásielke.
- Všetky komponenty alebo položky budú spolu identifikované a uvedené v akejkoľvek vlastnej, obchodnej alebo exportnej dokumentácii v súlade s platnými miestnymi zákonmi.

#### Táto služba nezahŕňa

- Vlastný návrh prebalenej zásielky alebo kontajnera.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.

# Príloha 6

## Palety a debny

---

### Prehľad služby

Služba Palety a debny (ďalej len „Palety a debny“, „služba“) predstavuje spôsob, akým zákazníci spoločnosti Dell získajú prístup k štandardným paletám a debnám z iného zdroja, ako je spoločnosť Dell, ktoré najlepšie spĺňajú ich požiadavky. Služba vlastných paliet a debien umožňuje maximálne využitie ukladania položiek, orientácie debny a špeciálne označenie. Na palety možno umiestniť viacero produktov spolu s požadovanými administratívnymi dokumentmi a vlastnými označeniami. Neštandardné konfigurácie môžu obsahovať:

- kontajnery typu Gaylord,
- nadrozmerné palety,
- palety vlastnej veľkosti (na žiadosť zákazníka),
- palety odolné proti nárazu,
- drevené debny,
- kolieskový kontajner.

### Postupy služby

Poskytnutie služby Palety a debny je vlastná ponuka a vyžaduje vytvorenie projektu CS. Ak zákazník vyžaduje viacero logistických služieb Logistics Services, všetky platné služby možno skombinovať do jedného projektu CS. Ak má zákazník aktívny projekt CS, projektový manažér určí a rozhodne, či sa použije aktuálny projekt CS alebo sa vytvorí nový. Postup pre každý projekt CS, ktorý obsahuje službu Palety a debny, je nasledujúci:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell zdokumentuje a zapíše požiadavky zákazníka a príslušné podrobnosti do formulára technickej špecifikácie.
- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie spoločnosti Dell.
- Spoločnosť Dell vyplní logistický test, aby potvrdila správne nastavenie služby na úspešné doručenie do cieľového regiónu.
- Projektový manažér informuje o dokončení projektu CS tím starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Dell a zákazníka.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Spoločnosť Dell zaobstará navrhnutú/vybranú paletu alebo debnu.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

### Povinnosti zákazníka

- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie do spoločnosti Dell.
- Zákazník je zodpovedný za akúkoľvek škodu či inú formu poškodenia akejkoľvek zásielky (časti alebo celej), pri ktorej sa používajú vlastné palety a debny.
- Zákazník spolupracuje so spoločnosťou Dell počas trvania projektu s cieľom zabezpečiť úspešné poskytnutie služby.

## Požiadavky služby

- Spoločnosť Dell vykoná všetky adekvátne kroky k obstaraniu zákazníkom požadovanej palety alebo debny v rámci prijateľnej lehoty.
- Všetky palety a debny musia poskytovať adekvátnu ochranu produktu pri preprave.

## Táto služba nezahŕňa

- Služba nemusí byť dostupná vo všetkých krajinách/regiónoch.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



## Príloha 7

### Vlastné balenie

---

#### Prehľad služby

Logistická služba Dell Vlastné balenie (ďalej len „Vlastné balenie“, „služba“) umožňuje vytvorenie iného než štandardného balenia spoločnosťou Dell na základe zákaznikom navrhnutého alebo požadovaného balenia. Toto vlastné balenie môže byť navrhnuté alebo nakonfigurované v súvislosti s rozmerom, obsahom, farbou, grafikou alebo inými kritériami podľa požiadaviek či potrieb zákazníka.

#### Postupy služby

Doručenie služby Vlastné balenie je vlastná ponuka a vyžaduje vytvorenie projektu CS. Ak zákazník vyžaduje viacero logistických služieb Logistics Services, všetky platné služby možno skombinovať do jedného projektu CS. Ak má zákazník aktívny projekt CS, projektový manažér určí a rozhodne, či sa použije aktuálny projekt CS alebo sa vytvorí nový. Proces pre každý projekt CS, ktorý obsahuje službu Vlastné balenie, je nasledujúci:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell zdokumentuje a zapíše požiadavky zákazníka a príslušné podrobnosti do formulára technickej špecifikácie.
- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie spoločnosti Dell.
- Spoločnosť Dell vyplní logistický test, aby potvrdila správne nastavenie služby na úspešné doručenie do cieľového regiónu.
- Projektový manažér informuje o dokončení projektu CS tím starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Dell a zákazníka.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Spoločnosť Dell zaobstará navrhnuté/vybrané balenie.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie do spoločnosti Dell.
- Zákazník je zodpovedný za akúkoľvek škodu či inú formu poškodenia akejkoľvek zásielky (časti alebo celej), pri ktorej sa používa vlastné balenie.
- Zákazník si ponecháva vlastníctvo celého balenia získaného prostredníctvom tejto služby.
- Zákazník spolupracuje so spoločnosťou Dell počas trvania projektu s cieľom zabezpečiť úspešné poskytnutie služby.

#### Požiadavky služby

- Návrh vlastného balenia môže trvať až tri mesiace podľa množstva výplne, vzhľadu, farieb, textu a pod. Čas na dokončenie služby vyhodnotí a oznámi projektový manažér zákazníka. Výrobné prostriedky sa uvoľnia až po získaní súhlasu zákazníka.
- Cenotvorba tejto služby sa vykoná výhradne podľa uváženia a pre každý projekt zvlášť.
- Nepoužitú vlastné balenie bude vyradené v súlade s odsúhlasenými špecifikáciami ako súčasť vytvorenia projektu.

## **Táto služba nezahŕňa**

- Služba nemusí byť dostupná vo všetkých krajinách/regiónoch.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.





## Príloha 8

### Označenie prepravnej debny

---

#### Prehľad služby

Logistické služby Logistics Services Označenie prepravnej debny (ďalej len „Označenie prepravnej debny“) predstavujú spôsob, akým môže zákazník vytlačiť na prepravnú debnu vlastné údaje. Táto služba umožňuje zákazníkovi výber z množstva rôznych vopred nakonfigurovaných návrhov alebo si prispôbiť štandardné označenie prepravnej debny spoločnosti Dell tak, aby čo najlepšie spĺňala jeho špecifické požiadavky.

Prispôbitel'né komponenty označenia prepravnej debny sa môžu meniť, ale môžu obsahovať logo zákazníka alebo iný obsah či systém v jeho vlastníctve alebo podrobnosti o zákazníkovej objednávke, ktoré sú obvyčajne k dispozícii z podporných informačných systémov spoločnosti Dell (t. j. kapacita pevného disku, pamäť RAM, procesor, číslo modelu, číslo nákupnej objednávky zákazníka, dátum dodania, číslo aktíva, servisný tag).

#### Postupy služby

Proces pre každú službu označenia vlastného balenia je nasledujúci:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell určí, či ide o štandardný alebo vlastný návrh zákazníka.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník poskytne údaje pre akýkoľvek vlastný obsah pre službu Označenie prepravnej debny.
- Zákazník schváli akýkoľvek vlastný návrh ešte pred odovzdaním do výroby.

#### Požiadavky služby

- Spoločnosť Dell uschová a sprístupní zákazníkovi aktuálne vopred nakonfigurované návrhy označenia prepravnej debny dostupné v štandardnom výbere.
- Vytvoriť, vytlačiť a/alebo použiť označenie alebo vopred vytlačené či poskytnuté označenie s vlastnými údajmi alebo označením.
- Použiť označenie na vonkajšiu stranu debny podľa špecifikácií spoločnosti Dell (systém, periférne zariadenia a pod.). Môže sa vyžadovať iný jazyk (medzinárodné znaky).
- Všetky označenia balenia musia byť umiestnené na rovnakom mieste na každom balíčku bez ohľadu na jeho veľkosť. Umiestnenie je v hornej časti strany s najväčšou plochou. To platí všeobecne s výnimkou odlišných požiadaviek pre konkrétnu krajinu/región.

#### Čo nie je súčasťou služieb Označenie prepravnej debny

- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



## Príloha 9

### Konsolidácia objednávky

---

#### Prehľad služby

Logistická služba Konsolidácia objednávky (ďalej len „Konsolidácia objednávky“, „služby“) predstavuje spôsob, akým môže zákazník riadiť príjem a konsolidovať viacero hardvérových systémov spoločnosti Dell a periférnych dielov, ako aj hardvéru, softvéru, periférií a vlastných dielov tretích strán, a usporiadať všetky diely do jedinej zásielky. (Špecifické možnosti overte v regionálnom uzle.)

#### Postupy služby

Doručenie služby konsolidácie objednávky vyžaduje vytvorenie projektu CS. Ak zákazník vyžaduje viacero logistických služieb Logistics Services, všetky platné služby možno skombinovať do jedného projektu CS. Ak má zákazník aktívny projekt CS, služba Konsolidácia objednávky sa môže pridať do tohto projektu CS. Projektový manažér zákazníka určí a rozhodne, či sa použije aktuálny projekt CS alebo sa vytvorí nový. Proces pre každý projekt CS, ktorý obsahuje službu Konsolidácia objednávky, je nasledujúci:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Zákazník zaobstará doručenie materiálu od tretích strán na adresu poskytnutú obchodným zástupcom alebo projektovým manažérom spoločnosti Dell a uvedie projektovému manažérovi ďalšie podrobnosti o konsolidovaných objednávkach, ako je úplný zoznam čísel objednávky, meno dodávateľa, názov doručovateľskej služby a odhadovaný dátum doručenia.
- Spoločnosť Dell vyplní logistický test, aby potvrdila správne nastavenie služby na úspešné doručenie do cieľového regiónu.
- Projektový manažér informuje o dokončení projektu CS tím starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Dell a zákazníka.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie do spoločnosti Dell.
- Zákazník zaobstará doručenie materiálu od tretích strán na adresu poskytnutú obchodným zástupcom alebo projektovým manažérom spoločnosti Dell a uvedie projektovému manažérovi ďalšie podrobnosti o konsolidovaných objednávkach, ako je úplný zoznam čísel objednávky, meno dodávateľa, názov doručovateľskej služby a odhadovaný dátum doručenia.
- Zákazník poskytne akúkoľvek adekvátnu pomoc potrebnú na to, aby spoločnosť Dell získala ďalšie informácie potrebné na poskytovanie tejto služby.
- Zákazník spolupracuje so spoločnosťou Dell počas trvania projektu s cieľom zabezpečiť úspešné poskytnutie služby.
- Zákazník koná v zhode s obmedzeniami a požiadavkami skladovania v súvislosti s poskytovaním tejto služby.



## Požiadavky služby

- Zákazník bude môcť vďaka službe vyžiadať konsolidáciu špecifického hardvéru (a objednávok spoločnosti Dell) pred doručením zásielky do sídla zákazníka spoločnosťou Dell.
- Pri tejto ponuke nezáleží na značke hardvéru, o konsolidáciu ktorého zákazník žiada (Dell, IBM, Cisco, Lenovo, HP, S&P atď.).
- Služba bude zjednodušená podľa množstva a hmotnosti položiek, ktorých konsolidácia sa vyžaduje.
- Pre každú udalosť služby budú všetky objednávky spoločnosti Dell zákazníkovi konsolidované do jednej faktúry.
- Konsolidácia objednávky sa neuskutoční okamžite. Preto môže byť potrebné skladovanie hardvéru na istý čas. Štandardná lehota pre skladovanie hardvéru a objednávok až do konečnej konsolidácie a doručenia je 30 dní. Táto lehota berie do úvahy rezervy a iné oneskorenia postupu. Pretože je táto ponuka na trhu prítomná istý čas, bude sa prehodnocovať, či je možné tento čas skrátiť (keďže predstavuje hlavné časové zdržanie pri doručení tejto služby). Ak zákazník vyžaduje viac skladovacieho času ako 30 dní, bude požiadany o uhradenie skladovacích nákladov, a to v týždenných alebo mesačných splátkach.
- Služba konsolidácie objednávky sa nemusí vzťahovať na všetok materiál tretích strán.

## Táto služba nezahrňa

- Prispôbenie alebo konfiguráciu akýchkoľvek položiek tretích strán, ktoré sa majú konsolidovať.
- Opätovnú konfiguráciu balíkov na palete v rámci jednej objednávky alebo viacerých konsolidovaných objednávok.
- Testovanie produktu tretej strany na kompatibilitu s konfiguráciou zákazníka.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



## Príloha 10

### Prispôsobené doručovanie

---

#### Prehľad služby

Logistická služba Prispôsobené doručovanie (ďalej len „Prispôsobené doručovanie“, „služby“) predstavuje spôsob, akým môže zákazník rozvrhnúť prepravu produktov a riešení podľa vlastných potrieb k určenému času alebo dňu, aké štandardné doručovacie služby obyčajne neumožňujú. Táto služba môže obsahovať:

- V určenom čase – doručenie objednávky v určený deň v určenom čase.
- Po pracovnom čase – doručenie objednávky po bežnom pracovnom čase.
- V určený deň – doručenie objednávky v určený deň.
- V určený deň v týždni – doručenie objednávky v určený deň v týždni.
- Cez víkend alebo sviatok – doručenie objednávky cez víkend alebo sviatok.
- V rámci jedného cieľa – balíky sa doručia na jedno miesto v rámci jedného miesta určenia.
- Vnútrokancelárska distribúcia (viacero miest určenia na jednej adrese) – doručenie balíkov do viacerých miest v rámci jedného miesta určenia.
- Depaletizácia – odstránenie balíkov z palety na iné umiestnenie v blízkosti pôvodnej palety.
- Vybalenie – vybratie položiek z prepravnej debny vedľa pôvodnej palety.
- Likvidácia baliacich materiálov – odstránenie prepravných a baliacich materiálov (debny, obaly, palety, prebaly) z pracoviska zákazníka.
- Zdvíhacia brána – požiadavka na uzavreté nákladné vozidlo so zdvíhacou plošinou, ktorú možno počas nakladania a vykladania balíkov použiť. Typicky vhodné pre lokality bez vysokých dokovacích dverí.
- Špecifické rozmery nákladného vozidla – zákazník môže požadovať špecifické rozmery nákladného vozidla. Na rozmery nákladného vozidla sa môžu klásť tieto požiadavky:  
nie dlhý náves, vyžaduje skriňovú nadstavbu, maximálna dĺžka 8,5 metra a pod. Dôvodom podobných požiadaviek sú zvyčajne obmedzené možnosti na mieste doručenia.

#### Postupy služby

Poskytnutie služby Prispôsobené doručovanie môže vyžadovať vytvorenie projektu CS. Ak zákazník vyžaduje viacero služieb, všetky platné služby možno skombinovať do jedného projektu CS. Ak má zákazník aktívny projekt CS, služba Prispôsobené doručovanie sa môže pridať do tohto projektu CS. Projektový manažér zákazníka určí a rozhodne, či sa použije aktuálny projekt CS alebo sa vytvorí nový. Postup pre každý projekt CS, ktorý obsahuje službu Prispôsobené doručovanie, je nasledujúci:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník poskytne spoločnosti Dell prístup k príslušnému personálu a zariadeniam s cieľom podporiť koordináciu, realizáciu a poskytnutie služby.



## Požiadavky služby

- Služba bude vyžadovať, aby prepravca kontaktoval zákazníka pred príchodom na určené miesto. Tento postup sa často nazýva rozšírené doručovateľské avízo (ADN). Prepravca poskytne zákazníkovi nasledujúce informácie, ktoré zákazník potvrdí:
  - dátum doručenia,
  - obsah zásielky,
  - požiadavky na doručenie (ak nejaké existujú),
  - meno a spoločnosť vodiča,
  - nákupnú objednávku zákazníka a číslo objednávky spoločnosti Dell (v prípade potreby).
- Zákazník a ním vybraný prepravca možno budú musieť vykonať prieskum miesta.

## Táto služba nezahŕňa

- Prispôbenie alebo konfiguráciu akýchkoľvek položiek tretích strán, ktoré sa majú konsolidovať.
- Testovanie produktu tretej strany na kompatibilitu s konfiguráciou zákazníka.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



# Príloha 11

## Prepravca zákazníka

---

### Prehľad služby

Služba Prepravca zákazníka (ďalej len „Konto prepravcu zákazníka“, „CCA“, „služby“) predstavuje spôsob, akým môžu zákazníci spoločnosti Dell využívať na prepravu produktov na požadované miesto určenia tých nákladných prepravcov, ktorých uprednostňujú. Spoločnosť Dell zaistí potrebnú administratívu a poskytne zásielku prepravcovi, ktorého zákazník uprednostňuje.

Službu Prepravca zákazníka možno objednať spolu s inými logistickými službami, napríklad Prebalenie, Viacnásobné balenie a Vlastné balenie a Označenie prepravnej debny. Úplný zoznam kompatibilných/ sprievodných služieb získate od projektového manažéra.

Určité logistické služby Logistics Services nemožno zakúpiť spolu so službou Prepravca zákazníka, napríklad: Doručenie produktu v stanovený deň alebo čas, V dodaní, Predbežné oznámenia, Špeciálne rozmery nákladného vozidla a Zdvíhacia brána. Úplný zoznam služieb, ktoré nie sú dostupné v spojení so službou CCA, získate od projektového manažéra.

### Postupy služby

Doručenie služby Prepravca zákazníka vyžaduje vytvorenie projektu CS. Ak zákazník vyžaduje viacero logistických služieb Logistics Services, všetky platné služby možno skombinovať do jedného projektu CS. Ak má zákazník aktívny projekt CS, služba Prepravca zákazníka sa môže pridať do tohto projektu CS. Projektový manažér zákazníka určí a rozhodne, či sa použije aktuálny projekt CS alebo sa vytvorí nový. Postup pre každý projekt CS, ktorý obsahuje službu Prepravca zákazníka, je nasledujúci:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell kontaktuje zákazníka, aby do formulára technickej špecifikácie zdokumentoval a spísal požiadavky a príslušné podrobnosti o prepravcovi uprednostňovanom zákazníkom.
- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie spoločnosti Dell.
- Zákazník zaobstará doručenie materiálu od tretích strán (ak sú súčasťou zásielky) na adresu poskytnutú obchodným zástupcom alebo projektovým manažérom spoločnosti Dell a uvedie projektovému manažérovi ďalšie podrobnosti o konsolidovaných objednávkach, ako je úplný zoznam čísel objednávky, meno dodávateľa, názov doručovateľskej služby a odhadovaný dátum doručenia.
- Spoločnosť Dell vyplní logistický test, aby potvrdila správne nastavenie služby na úspešné doručenie do cieľového regiónu.
- Projektový manažér informuje o dokončení projektu tím starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Dell a zákazníka.
- Projekt je pripravený na objemové objednávky.



## Povinnosti zákazníka

- Zákazník overí požiadavky a skontroluje ich presnosť. Následne odošle formulár technickej špecifikácie do spoločnosti Dell.
- Zákazník zaobstará doručenie materiálu od tretích strán na adresu poskytnutú obchodným zástupcom alebo projektovým manažérom spoločnosti Dell a uvedie projektovému manažérovi ďalšie podrobnosti o konsolidovaných objednávkach, ako je úplný zoznam čísel objednávky, meno dodávateľa, názov doručovateľskej služby a odhadovaný dátum doručenia.
- Zákazník poskytne akúkoľvek adekvátnu pomoc potrebnú na to, aby spoločnosť Dell získala ďalšie informácie potrebné na poskytovanie tejto služby.
- Zákazník spolupracuje so spoločnosťou Dell počas trvania projektu s cieľom zabezpečiť úspešné poskytnutie služby.

## Požiadavky služby

- Spoločnosť Dell odovzdaním služby prepravcovi zákazníka (t. j. uprednostňovanému zákazníkovi) odovzdáva aj zodpovednosť za produkt/doručenie.
- Zákazník je po podpísaní a prevzatí zásielky prepravcom, ktorého uprednostnil, zodpovedný za akúkoľvek škodu či inú formu poškodenia zásielky (časti alebo celku).
- Zákazník nevzniesie žiadne nároky na odškodnenie alebo nápravu v prípade akýchkoľvek strát alebo poškodení zásielky po jej prevzatí prepravcom, ktorého uprednostnil. Zákazník si namiesto toho bude nárokovať na odškodnenie či nápravu od vybraného prepravcu, ktorý je za zásielku zodpovedný.

## Táto služba nezahrňa

- Odškodnenie za stratu alebo poškodenie akejkoľvek časti zásielky po jej prevzatí prepravcom vybraným zákazníkom.
- Vývoznú alebo dovoznú administratívu potrebnú na prepravu produktu/zásielky cez medzinárodné hranice.
- Služba nemusí byť dostupná vo všetkých krajinách/regiónoch.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.

## Príloha 12

### Medzinárodné doručenie

---

#### Prehľad služby

Logistická služba Medzinárodné doručenie (ďalej len „Medzinárodné doručenie“, „služby“) predstavuje spôsob, akým môže zákazník zorganizovať prepravu produktov a riešení do medzinárodných miest určenia v krajinách s priamou alebo nepriamou prepravou. Súčasťou tejto služby je poskytnutie adekvátnej a požadovanej vývozej dokumentácie a obchodnej faktúry. Môže obsahovať vybavenie administratívy a prepravnej zmluvy potrebnej na export na zákazníkom určené miesto doručenia (prístav alebo úplná adresa). Môžu sa na ňu vzťahovať medzinárodné obchodné podmienky a dohodnuté podmienky predaja. Príprava medzinárodného doručenia so všetkými potrebnými dokumentmi.

Spoločnosť Dell zvyčajne nepôsobí ako registrovaný dovozca do krajín určenia, ale môže poskytnúť doručenie na dohodnuté miesto, ktoré nie je schválené na dovoz. Ako registrovaný dovozca musí vystupovať zákazník.

#### Postupy služby

Postup každej služby Medzinárodné doručenie je takýto:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník poskytne spoločnosti Dell informácie potrebné na vyplnenie obchodnej faktúry a dokumentácie na vývoz a podporu pri koordinácii, zaobstarávaní a poskytovaní služby.
- Zákazník zodpovedá za poskytnutie obsahu, ktorý je v súlade s platnými obchodnými smernicami.
- Zákazník v súlade s medzinárodnými obchodnými podmienkami a podmienkami predaja spolupracuje na administratívne potrebnej na dovoz tovaru do cieľovej krajiny.
- Zákazník uhradí príslušné vývozné aj dovozné poplatky, clá, dane a/alebo iné poplatky vyplývajúce z podmienok predaja alebo medzinárodných obchodných podmienok.
- Zákazník zorganizuje prepravu v súlade s medzinárodnými obchodnými podmienkami uvedenými na obchodnej faktúre.

#### Požiadavky služby

- Zabezpečenie súladu vyvázaného materiálu s platným obchodným právom a schválenia jeho importu do cieľovej krajiny.
- Príprava objednávky na medzinárodné doručenie spolu požadovaným a adekvátnym balením/paletizáciou, dokumentáciou a označením prepravnej debny.
- Objednávka bude zaradená do služby v prípade jednej z týchto možností:
  - EXW – zo závodu spoločnosti Dell s cieľom dostupnosti tovaru priamo na pracovisku. Zákazník uhradí prepravné náklady a zároveň nesie riziko pri preprave tovaru na miesto určenia. Spoločnosť Dell nenakladá tovar na zberné vozidlá a nepripravuje ich na vývoz. Ak predajca naloží tovar,



koná tak na riziko a náklady zákazníka. Ak si strany želajú, aby za náklad tovaru pri odjazde bol zodpovedný predajca a aby niesol riziko a všetky náklady spojené s nakladaním, musia to výslovne písomne uviesť v zmluve o predaji.

- FCA – vyplatené prepravcovi (dohodnuté miesto doručenia). Spoločnosť Dell doručí tovar pripravený na vývoz prepravcovi určenému zákazníkom na dohodnuté miesto. Spoločnosť Dell naloží tovar prepravcovi určenému zákazníkom.
- FOB – vyplatené na loď (dohodnutý prístav doručenia). Spoločnosť Dell naloží tovar pripravený na vývoz na palubu plavidla určeného zákazníkom. Keď je tovar na palube plavidla, náklady a riziko sú rozložené. Zákazník musí poskytnúť spoločnosti Dell podrobnosti o plavidle a prístave, v ktorom sa tovar naloží, nemusí však uvádzať informácie o prepravcovi. Spoločnosť Dell uhradí prepravu tovaru do prístavu a jeho naloženie. Zákazník uhradí náklady na prepravu, poistenie, vyloženie a prepravu z koncového prístavu na miesto určenia.
- CFR – náklady a prepravné (dohodnutý cieľový prístav). Spoločnosť Dell musí uhradiť náklady a prepravné spojené s prepravou tovaru do cieľového prístavu. Po naložení tovaru na plavidlo však riziko prechádza na zákazníka. Poistenie tovaru NIE JE súčasťou služby. Tento termín sa pôvodne označoval CNF (C&F). Iba námorná preprava.
- DAP – s dodaním na miesto (dohodnuté miesto určenia). Spoločnosť Dell uhradí prepravu na dohodnuté miesto určenia s výnimkou nákladov súvisiacich s dovozným povolením a preberá všetko riziko pred tým, než je tovar pripravený na vyloženie zákazníkom.
- V rámci tejto služby možno bude potrebné, aby prepravca pred príjazdom na dohodnuté miesto určenia kontaktoval zákazníka a dohodol sa s ním na doručení. Tento postup sa často nazýva rozšírené doručovateľské avízo (ADN). Prepravca poskytne zákazníkovi nasledujúce informácie, ktoré zákazník potvrdí:
  - dátum doručenia,
  - obsah zásielky,
  - požiadavky na doručenie (ak nejaké existujú),
  - meno a spoločnosť vodiča,
  - nákupnú objednávku zákazníka a číslo objednávky spoločnosti Dell (v prípade potreby).

## Táto služba nezahrňa

- Spoločnosť Dell zvyčajne nepôsobí ako registrovaný dovozca.
- Služba nie je dostupná vo všetkých krajinách ani zo všetkých lokalít spoločnosti Dell. Dostupnosť overíte u obchodného zástupcu alebo projektového manažéra.



## Príloha 13

### Správy a upozornenia

---

#### Prehľad služby

Logistická služba Správy a upozornenia (ďalej len „Správy“, „služby“) umožňuje spoločnosti Dell používať vopred navrhnutú alebo prispôbenú prepravnú administratívu, zásielkové sprievodky či označenia a správy ako predbežné oznámenia o zásielkach a hlásenia. Medzi dostupné služby môže patriť:

- Štandardné logistické hlásenia – správy o inventári, výkazy majetku, hlásenia o preprave a upozornenia.
- Vlastné prepravné dokumenty – dopravný list, faktúry za tovar s vlastným špecifickým formátom a/alebo údajovými poľami zákazníka.
- Vlastné označenia paliet – vytlačenie a použitie vlastných označení paliet zákazníkom. Tieto označenia obyčajne obsahujú údaje a/alebo pokyny na manipuláciu, skladovanie alebo pokyny týkajúce sa obsahu.
- Vlastné správy – úprava dostupných štandardných alebo vopred nakonfigurovaných logistických správ. Úroveň vlastných správ obsahujú:
  - Jednoduchú úpravu štandardných správ z dostupných vlastných možností, t. j. presmerovanie na existujúce dátové polia a statické zmeny údajov v poliach.
  - Stredne náročné úpravy štandardných správ z dostupných možností, t. j. ktorékoľvek z nízkoúrovňových možností plus vloženie grafiky a menšie dynamické zmeny napríklad výpočty v poliach.
  - Vysokokomplexné úpravy štandardných správ z dostupných možností, všetky nízkoúrovňové možnosti plus modelovanie dát, štruktúrne zmeny štandardnej konfigurácie.
- Predbežné oznámenia o doručení – oznámenia a komunikácia s podrobnosťami o aktivite zákazníckej zásielky.

#### Postupy služby

Poskytovanie služieb správ a upozornení môže vyžadovať vytvorenie projektu CS. Ak zákazník vyžaduje viacero služieb, všetky platné služby možno skombinovať do jedného projektu CS. Projektový manažér určí a rozhodne, či sa použije aktuálny projekt CS alebo sa vytvorí nový. Postup pre každý projekt CS obsahujúci službu Správy a upozornenia je takýto:

- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell sa obráti na zákazníka s požiadavkou dokumentovať a zapísať požiadavky.
- Zákazník pre spoločnosť Dell overí požiadavky a skontroluje ich presnosť.
- Projektový manažér alebo obchodný zástupca spoločnosti Dell vyplní objednávku služieb.
- Oddelenie prevádzky pre logistické služby Dell Logistics Services prijme objednávku služieb a postupuje podľa stanoveného postupu.

#### Povinnosti zákazníka

- Zákazník poskytne spoločnosti Dell špecifický obsah potrebný na návrh a dodanie služby.
- Zákazník schváli akýkoľvek vlastný návrh ešte pred odovzdaním do výroby.
- Zákazník poskytne spoločnosti Dell pokyny týkajúce sa frekvencie dodávania a adresu.

## Požiadavky služby

- Správy sa budú doručovať elektronicky.

## Táto služba nezahŕňa

- Vlastné správy mimo rozsahu uvedeného v týchto definíciách, ktorý môže byť dostupný pri jednorazovej cenotvorbe.
- Akékoľvek činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tejto prílohe služby.



## Príloha 14

### Služba krátkodobého úložiska (iba zákazníci z regiónu EMEA a APJC)

---

#### Prehľad služby

Služba krátkodobého uskladnenia tovaru, ktorú ponúka spoločnosť Dell (ďalej len „služba“ alebo „služby“) pomáha partnerom a zákazníkom spoločnosti Dell zvládať fluktuácie objemu objednávok od nákupcov a skracuje čas potrebný na plnenie objednávok tým, že zabezpečuje dostatočné zásoby vopred zostavených systémov v centrálnom sklade. Služba je k dispozícii pre určité modely a konfigurácie systému, softvérové produkty a periférie, komponenty tretích strán a produkty expedované zákazníkom (ďalej len „vhodné produkty“). Vhodnosť lokalít dodania služieb spoločnosť Dell schvaľuje podľa vlastného uváženia a lokality sa môžu zmeniť. Ďalšie informácie o systémoch a konfiguráciách vhodných produktov získate od obchodného zástupcu spoločnosti Dell.

Zákazníci si objednávajú požadované produkty, na ktoré sa táto služba vzťahuje. Tieto produkty budú po zostavení prepravené do skladu spoločnosti Dell, kde budú uskladnené. Zákazníci môžu následne podľa potreby požiadať o dodanie produktov vtedy, keď im to vyhovuje, pričom maximálna doba uskladnenia tovaru je 90 dní.

Vhodné produkty budú uskladnené v sklade spoločnosti Dell (alebo jej dodávateľa) (ďalej len „konsolidačné centrum“), až kým zákazník nepošle žiadosť o expedovanie objednávok, ktorou si vyžiada doručenie produktov zahrnutých v službe. Účelom tejto služby je poskytnúť zákazníkovi maximálnu flexibilitu pri dodávaní. Zákazník môže spoločnosť Dell informovať o svojich požiadavkách týkajúcich sa dodania produktov zahrnutých v službe kedykoľvek počas ich uskladnenia. Zákazník je povinný informovať spoločnosť Dell o požadovanom dátume expedovania jeho produktov minimálne 2 (dva) dni vopred, aby dokázala spoločnosť Dell výroby v požadovaný deň expedovať. Keď spoločnosť Dell dostane od zákazníka žiadosť o expedovanie objednávok a odsúhlasí ju, zákazníkove produkty zahrnuté v službe budú expedované z konsolidačného centra. Iné služby (nasadenie, konfigurácia, podpora atď.) môžu byť zákazníkom objednané ako súčasť platnej servisnej zmluvy. Ďalšie služby, ktoré si zákazník objednal v rámci platnej servisnej zmluvy, budú poskytované podľa požiadaviek zákazníka alebo vhodnosti pre objednanú službu, a to buď pred pripravením produktov na expedovanie, alebo po prijatí zákazníkovej žiadosti o expedovanie objednávok. Všetky súčasti služieb, ktoré sa týkajú uskladnených produktov, musia byť pred odoslaním objednávky do výroby uzamknuté a odovzdané.

Maximálnu dobu uskladnenia 90 dní nie je možné zmeniť žiadnou servisnou zmluvou, súpisom prác ani zmluvnými podmienkami pre produkty a služby.

#### Postupy služby

- Produkty zahrnuté v službe možno skladovať maximálne 90 dní.
- Zákazník môže kedykoľvek počas doby uskladnenia produktov zahrnutých v službe poslať žiadosť o expedovanie objednávok. Pri žiadaní o expedovanie produktov zahrnutých v službe poskytne zákazník spoločnosti Dell číslo objednávky, ktorá má byť doručená na ním uvedenú dodaciu adresu.
- V prípade, že zákazník neuvedie žiadny dátum expedovania objednávky, spoločnosť Dell začne proces doručovania uskladnených produktov na uvedenú dodaciu adresu v 85. deň uskladnenia.
- Produkty objednané pod jedným objednávacím číslom spoločnosť Dell nemôže rozdeľovať. Zákazník by mal zadávať iba také veľké objednávky, aké dokáže prevziať.
- Spoločnosť Dell po obdržaní oznámenia o dodaní podľa potreby aplikuje zostávajúce objednané služby podľa platnej zmluvy o úrovni služieb.
- Spoločnosť Dell bude počas poskytovania služby sledovať dobu uskladnenia a vynaloží všetko primerané úsilie na to, aby zákazníka v prípade blížiaceho sa konca doby uskladnenia na túto skutočnosť upozornila.
- Všetky produkty zahrnuté v službe, ktoré ostanú v sklade po uplynutí maximálnej lehoty, budú zákazníkovi odoslané automaticky. Spolu s týmito produktmi zahrnutými v službe budú expedované aj pridružené produkty tretích strán, ktoré sú uskladnené v konsolidačnom centre.
- Zásady vracania produktov spoločnosti Dell sa neuplatňujú. Vhodné produkty nemožno vrátiť.





Spoločnosť Dell podporuje všetky aktuálne dostupné a schválené spôsoby platby za túto službu alebo za vhodné produkty objednané od spoločnosti Dell. Ďalšie informácie o spôsoboch platby vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.

- Pri tejto službe nie je možný odklad splatnosti. Všetci zákazníci majú povinnosť dodržať dohodnuté úverové obdobie, ktoré je špecifikované v platobných podmienkach, a to aj v prípade, že si svoje produkty ešte neprevzali.
- Podporované produkty od spoločnosti Dell (okrem materiálov zakúpených od tretích strán alebo expedovaných), služby uskladnenia produktov a ďalšie služby, ktoré môžu byť zahrnuté v servisnej zmluve, budú fakturované pri odoslaní z výrobných hál spoločnosti Dell.
- Fakturácia produktov od tretích strán, ktoré si zákazník kúpil prostredníctvom spoločnosti Dell, prebehne pri ich odoslaní od dodávateľa spoločnosti Dell do konsolidačného centra. Zákazník rozumie tomu a súhlasí s tým, že záruku na produkty tretích strán poskytuje ich pôvodný výrobca a táto záruka začína platiť od doručenia produktu tretích strán dodávateľom do konsolidačného centra spoločnosti Dell.
- Platia záručné zmluvné podmienky platné pre podporované produkty v danom čase vrátane vhodných produktov a s výnimkou produktov tretích strán. Informácie sú uvedené v príslušnej servisnej zmluve pre podporované produkty objednané pri dodávaní s príslušným nárokom na túto službu v súlade s platnými podmienkami zmluvy pre daný systém.

## Povinnosti zákazníka

- Zákazník podá spoločnosti Dell objednávku, ktorá sa vzťahuje na vhodný produkt a služby zahrnuté v servisnej zmluve.
- Zákazník sa bude pravidelne stretávať s tímom starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Dell, aby prerokoval odhad produktu, existujúce zásoby, prídanie alebo odobratie konfigurácií vhodných produktov a ďalšie záležitosti súvisiace so službou.
- Zákazník poskytne v súvislosti s poskytovaním služby adekvátnu pomoc, spoluprácu, včasné rozhodnutia a podporu.
- Zákazník sa zaväzuje poskytnúť spoločnosti Dell zoznam dátumov expedovania objednávok do, resp. v priebehu 85. dňa ich uskladnenia.
- Prehľad o súlade. Spoločnosť Dell a zákazník budú pravidelne hodnotiť súlad konania zákazníka s týmto opisom služby. Ak zákazník nebude konať v súlade s niektorým z ustanovení opisu služby, spoločnosť Dell si vyhradzuje právo ukončiť alebo upraviť službu.

## Táto služba nezahrňa

- Opatrebovanie materiálu, čiže dekonštrukciu nakonfigurovaných systémov a/alebo odobratie chránených zásob s cieľom spätného predaja.
- Služby projektového manažmentu spoločnosti Dell.
- Zmluvné podmienky týkajúce sa oneskorenia pri odosielaní obsahu pri žiadosti o služby.
- Akékoľvek činnosti iné než výslovne uvedené v tejto prílohe služby.