

Opis služby

Podpora Dell ProSupport Plus pre počítače

Úvod

Spoločnosť Dell si váži, že môže poskytnúť podporu Dell ProSupport Plus pre počítače („služba“) v súlade s týmto popisom služby („popis služby“). Vaša faktúra, potvrdenie objednávky, informačná stránka, kalkulácia, formulár objednávky alebo iná vzájomne dohodnutá forma faktúry alebo potvrdenie objednávky (podľa možnosti „Dokumentácia objednávky“) bude obsahovať názov služby a jej dostupné možnosti, ktoré ste si zakúpili.

TENTO POPIS SLUŽBY JE DOHODOU MEDZI VAMI A SPOLOČNOSŤOU DELL. POZORNE SI PREČÍTAJTE NASLEDUJÚCE ZMLUVNÉ PODMIENKY, V RÁMCI KTORÝCH DELL MARKETING L.P. („DELL“) SÚHLASÍ S POSKYTNUTÍM TEJTO SLUŽBY VAŠEJ OSOBE. **TENTO POPIS SLUŽBY VYŽADUJE UPLATNENIE INDIVIDUÁLNEHO RIEŠENIA SPOROV ROZHODCOVSKÝM KONANÍM A NIE SÚDNOU CESTOU ALEBO KOLEKTÍVNYMI ŽALOBAMI.**

Rozsah tejto služby

Medzi prvky tejto služby patrí:

- Podpora Dell ProSupport Tech Support™ vrátane Prioritného smerovania hovorov
- Pridelený obchodný zástupca pre oblasť služieb (SAM) pre zákazníkov s 500 a viac systémami, na ktoré sa vzťahuje podpora ProSupport Plus.
- Služba Accidental Damage (pozrite si popis uvedený nižšie a pozrite si [Prílohu A](#) so zmluvnými podmienkami pre vašu krajinu)
- Služba Keep Your Hard Drive
- Prediktívna analýza zlyhaní¹ povolená softvérovou aplikáciou SupportAssist
- Prioritné smerovanie hovorov a nepretržitý telefonický prístup (vrátane sviatkov)² ku globálnemu špecializovanému stredisku Dell Expert Center, v ktorom pracujú skúsení analytici poskytujúci pomoc pri odstraňovaní problémov s hardvérom a vybraným softvérom OEM (Dell Original Equipment Manufacturer). S nárokom na podporu služby ProSupport Plus sa váš hovor považuje za prioritný kontakt nad rámec našich štandardných služieb a je prepojený prvému dostupnému zástupcovi, ktorý je vyškolený, aby vyriešil váš problém.
- Výjazd servisného technika a/alebo doručenie náhradných dielov do lokality zákazníka (podľa potreby, po diagnostike a odstraňovaní problémov na diaľku a v závislosti od úrovne zakúpenej služby) na opravy a riešenia potrebné na nápravu kvalifikovaného problému (tak, ako je to definované nižšie). Pozrite si časť [Príloha B](#) pre ďalšie informácie o úrovniach závažnosti a možnostiach servisu na mieste.

¹ Niektoré informácie o stave systému zapísané do protokolu softvérom SupportAssist by zvyčajne mali vygenerovať varovanie o riziku zlyhania batérie alebo pevného disku podporovaného zariadenia, ktoré sa zobrazí zákazníkovi v podporovanom produkte zákazníka (podľa definície nižšie). Aby mohol zákazník prijímať tieto varovania, musí mať správnym spôsobom stiahnutý a nainštalovaný softvér SupportAssist a musí pohotovo reagovať podľa varovania a/alebo oznámiť technickej podpore spoločnosti Dell alebo jej predajcovi prijatie prvého prognostického varovania o poruche. Keep Your Hard Drive is not available on models that have a soldered hard drive. Viac informácií vám poskytne pridelený obchodný zástupca.

² Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Zákazníci a distribuční partneri spoločnosti Dell sa môžu obrátiť na vášho obchodného zástupcu a vyžiadať si podrobnejšie informácie.



- Ak nie je možné vykonať servis produktu v lokalite zákazníka a ak spoločnosť Dell určí, že je pre danú poruchu potrebný iný spôsob opravy než na mieste (po diagnostike a odstraňovaní problémov na diaľku), alebo ak pre váš produkt nie je k dispozícii servisná služba na mieste, potom si pozrite časť Príloha C, kde nájdete podrobnosti o servisných možnostiach reakcie.
- Pomoc na diaľku pri odstraňovaní problémov týkajúcich sa bežnej podpory (ak je k dispozícii a so súhlasom zákazníka) v rámci ktorej sa servisní technici spoločnosti Dell pripájajú priamo k vášmu produktu prostredníctvom bezpečného internetového pripojenia, čím sa urýchľuje riešenie problémov.
- Pomoc pri začiatkoch práce pre klientske operačné systémy a aplikácie zahŕňajúcu bežné Dell OEM aplikácie pre koncových používateľov, napríklad softvér Norton AntiVirus™, balík programov Microsoft® Office, účtovnícky softvér Intuit® QuickBooks®, softvér Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®. Pozrite si komplexný zoznam softvérovej podpory spoločnosti Dell pre iné podporované softvéry alebo sa obráťte na svojho analytika technickej podpory, ktorý vám poskytne viac informácií.

Čo je súčasťou pomoci pri začiatkoch práce (Getting Started)	Čo NIE je súčasťou pomoci pri začiatkoch práce (Getting Started)
Podpora vybraných operačných systémov Dell OEM a aplikácií koncových používateľov;	Podpora softvéru, ktorý spoločnosť Dell neoverovala a netestovala pre váš produkt;
Základné otázky týkajúce sa postupov alebo definície funkcií;	Podrobná (krok za krokom) pomoc pri inštalácii, reinstalácii a konfigurácii;
Pomoc s rýchlymi opravami a „záplatami“.	Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy.

- Úvodná pomoc alebo pomoc s nastavením jednoduchého sieťového pripojenia³ pre vybrané stolové počítače a prenosné počítače. Pomoc s jednoduchou sieťou je obmedzená na jeden klientsky systém umožnený službou ProSupport, pripojenie k jednému portu smerovača alebo bezdrôtovému prístupovému bodu a nezahŕňa pripojenie k sekundárnym zariadeniam, produktom ani doménam.
- Prístup k internetovým fóram podpory 24 hodín denne, 7 dní v týždni
- Sledovanie dielov na mieste a vyslaných pracovníkov globálnym kontrolným strediskom spoločnosti Dell, ktoré môže proaktívne identifikovať problémy s poskytovaním služieb a koordinovať riešenie. Manažment pre správu prípadov, ktorý pomáha pri sledovaní riešení a eskalácii kvalifikovaných problémov.
- Prístup k softvérovej aplikácii SupportAssist for Business PCs používanej na monitorovanie, upozorňovanie, zhromažďovanie údajov a vzdialenú opravu produktov, na ktoré sa vzťahuje zmluva ProSupport Plus.
- Správa eskalácie, ktorá poskytuje jednotný kontaktný bod v rámci správy incidentov, eskalácie a stavu incidentov v rozsahu tejto služby.
- Všetky miestne služby sú poskytované autorizovaným poskytovateľom služieb spoločnosti Dell.
- **Program Dell International Services.** Tento program zahŕňa možnosti servisu a podpory pri cestách s vybranými prenosnými počítačmi do zahraničia na obdobie menej ako šesť (6) mesiacov. Platia ďalšie zmluvné podmienky. Podrobnosti, ktoré nájdete na webovej stránke www.Dell.com/ISP.

Obmedzenia záručného krytia hardvéru:

Obmedzená záruka na hardvér spoločnosti Dell sa vzťahuje špecificky na podporovaný produkt (podľa definície nižšie) a je k nahliadnutiu na webovej stránke www.Dell.com/Warranty pre USA a kanadských zákazníkov. V ostatných krajinách možno nájsť zmluvné podmienky popisujúce záruku na podporovaný produkt na regionálnej webovej lokalite Dell.com,

³ Pomoc s jednoduchou sieťou je obmedzená na jeden klientsky produkt pokrytý službou ProSupport, pripojenie k jednému portu smerovača alebo bezdrôtovému prístupovému bodu a nezahŕňa pripojenie k sekundárnym zariadeniam, systémom ani doménam.



ktorá zodpovedá geografickej polohe, kde bol podporovaný produkt zakúpený, alebo inej geografickej polohe, do ktorej bol podporovaný produkt presunutý v súlade s časťou 4.F. alebo 4.G. dodatočných podmienok týkajúcich sa podpory a služieb súvisiacich so zárukou, ktoré sú uvedené nižšie. Môžu platiť obmedzenia týkajúce sa záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia vzťahujúce sa na hardvér. Tieto obmedzenia záručného krytia sú uvedené na webovej stránke www.Dell.com/Warranty a vzťahujú sa na všetky podporované produkty vo všetkých geografických oblastiach, ak žiadne konkrétne obmedzenie nie je zakázané podľa miestnych zákonov platných v mieste, kde sa podporovaný produkt nachádza v čase, keď je služba zákazníkom vyžiadaná. Spoločnosť Dell vykoná servis podporovaného produktu alebo súčasti podporovaného produktu, na ktorú sa vzťahuje obmedzená záruka, v súlade s týmto popisom služby, a to počas platnosti zmluvy na službu Dell ProSupport. Ak ste si zakúpili podporovaný produkt alebo komponent s obmedzenou zárukou, po vypršaní platnosti zmluvy na službu Dell ProSupport Service budú ďalšie kvalifikované problémy týkajúce sa podporovaného produktu alebo komponentu s obmedzenou životnosťou riešené v súlade so zmluvou o základom servise hardvéru Dell, ktorá je k dispozícii na webovej stránke www.Dell.com/ServiceContracts/global.

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

Spôsob kontaktovania spoločnosti Dell v prípade potreby služby

Programy podpory vyslania vlastných pracovníkov:

V prípade zákazníkov zapísaných do programu TechDirect môžu kvalifikované problémy riešiť certifikovaní technici zákazníckej podpory po zaslaní servisnej požiadavky na webovú stránku s priamym odosielaním alebo prostredníctvom telefonického radu pre váš región, v súlade so zmluvnými podmienkami programu TechDirect.

Všetci ostatní zákazníci a komerční zákazníci:

Prvý krok: Požiadajte spoločnosť Dell o pomoc prostredníctvom jednej z možností podpory

- Kontaktujte spoločnosť Dell z miesta, ktoré umožňuje fyzický prístup k podporovanému produktu.
- Uveďte sériové číslo na servisnom tagu (definované nižšie), číselné označenie modelu, aktuálnu verziu operačného systému, ktorý používate, a ďalšie informácie vyžiadané spoločnosťou Dell. Spoločnosť Dell overí podporovaný produkt zákazníka, príslušnú službu, možnosti reakcie a potvrdí prípadné uplynutie platnosti služieb.

Podpora online, prostredníctvom chatu a e-mailu:

Webová lokalita služby Dell ProSupport, chat a podpora prostredníctvom e-mailových správ sú k dispozícii na adrese www.Support.Dell.com.

Žiadosti o telefonickú podporu:

K dispozícii 24 hodín denne, 7 dní v týždni (vrátane sviatkov). Obráťte na svoje regionálne centrum podpory služby Dell ProSupport a povedzte o svojom probléme analytikovi oddelenia technickej podpory.

Miestne nastavenie	Telefónny kontakt na spoločnosť Dell
Spojené štáty	1-866-516-3115 alebo 1-800-433-7831
Kanada	1-866-516-3115
Iné krajiny	Pozri www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts

Dostupnosť služieb sa môže mimo územia USA líšiť a obmedzuje sa na komerčne odôvodnené služby. Ak chcete získať podrobnosti týkajúce sa vašej lokality, kontaktujte svojho obchodného zástupcu alebo analytika technickej podpory.



Druhý krok: Pomoc s odstraňovaním problémov na diaľku

- Na požiadanie uveďte zobrazené chybové hlásenia a kedy sa zobrazujú, aké aktivity predchádzali chybovému hláseniu a aké kroky ste už podnikli v snahe vyriešiť problém.
- Prejdeme s vami niekoľko krokov v rámci riešenia problému, aby sme vám pomohli diagnostikovať problém.
- Skúsenosti ukazujú, že väčšinu problémov a chýb produktov je možné opraviť na diaľku.
- Pozorne sa riadte pokynmi a návrhmi. Kroky diagnostiky alebo odstraňovania problémov podobné tým z prvého a druhého kroku, sú kľúčovým aspektom správneho riešenia vášho problému. Tieto kroky môžu vyžadovať viac než jeden kontakt alebo telefonát so spoločnosťou Dell, či jedno dlhšie sedenie. Navyše môžete byť požiadaní o sprístupnenie vnútra podporovaného produktu v mieste, kde je to bezpečné.
- Ak po dokončení diagnostiky či odstraňovaní problémov spoločnosť Dell určí, že je potrebné diel vymeniť, vrátiť produkt na opravu alebo vyslať servisného technika na miesto, poskytneme ďalšie pokyny.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs je softvérová aplikácia, ktorá po inštalácii umožní autorizovaným správcom centrálnu správu svojej skupiny zariadení Dell na portáli TechDirect. SupportAssist bude monitorovať systém a zhromažďovať informácie, ktoré budú nápomocné pri poskytovaní technickej podpory. V prípade zistenia problému môžu byť zhromaždené informácie zaslané spoločnosti Dell, aby vám poskytla vylepšenú, personalizovanú a efektívnu podporu.

Ak sa používa spolu so službou ProSupport Plus, SupportAssist poskytuje nasledujúce funkcie a možnosti:

- Monitorovanie systémov so zameraním na problémy, ktoré majú vplyv na bežnú prevádzku a výkon, vrátane prehľadu o využití na základe telemetrie a správy o výkone.
- Automatické vytvorenie požiadaviek technickej podpory Dell v prípade zistenia problému.
- Automatické odosielanie diagnostických a iných údajov, ktoré umožnia efektívnu diagnostiku problémov.
- Pravidelné zhromažďovanie údajov o prevádzke systému, čo umožní spoločnosti Dell poskytovať zákazníkom podporu ProSupport Plus prediktívne informácie týkajúce sa ich systému.
- Automatické vytváranie a nasadenie vlastných katalógov aktualizácií pre systém BIOS, ovládač, firmvér a aplikácie od spoločnosti Dell
- Vykonateľné odporúčania vrátane optimalizácií a správy diagnostických a nápravných skriptov s vlastným autorom.

Softvérová aplikácia Dell SupportAssist nie je určená na získavanie osobných informácií, ako sú osobné súbory, história prezeraných webových stránok alebo súbory cookie. Ak sa však počas procesu odstraňovania problémov neúmyselne získajú alebo zobrazia akékoľvek osobné údaje, bude sa s nimi zaobchádzať v súlade so zásadami spoločnosti Dell o ochrane súkromia. Úplné znenie Zásad ochrany osobných údajov spoločnosti Dell nájdete na webovej stránke www.Dell.com/Privacy. Z dôvodu konkrétnych požiadaviek operačných systémov nemusí byť softvér SupportAssist dostupný vo všetkých zariadeniach spoločnosti Dell.

Ďalšie informácie o softvérovej aplikácii Dell SupportAssist a aktuálny zoznam podporovaných produktov Dell nájdete na webovej lokalite Dell SupportAssist na adrese: <http://Dell.Com/SupportAssist>.



Určený obchodný zástupca pre oblasť služieb (SAM) (pre zákazníkov s 500 a viac systémami, na ktoré sa vzťahuje podpora ProSupport Plus)

Určený SAM v rámci podpory ProSupport Plus je zástupca, ktorý poskytuje oprávneným zákazníkom na diaľku pomoc so správou systémov, prostredia a konta s cieľom znížiť počet výpadkov a zlepšiť celkovú podporu poskytovanú spoločnosťou Dell. Na to, aby mohol zákazník využívať služby prideleného zástupcu pre oblasť služieb (SAM) (vrátane, nie však výhradne, vykazovania služieb SAM v rámci podpory ProSupport Plus) (ďalej len „služby SAM“), musí si i) zakúpiť 500 a viac systémov s aktívnymi servisnými zmluvami o poskytovaní podpory ProSupport Plus a byť zaregistrovaným vlastníkom príslušných servisných tagov (tak, ako je definované nižšie) a ii) byť náležitým spôsobom zaučený spoločnosťou Dell. Limit 500 tagov je možné splniť prostredníctvom akejkoľvek kombinácie existujúcich oprávnení na služby popísaných v tomto popise služieb, ktorým zostáva aspoň 90 dní súčasnej záruky a servisnej zmluvy, a služieb podpory ProSupport Plus for Enterprise zakúpených pre podnikové produkty, ktorým zostáva aspoň 90 dní záruky a servisnej zmluvy, ktoré patria k daným podnikovým produktom. Ak v čase zakúpenia týchto služieb zákazník nespĺňa minimálnu požiadavku 500 systémov, spoločnosť Dell bude monitorovať následné nákupy služieb a podpory ProSupport Plus for Enterprise, ktoré zákazník vykoná, a ak neskôr zákazník splní či prekročí hranicu 500 tagov, získa oprávnenie na služby SAM a spoločnosť Dell bude aktívne kontaktovať zákazníka, aby mohla napláňovať spustenie služieb SAM.

Ak sa spoločnosť Dell pokúsi kontaktovať zákazníka použitím jeho kontaktných údajov, ktoré sú k dispozícii v predajných a servisných záznamoch spoločnosti Dell, buď v čase zakúpenia týchto služieb, alebo neskôr, keď zákazník po prvýkrát splní či prekročí hranicu 500 tagov, a zákazník neodpovie alebo odmietne odpovedať, či poskytnúť informácie, ktoré požaduje spoločnosť Dell, aby spustila u zákazníka služby SAM, splní takto spoločnosť Dell svoj záväzok dodať služby SAM na základe tohto popisu služieb. Ak bude zákazník chcieť po neúspešnom aktívnom pokuse spoločnosti Dell o začatie poskytovania služieb SAM začať služby SAM využívať, bude musieť kontaktovať spoločnosť Dell, požiadať o začatie poskytovania služieb a poskytnúť všetky informácie, ktoré spoločnosť Dell požaduje. Zákazníci, ktorí splnia hranicu 500 systémov, ale následne počet ich systémov klesne pod túto hranicu, stratia oprávnenie na služby SAM 90 dní po dni, kedy počet zákazníkových systémov klesol pod hranicu 500 systémov, ak si dovedy nezakúpia dostatočný počet ďalších servisných zmlúv na služby alebo podporu ProSupport Plus for Enterprise, aby splnili požiadavku minimálne 500 položiek, ktoré majú oprávnenie na podporu ProSupport Plus.

Výkazy SAM v rámci podpory ProSupport Plus

Výkazy SAM v rámci podpory ProSupport Plus poskytujú prehľad stavu prostredia zákazníka, na ktoré sa vzťahuje podpora ProSupport Plus. Výkazy SAM sú k dispozícii pre zákazníkov s 500 a viac systémami, na ktoré sa vzťahuje podpora ProSupport Plus, a ktorí spĺňajú požiadavky na poskytovanie služieb SAM. Vyhodnotenie výkazov bude vykonávať SAM. V predvolenom nastavení sú výkazy SAM v rámci podpory ProSupport Plus k dispozícii na mesačnej báze. Zákazník sa môže rozhodnúť, že zmení frekvenciu prijímania správ. Má možnosť prijímať správy mesačne, štvrťročne alebo ad hoc. Požiadavky na správy ad hoc alebo podľa vlastných požiadaviek môžu byť spolplatnené dodatočným poplatkom.

Správy služieb podpory pozostávajú z nasledujúcich súčastí:

Mesačné výkazy zahŕňajú štandardné sledovanie globálnych problémov a výkazy o sledovaní záruky podporovaných produktov. Tieto správy využije zodpovedný obchodný zástupca spoločnosti Dell pre oblasť služieb (SAM) na poskytnutie analýzy trendov a identifikáciu možností na zvýšenie prevádzkovej efektivity prostredia zákazníka.

Štandardný výkaz porúch zahŕňa problémy podľa produktov, veku systému a dátumu, času v úrovni závažnosti, času na ukončenie trendu, obchodného dopadu a hodnôt mesačnej aktivity.

Štandardný výkaz odoslaných dielov zahŕňa frekvenciu posielania a zoznam najčastejšie posielaných dielov, systémového veku a dátumu a mesačných hodnôt aktivity.

Výkaz sledovania záruky zahŕňa prehľad podporovaných produktov podľa nárokov a dátumu ukončenia záruky a podpory na produkt a hardvér.

Doručovanie výkazov pre autorizovaných distribútorov spoločnosti Dell a zákazníkov, ktorí nakupujú prostredníctvom autorizovaných distribútorov spoločnosti Dell:

Výkazy SAM v rámci podpory ProSupport Plus budú doručované spoločnosťou Dell výhradne jednému subjektu, a to buď autorizovanému distribútorovi Dell, alebo koncovému zákazníkovi, ale nie obom. Spoločnosť Dell bude distribuovať výkazy služieb SAM v rámci podpory ProSupport Plus na adresu a kontaktné údaje, ktoré budú spoločnosti Dell poskytnuté v dobe nákupu služieb, alebo iné kontaktné údaje, ktoré sa nachádzajú v záznamoch spoločnosti Dell o predajoch a službách v čase, kedy zákazník alebo autorizovaný distribútor spoločnosti Dell splnili či prekročili minimálnu hranicu 500 systémov.



Možnosť 1: Služby SAM a výkazy budú poskytované autorizovanému predajcovi spoločnosti Dell: Ak je zákazník autorizovaným distribútorom spoločnosti Dell, ktorý si zakúpil podporovaný produkt a služby s úmyslom ďalšieho predaja, ale podporovaný produkt a služby ešte nepredal ďalej, môže autorizovaný distribútor Dell prijať výkazy SAM, a to v prípade, že si autorizovaný distribútor Dell zakúpil viac ako 500 systémov podľa vyššie uvedeného popisu. Upozorňujeme, že keď sa výkazy doručujú autorizovanému distribútorovi Dell, nemusia byť zoradené do kategórií podľa konkrétnych koncových zákazníkov, a ak autorizovaný distribútor Dell požaduje rozdeliť výkazy do častí na zákazníkov podľa účtu koncového používateľa, je možné o to požiadať v podobe vlastných výkazov prostredníctvom SAM, a to za dodatočný poplatok.

Možnosť 2: Správy prijme obchodný partner – „zákazník, ktorý je koncovým používateľom“: Táto možnosť je k dispozícii, ak si zákazník kúpil 500 počítačov s nárokom na podporu ProSupport Plus a/alebo podnikových systémov s nárokom na podporu ProSupport Plus for Enterprise, a zákazník poskytne informácie požadované spoločnosťou Dell od nového zákazníka. Zákazníkov autorizovaný distribútor Dell musí určiť položky, ktoré boli znova predané a dokončiť proces prevodu tagov, aby sa zmenilo vlastníctvo systémov na nového zákazníka, ktorý je koncovým používateľom (tak, ako je to popísané nižšie v časti 4.G. dodatočných zmluvných podmienok týkajúcich sa podpory a služieb súvisiacich so zárukou). Zákazníkov autorizovaný distribútor musí poskytnúť technickému zástupcovi SAM zákazníka čísla nových zákazníkov a hlavné kontaktné údaje, aby sa oprávnenie overilo a zákazník bol zaučený samostatne.

Zahrnuté v službe SAM v rámci podpory ProSupport Plus

- Úvodná pomoc s cieľom zabezpečiť, aby bol zákazník plne pripravený využívať služby ProSupport Plus.
- Naplánovanie podpory pre oprávnené systémy v rámci prostredia s ohľadom na očakávané súčasné a budúce servisné potreby zákazníka.
- Uvedenie histórie služby a správ o službe systémov, ktoré na to majú nárok vo frekvencii, ktorá sa dohodla so zákazníkom, až do maximálne mesačnej. Ďalšie informácie o správach nájdete v časti Mesačné správy v službe ProSupport Plus.
- Spolupráca z poverenia zákazníka v rámci všetkých služieb Dell a obchodných organizácií podľa potreby, ak to vyžaduje riešenie technických problémov.
- Správa eskalácie v prípadoch, že sa problémy nevyriešili bežnými procesmi. Činnosť kontaktnej osoby pre služby, s cieľom koordinovať všetky zdroje potrebné na vyriešenie problémov so službou alebo systémových problémov, a to podľa potreby.
- Krízový manažment. Poskytnutie jediného kontaktného bodu pre komunikáciu a spoluprácu medzi zákazníkom a spoločnosťou Dell, keď dôjde ku kritickým neplánovaným prerušeniam IT služieb, v prípadoch, ako sú napríklad prírodné katastrofy či iné neplánované výpadky.
- Prehľady služby. Plán, časový rámeč a náplň služby budú určené zákazníkom a SAM počas fázy zaučania.

Nezahrnuté v službe SAM v rámci podpory ProSupport Plus

- Zapojenie služby SAM, keď zákazník nespĺňa požiadavku minimálnej hranice 500 systémov s nárokom na podporu ProSupport Plus alebo v prípade produktov, ktoré nemajú nárok na základe zmluvy o podpore ProSupport Plus.
- Aktivity týkajúce sa technickej podpory, riešenia problémov alebo diagnostiky. (poskytuje technická podpora ProSupport Plus)
- Cenové ponuky na produkty a služby a ich predaj.
- Výmena súčastí v prípade poruchy produktu. Inštalácia a konfigurácia softvéru alebo hardvéru.
- Akékoľvek iné služby, ktoré nie sú uvedené v zozname zahrnutých v tejto časti služieb SAM.



Ďalšie dôležité informácie o službe SAM v rámci podpory ProSupport Plus

- Dostupnosť služby SAM počas bežného pracovného času. Pracovný čas je definovaný miestne podľa lokality SAM a v jednotlivých oblastiach sa môže líšiť.
- Podpora mimo pracovného času môže byť poskytovaná inými zdrojmi v rámci organizácie Dell Global Support and Deployment podľa zváženého spoločnosti Dell.
- Lokality SAM sa prideliť počas procesu zaúčania na základe oblasti služieb preferovanej zákazníkom a možností personálu.
- Jazyková podpora sa poskytuje na základe miestneho jazyka SAM. Špecifické jazyky môžu byť obmedzené dostupnosťou personálu.

Služba Accidental Damage

NOTE: Tieto zmluvné podmienky služby Accidental Damage sa **NEVZŤAHUJÚ** na zákazníkov v týchto krajinách: **Austrália, Rakúsko, Belgicko, Česká republika, Dánsko, Fínsko, Francúzsko, Nemecko, Grécko, Holandsko, Írsko, Taliansko, Luxembursko, Nórsko, Poľsko, Portugalsko, Južná Afrika, Slovensko, Španielsko, Švédsko, Švajčiarsko, Nový Zéland, Bulharsko, Chorvátsko, Estónsko, Rusko, Maďarsko, Island, Lotyšsko, Turecko, Litva, Rumunsko, Slovinsko a Spojené kráľovstvo.**

Zákazníci v Európe, v Afrike a na Blízkom východe si môžu prezrieť podmienky samotnej ochrany Accidental Damage alebo ochrany Accidental Damage Theft, ktoré popisujú zmluvné podmienky vzťahujúce sa službu Accidental Damage v rámci zákazníkom zakúpenej podpory ProSupport Plus na:

- Pre firemných zákazníkov: www.Dell.com/ServiceContracts/global.
- Pre spotrebiteľov: www.Dell.com/servicecontracts.

Zákazníci v Austrálii a na Novom Zélande si môžu pozrieť príručku a vyhlásenie o poskytovaní produktu k poisteniu Dell Accidental Damage Protection Insurance alebo Dell Accidental Damage s kombinovanými finančnými službami s poistením proti krádeži, kde sú uvedené zmluvné podmienky, ktoré sa vzťahujú na službu Accidental Damage v rámci zákazníkom zakúpenej podpory ProSupport Plus, na webovej stránke:

- Pre firemných zákazníkov: www.Dell.com/ServiceContracts/global.
- Pre spotrebiteľov: www.Dell.com/servicecontracts.

Zákazníci z týchto krajín si môžu taktiež vyžiadať zmluvné podmienky od obchodného zástupcu spoločnosti Dell.

Počas platnosti tejto zmluvy a s výhradou obmedzení v tejto zmluve opravíme podľa potreby podporovaný produkt, aby sa odstránilo akékoľvek poškodenie podporovaného produktu, ku ktorému dôjde počas bežného a obvyklého používania podporovaného produktu a ktoré je spôsobené buď náhodným poškodením pri manipulácii (vrátane pádov a rozlitia tekutín), alebo elektrickým prepätím („služba Accidental Damage“).

Služba Accidental Damage sa vzťahuje len na časti, ktoré sú zabudované alebo sa nachádzajú na základnej jednotke podporovaného produktu, vrátane súčastí a príslušenstva, ktoré sú nevyhnutné na bežnú prevádzku základnej jednotky a sú odoslané na predajné miesto, ako napríklad vnútorná pamäť, zabudovaný displej LCD, interné súčasti/prepínače, zabudované tlačidlá, zásuvky, kryty alebo panely, diaľkové ovládania alebo káble.

Pri zakúpení služby Accidental Damage pre systém stolového počítača sa bude servisná zmluva vzťahovať na stolový počítač aj monitor zakúpený so stolovým počítačom. Služba Accidental Damage sa nevzťahuje na externe pripojené počítače, periférie vrátane, nie však výhradne, tlačiarňí, alebo iné zariadenia, ktoré môžu fungovať v spolupráci s podporovaným produktom, a táto služba ochrany pred náhodným poškodením sa nevzťahuje na súčasti, puzdrá, držiaky televízie či monitorov na stene, kabeláž alebo položky označené ako „príslušenstvo“ či „spotrebný materiál“, a ktoré nie sú zabudované, alebo sa nenachádzajú na základnej jednotke podporovaného produktu, ako napríklad batérie, na ktoré sa nevzťahuje záruka, žiarovky, tlačové/atramentové kazety na jedno/viacero použití, tlačový alebo fotografický papier, pamäťové disky, pamäťové karty, karty SIM, jednorazové pamäťové zariadenia, konektory vodičov, prenosné puzdrá, dotykové perá, dokovacie stanice, externé modemy, externé reproduktory, herné zariadenia, herné disky, sekundárne monitory, externé myši pre prenosné počítače, externé klávesnice pre prenosné počítače, alebo iné vstupné/výstupné zariadenia, akékoľvek iné súčasti, ktoré nie sú internými v podporovanom produkte, pre ktorý ste si zakúpili túto službu, alebo iné časti/súčasti, ktoré vyžadujú pravidelnú údržbu zo strany používateľa.



Ak opravíme váš podporovaný produkt, beriete na vedomie a súhlasíte s tým, že môžeme originálne diely nahradiť novými či používanými časťami od pôvodného výrobcu, alebo iným rovnocenným dielom od iného výrobcu v rozsahu povolenom príslušnými miestnymi právnymi predpismi (a v čase vášho ohlásenia kvalifikovaného problému v rámci služby Accidental Damage spoločnosti Dell môže byť požadovaný váš súhlas s použitím takýchto dielov). Náhradné diely budú úplne rovnocenné s pôvodnými. Na základe nášho uváženia môžeme určiť pridruženú spoločnosť alebo zmluvu s treťou stranou, aby dokončili opravu podporovaného produktu.

Ak rozhodneme, že je namiesto opravy podporovaného produktu nevyhnutná jeho výmena, dostanete ekvivalentný alebo lepší výrobok, ako je podporovaný produkt, ktorý ste si od nás pôvodne zakúpili, a to na základe našej výhradnej a primeranej úvahy.

V prípade akéhokoľvek problému, o ktorom spoločnosť Dell rozhodne, že spĺňa podmienky služby Accidental Damage na základe tejto zmluvy („kvalifikovaný problém v rámci služby Accidental Damage“), sa obmedzuje poskytnutie služby na jeden problém v rámci služby Accidental Damage na jeden podporovaný produkt za obdobie dvanástich (12) mesiacov, počnúc počiatočným dňom poskytovania služieb. Možnosť odoslať problém sa nekumuluje ani neprenáša do nasledujúceho 12-mesačného obdobia, takže počas akýchkoľvek dvanástich mesiacov počas trvania zmluvy môže zákazník spoločnosti Dell ohlásiť len jeden kvalifikovaný problém v rámci služby Accidental Damage, aby mu bola poskytnutá služba Accidental Damage. Každý kvalifikovaný problém v rámci služby Accidental Damage sa však zahŕňa do obdobia 12 mesiacov, počas ktorých bude ohlásený, a to aj v prípade, ak sa takýto incident vyrieši až počas nasledujúceho obdobia. Hneď ako sa dosiahne limit kvalifikovaných problémov v rámci služby Accidental Damage, zákazník si musí vyžiadať opravu podporovaného produktu za dodatočný poplatok.

Toto nie je poisťna zmluva. Prečítajte si pozorne túto zmluvu a vezmite na vedomie, že spoločnosť Dell si vyhradzuje právo kedykoľvek zmeniť alebo novelizovať akékoľvek zmluvné podmienky stanovené v tejto zmluve. Spoločnosť Dell si taktiež vyhradzuje právo stanoviť, či sa takého zmeny vzťahujú na existujúcich a budúcich zákazníkov a odkedy.

Úroveň reakcie servisnej služby Keď požiadate o poskytnutie služby, musíte umožniť spoločnosti Dell, aby posúdila podporovaný produkt s cieľom stanoviť, či sa na daný produkt služba vzťahuje. Pracovník technickej podpory spoločnosti Dell vás informuje o dostupných možnostiach týkajúcich sa doručenia podporovaného produktu do spoločnosti Dell na účely posúdenia a opravy. Keď dodržíte naše pokyny stanovené v časti „Spolupráca s technikom v otázke online diagnostiky, telefonickým analytikom alebo technikom na mieste“ nižšie, spoločnosť Dell zaplatí všetky poplatky súvisiace s odoslaním podporovaného produktu späť do servisného zariadenia spoločnosti Dell. V niektorých prípadoch môže v rámci služby spoločnosť Dell zvoliť iné metódy ohodnotenia a opravy. Služba Accidental Damage sa nevzťahuje na softvér. Táto softvérová výnimka sa vzťahuje, okrem iného, na: 1) akékoľvek chyby či poškodenia (vrátane poškodenia spôsobeného vírusom) softvéru vopred nahraného, zakúpeného spoločne s podporovaným produktom či inak naň nahraného a 2) akýkoľvek softvér nahraný prostredníctvom vlastnej integrácie z výroby. Navyše sa služba nevzťahuje na akékoľvek iné položky pridané v rámci vlastnej integrácie z výroby. Vyvineme primerané úsilie, aby sme opravili alebo vymenili položky vlastnej integrácie z výroby, ktoré nie sú softvérom a ktoré môžu byť inak vylúčenými komponentmi, ale táto zmluva nezaručuje, že to vykonáme.

Obmedzenia služby Táto zmluva sa nevzťahuje na nasledovné položky, ktoré nie sme povinní opraviť ani vymeniť:

- Akékoľvek poškodenie či chyba podporovaného produktu, ktorá je kozmetická. Na základe tejto zmluvy nie sme povinní opraviť bežné opotrebovanie podporovaného produktu a iné nevýznamné detaily, ako napríklad poškrabanie a preliačneniny, ktoré podstatným spôsobom nenarušujú používanie podporovaného produktu z vašej strany.
- Akýkoľvek podporovaný produkt, ktorý sa už pokúsil opraviť niekto iný ako spoločnosť Dell alebo osoba, ktorú určíme. Služby neposkytneme v prípade akejkoľvek chyby produktu, ktorá vznikne po opravách podporovaného produktu vykonaného vami či inou osobou, ktorá nebola na túto opravu autorizovaná spoločnosťou Dell.
- Akýkoľvek podporovaný produkt, ktorý utrpí poškodenie v súvislosti s nesprávnou či nedostatočnou zákazníckou inštaláciou, alebo v jej dôsledku. „Zákaznícka inštalácia“ zahŕňa akékoľvek nasledujúce činnosti, ktoré vykoná zákazník alebo akákoľvek tretia strana v mene zákazníka: (1) rozbalenie alebo presťahovanie podporovaného produktu, (2) inštalácia alebo montáž podporovaného produktu na stenu či inú štruktúru (alebo jej odstránenie po inštalácii) a (3) pripevnenie konzol alebo iných zariadení nesúcich záťaž, ktoré sú navrhnuté na montáž či pripevnenie k stene či inej štruktúre (alebo ich odstránenie). Do zákazníckej inštalácie nepatria inštalácia služieb zakúpených od spoločnosti Dell.
- Akýkoľvek stratený či ukradnutý podporovaný produkt. Ak chcete opraviť alebo nahradiť podporovaný produkt, je potrebné poškodený podporovaný produkt doručiť k nám v jeho celosti.



- Akýkoľvek podporovaný produkt, ktorý bude poškodený ohňom z externého zdroja, alebo ktorý bude úmyselne poškodený či poškodený v dôsledku nesprávneho používania, zneužitia, nedodržania pokynov poskytnutých s podporovaným produktom, alebo použitie podporovaného produktu v nevhodnom prostredí. Ak nájdeme dôkazy o úmyselnom poškodení, nesprávnom použití, zneužití, nedodržaní pokynov poskytnutých s podporovaným produktom alebo používaní podporovaného produktu v nevhodnom prostredí, nebudeme povinní podporovaný produkt opraviť či vymeniť.
- Okrem výslovne tu uvedeného, akékoľvek iné poškodenia, ktoré nevzniknú z chýb materiálu alebo spracovania, alebo bežného či obvyklého používania krytého podporovaného produktu.

Ďalšie obmedzenia služby zakúpenej po zakúpení podporovaného produktu Tam, kde to právne predpisy umožňujú, môže existovať možnosť si túto službu zakúpiť po dátume, kedy si zákazník zakúpi produkt. V týchto prípadoch sa použijú nasledujúce podmienky a obmedzenia:

- Požiadavky na servis podporovaného produktu nie je možné predložiť do uplynutia 30 dní po dni zakúpenia služby, ako je uvedené na faktúre zákazníka, informačnej stránke či inom potvrdení o objednávke, avšak s tým, že 30-dňová čakacia lehota sa netýka zákazníkov, ktorí si predĺžia obdobie poskytovania služby pred vypršaním predošlého obdobia poskytovania služby.
- Zákazník zodpovedá za zaistenie toho, že podporovaný produkt bude v čase nákupu služieb (vrátane služby ochrany pred náhodným poškodením) v normálnom prevádzkovom stave. Za žiadnych okolností nebude spoločnosť Dell niesť zodpovednosť za žiadne poškodenie či chybu, ktorá existovala pred tým, ako si zákazník zakúpil službu.
- Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo preskúmať podporovaný produkt, aby potvrdila, že je v normálnom prevádzkovom stave. Spoločnosť Dell môže za ďalší poplatok ponúknuť zákazníkovi možnosti opravy s cieľom vrátiť predmetný produkt do normálneho prevádzkového stavu.
- Žiadosť o poskytnutie služby bude odmietnutá, ak po prehliadke spoločnosť Dell na základe svojho výhradného uváženia stanoví, že poškodenie alebo chyba podporovaného produktu existovala pred zakúpením služby.

Služba Keep Your Hard Drive

Služba Keep Your Hard Drive (KYHD) umožňuje zákazníkovi ponechať si pevné disky s poruchou (štandardné, disky SSD a pevné disky SATA) pri výmene pevných diskov v súlade s kvalifikovanou opravou s poskytnutím služby KYHD. „Kvalifikovaná oprava s poskytnutím služby KYHD“ je oprava a/alebo výmena na základe poruchy, ktorá nastala v záručnej lehote hardvéru, týkajúca sa podporovaných produktov zákazníka. Všetky kvalifikované opravy sa poskytujú v súlade so zmluvnými podmienkami obmedzenej hardvérovej záruky alebo servisnej zmluvy.

Podporované produkty: Služba Ponechanie pevného disku je k dispozícii s počítačovými systémami OptiPlex™, Precision™, Latitude™, (Dimension™), Venue™, Vostro™, XPS™, Alienware™, (Adamo™, Studio™) a Inspiron™, ktoré majú štandardnú konfiguráciu. Služba KYHD sa poskytuje paralelne s obmedzenou zárukou na hardvér a je dostupná na systémoch obsahujúcich pevné disky, ktoré je možné vymeniť na mieste. Spoločnosť Dell vymení chybný pevný disk iba vtedy, ak bol zakúpený od spoločnosti Dell a namontovaný do systému spoločnosti Dell, s výnimkou položiek kúpených prostredníctvom skupiny Softvér a periférne zariadenia spoločnosti Dell v čase kúpy systému, alebo ako zákaznícka súprava, na ktorú sa stále vzťahuje záruka. Služba KYHD nie je pre zákazníka dostupná, pokiaľ spoločnosť Dell nezhodnotí nárok produktu na kvalifikovanú výmenu KYHD. Keep Your Hard Drive is not available on models with a soldered hard drive. Viac informácií vám poskytne pridelený obchodný zástupca.



Postupy služby podpory Keep Your Hard Drive

Prijatie podpory: Zákazníci by mali v prípade, že zaznamenajú problém alebo majú podozrenie na zlyhanie pevného disku, kontaktovať technickú podporu spoločnosti Dell v súlade s časťou „Ako kontaktovať spoločnosť Dell“, ktorá je uvedená vyššie. Zákazníci dostanú podporu v súlade s príslušnou úrovňou nároku na službu na základe tejto zmluvy. V prípade, že technik stanoví, že si daný pevný disk vyžaduje kvalifikovanú výmenu v rámci služby KYHD, spoločnosť Dell odošle náhradný pevný disk zákazníkovi v súlade s úrovňou nároku zákazníka na službu podľa tejto zmluvy. Táto služba KYHD oprávňuje zákazníka na ponechanie si pevného disku s poruchou.

Ak si zákazník zakúpil službu a zahrnie alebo samostatne odošle pevný disk z podporovaného produktu s nárokom na túto službu spoločnosti Dell ako súčasť kvalifikovanej výmeny v rámci služby KYHD, súhlasí s tým, že toto vrátenie pevného disku oprávneného na túto službu („vrátený disk s nárokom“) znamená, že sa vzdáva svojich práv na získanie služby od spoločnosti Dell. Keď spoločnosť Dell získa vrátený disk s nárokom, nenesie žiadnu ďalšiu zodpovednosť týkajúcu sa tohto disku. Spoločnosť Dell nie je za žiadnych okolností povinná vrátiť zákazníkovi vrátený disk s nárokom ani nie je povinná odstrániť údaje či vykonať akúkoľvek inú akciu týkajúcu sa tohto disku či údajov uložených na ňom. Ak spoločnosť Dell dostane vrátený disk s nárokom, môže s ním naložiť v súlade so štandardnou politikou spoločnosti Dell ako s pevným diskom vráteným spoločnosti Dell podľa zmluvných podmienok záruky zákazníka a servisnou zmlouvou týkajúcej sa podporovaného produktu zákazníka.

Chybovosť pevných diskov sa neustále sleduje a spoločnosť Dell si vyhradzuje právo na odmietnutie poskytnutia služby, ak z rozumných dôvodov usúdi, že zákazník nadmerne využíva službu ponechania pevného disku (napríklad ak zákazníkove požiadavky na výmenu chybných pevných diskov výrazne prekročí štandardnú chybovosť pre daný pevný disk a systém). Ak spoločnosť Dell usúdi (podľa svojho najlepšieho svedomia), že zákazník službu zneužíva, vyhradzuje si právo na zrušenie služby v súlade s dole uvedenými storno podmienkami.

Zmluva o službe Keep Your Hard Drive nezahŕňa nasledujúce činnosti:

- Oprava alebo náhrada. (Podpora akejkoľvek opravy alebo náhrady sa poskytuje podľa obmedzenej záruky na hardvér zákazníka alebo servisnej zmluvy.)
- Zničenie údajov ani ich úplne odstránenie.
- Obnova, likvidácia alebo recyklovanie majetku.
- Ponechanie pevných diskov, ktoré sa majú vrátiť späť pre ich technický stav alebo z bezpečnostných dôvodov. Neštandardné pevné disky vyžadované ako súčasť služby vlastnej integrácie v továrni Dell.
- Podpora pre chybné/ponechané pevné disky. (Podpora pokračuje výhradne pri výmene pevného disku v súlade s platnou obmedzenou hardvérovou zárukou alebo servisnou zmlouvou.)
- Všetky činnosti, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto opise služby. Výmena prispájkovaného pevného disku

Povinnosti zákazníka v rámci služby Keep Your Hard Drive

- **Oznámenie porúch pevných diskov.** Každú poruchu pevného disku hláste na podporu hardvérovej záruky spoločnosti Dell v súlade s platnou zákazníckou servisnou zmlouvou.
- **Poskytnutie informácií o súčasti.** Na požiadanie poskytnite spoločnosti Dell identifikačné údaje o diele („PPID“) alebo adekvátne podrobnosti postačujúce na overenie, že nastala porucha, na ktorú sa vzťahuje zmluva.

Kolaboračná pomoc

Ak sa vyskytne problém s určitými produktmi a softvérmi tretej strany, ktoré sa bežne používajú s podporovaným produktom zákazníka, spoločnosť Dell podľa podmienok a ustanovení definovaných v tomto dokumente vystupuje ako jediný kontaktný bod, kým sa problémy nedefinujú a neeskalujú predajcovi produktu tretej strany. Konkrétne sa spoločnosť Dell skontaktuje s dodávateľom tretej strany a v mene zákazníka vytvorí záznam o probléme alebo zadá žiadosť o vyriešenie problému, pričom poskytne potrebnú dokumentáciu týkajúcu sa problému. Po nadviazaní kontaktu s dodávateľom bude spoločnosť Dell monitorovať postup riešenia problému a žiadať od dodávateľa informácie o priebežnom stave a riešení problému, kým dodávateľ problém nevyrieši, nedosiahne čiastočné alebo alternatívne riešenie, neuskutoční zmeny alebo nepostúpi správu o chybe. Na žiadosť zákazníka spoločnosť Dell aktivuje postupy postúpenia prípadu v rámci manažmentu platné v spoločnosti Dell alebo v spoločnosti dodávateľa.

Ak chce zákazník využívať kolaboračnú pomoc, musí mať uzatvorené príslušné platné zmluvy o podpore a musí získať oprávnenie od konkrétneho dodávateľa tretej strany. Po definovaní a oznámení problému poskytne nezávislý dodávateľ technickú podporu a riešenie problému zákazníka. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA FUNKČNOSŤ PRODUKTOV ANI ZA KVALITU SLUŽIEB INÝCH DODÁVATEĽOV.



Zoznam aktuálnych partnerov v rámci podpory formou spolupráce nájdete [tu](http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Collaborative-Software-Assistance-List-Enterprise-and-End-User.pdf). (Úplná adresa URL: <http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Collaborative-Software-Assistance-List-Enterprise-and-End-User.pdf>.) Zoznam podporovaných produktov tretích strán sa môže kedykoľvek zmeniť bez upozornenia zákazníkov.

Komplexná softvérová podpora

Služba Dell ProSupport zahŕňa komplexnú softvérovú podporu pre vybrané Dell OEM aplikácie koncových používateľov, operačné systémy, hypervízory a firmvér v podporovaných produktoch („zahnuté softvérové produkty“) telefonicky alebo elektronickým prenosom softvéru a iných informácií, prípadne zaslaním softvéru a/alebo iných informácií zákazníkovi poštou. Medzi zahrnuté softvérové produkty patria predinštalované klientske aplikácie pre koncových používateľov, napríklad softvér Norton AntiVirus™, balík programov Microsoft® Office, účtovnícky softvér Intuit® QuickBooks®, softvéry Adobe® Photoshop® a Adobe Acrobat®. Aktuálny zoznam zahrnutých softvérových produktov vám poskytne analytik oddelenia technickej podpory spoločnosti Dell.

Zoznam aktuálnych partnerov poskytujúcich komplexnú podporu softvéru nájdete [tu](http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf). (Úplná adresa URL: <http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>.) Please note that supported third-party products may change at any time without notice to Customers.

Obmedzenia pri komplexnej softvérovej podpore spoločnosti Dell Spoločnosť Dell nezaručuje, že konkrétna otázka týkajúca sa softvéru sa vyrieši ani že zahrnutý softvérový produkt prinesie požadovaný výsledok. Situácie, pri ktorých vznikli zákazníkovi problémy, musí byť možné zopakovať v jednom systéme (t. j. na jednej centrálnej procesorovej jednotke s vlastnou pracovnou stanicou a ďalšími periférnymi zariadeniami). Spoločnosť Dell môže vyvodiť záver, že problém so softvérom je príliš komplexný alebo že podporovaný produkt zákazníka má také vlastnosti, ktoré zabraňujú efektívnej analýze problému prostredníctvom vzdialenej podpory. Zákazník berie na vedomie a súhlasí, že rozhodnutie o niektorých problémoch, ktoré viedli k servisnej požiadavke zákazníka nemusí byť od vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii. Zákazník súhlasí, že v prípade, ak nie je takéto rozhodnutie zo strany vydavateľa príslušného softvérového titulu k dispozícii, povinnosť spoločnosti Dell poskytnúť zákazníkovi podporu bude v plnej miere naplnená.

Podpora nezahŕňa nasledujúce služby

- Pomoc pri vylepšovaní výkonu alebo správy.
- Aktivity, napríklad inštalovanie, odinštalovanie, premiestnenie, preventívna údržba, zaškolenie, správa na diaľku, ani žiadne aktivity či služby, ktoré nie sú výslovne uvedené v tomto popise služby.
- Dodávané položky, náhradné súčasti médií, prevádzkové zásoby, kozmetické doplnky ani súčasti, ako sú batérie, rámy a kryty či s nimi súvisiacu podporu.
- Priamu podporu produktov tretej strany ani pomoc na základe spolupráce pre verzie, ktoré výrobca, predajca alebo partner aktuálne nepodporuje.
- Podpora týkajúca sa vybavenia poškodeného prírodným živlom (napríklad, ale nie výlučne, bleskom, povodňou, tornádom, zemetrasením a hurikánom), nesprávnym používaním, neoprávneným používaním podporovaného produktu alebo súčastí (napríklad, ale nie výlučne, použitím napätia s nesprávnou hodnotou, nesprávnych poistiek, nekompatibilných zariadení alebo príslušenstva, nesprávnou alebo nedostatočnou ventiláciou či nedodržaním prevádzkových pokynov), úpravou, nevhodným fyzickým alebo prevádzkovým prostredím, nevhodnou údržbou zo strany zákazníka (alebo zástupcu zákazníka), presunutím podporovaného produktu spôsobom nevhodným pre jeho konštrukciu, odstránením alebo úpravou identifikačných štítkov vybavenia či súčastí alebo zlyhaním produktu, za ktoré spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť.
- Odstránenie spywaru/vírusov.
- Služby týkajúce sa zálohovania údajov.



- Rozšírenú inštaláciu bezdrôtových sietí, pripojenie siete alebo inštaláciu na diaľku, nastavovanie, optimalizáciu a konfiguráciu aplikácií nad rámec služieb uvedených v tomto opise služby.
- Skriptovanie, programovanie, vytváranie alebo implementácia databáz, vývoj webu alebo opätovná kompilácia jadier.
- Oprava poškodenia alebo chýb v podporovaných produktoch, ktoré majú výlučne „kozmetický“ charakter a neovplyvňujú funkčnosť zariadenia.
- Opravy zapríčinené problémami so softvérom alebo zmenami, úpravami či opravami iným subjektom, ako je spoločnosť Dell, autorizovaný predajca alebo poskytovateľ služieb spoločnosti Dell, respektíve zákazník využívajúci súčiastky, ktoré môže vymeniť sám (CSR).

Všeobecné povinnosti zákazníka

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

Spolupráca s online diagnostikou, analytikom na telefóne a so servisným technikom na mieste prevádzky. Zákazník bude spolupracovať a riadiť sa pokynmi poskytnutými diaľkovou podporou, analytikom na telefóne alebo servisnými technikmi spoločnosti Dell na mieste prevádzky. Podľa skúseností je možné väčšinu problémov a chýb produktov vyriešiť na diaľku dodržiavaním pokynov diaľkovej diagnostiky alebo úzkou spolupracou medzi používateľom a analytikom či technikom.

Povinnosti na mieste Ak služba vyžaduje zásah na mieste, zákazník musí poskytnúť (bez nákladov pre spoločnosť Dell) voľný, bezpečný a dostatočný prístup k zariadeniam a podporovaným produktom zákazníka vrátane dostatočného pracovného priestoru, elektriny a miestnej telefónnej linky. Musí poskytnúť aj monitor alebo displej, myš (alebo ukazovacie zariadenie) a klávesnicu (bez nákladov pre spoločnosť Dell), ak už produkt tieto položky neobsahuje. Počas celej návštevy servisného technika je potrebná prítomnosť dospeljej osoby (či už zákazníka alebo ním povereného zástupcu).

Udržiavanie softvéru a vydaní v rámci služby Zákazník bude udržiavať softvér a podporované produkty na minimálnych úrovniach vydania alebo konfiguráciách stanovených spoločnosťou Dell tak, ako je pre ďalšie podporované produkty stanovené na webovej stránke www.support.dell.com. Zákazník tiež musí zabezpečiť inštaláciu náhradných súčiastok, opráv, aktualizácií softvéru alebo ďalších vydaní podľa pokynov spoločnosti Dell, aby bolo podporované produkty naďalej možné používať s touto službou.

Zálohovanie údajov a odstránenie dôverných údajov Zákazník pred poskytnutím a počas vykonávania tejto služby vykoná zálohovanie všetkých údajov, softvéru a programov existujúcich vo všetkých zasiahnutých produktoch. Zákazník by mal pravidelne vytvárať bezpečnostné kópie údajov uložených vo všetkých zasiahnutých produktoch 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 miestny technik.
SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE ZODPOVEDNOSŤ ZA NASLEDUJÚCE SKUTOČNOSTI:

- ŽIADNE VAŠE 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 SYSTÉMU ALEBO SIETE,
- DÔSLEDOK AKEJKOL'VEK ČINNOSTI ALEBO ZANEDBANIA ČINNOSTI VRÁTANE NEDBALOSTI, FIRMOU DELL ALEBO INÝM POSKYTOVATEĽOM SLUŽIEB.

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



Dodatočné zmluvné podmienky vzťahujúce sa na koncových používateľov, ktorí si zakúpili podporovaný produkt od OEM „OEM“ je distribútor predávajúci podporovaný produkt v takom rozsahu ako výrobca originálneho zariadenia, ktorý kupuje produkty a služby spoločnosti Dell od obchodnej skupiny Dell OEM Solutions (alebo jej predchodcov) pre projekt typu OEM. OEM zvyčajne obsahuje alebo zahŕňa také produkty Dell, ktoré obsahujú hardvér, softvér alebo iný typ duševného vlastníctva patriaci zákazníkovi OEM, v dôsledku čoho vzniká špecializovaný systém alebo riešenie s funkciami určenými pre dané odvetvie alebo na daný účel (taký systém alebo riešenie sa označuje ako „OEM riešenie“) a predáva takéto OEM riešenie pod svojou vlastnou OEM značkou. V prípade poskytovateľov OEM označuje výraz „podporované produkty“ podporované produkty spoločnosti Dell poskytované bez označenia značky Dell (t. j. neznačkový systém určený pre OEM) a termín „koncový používateľ“ označuje vás alebo akúkoľvek inú osobu kupujúcu OEM riešenie na vlastné účely koncového používania a nie na ďalší predaj, distribúciu ani ďalšie poskytovanie na základe licencie iným osobám. Je zodpovednosťou OEM poskytnúť koncovému používateľovi riešenie problémov zodpovedajúce prvej úrovni. OEM musí vykonať vhodnú prvotnú diagnostiku, až potom by mala byť kontaktovaná spoločnosť Dell. OEM naďalej zodpovedá za prvotné odstraňovanie problémov aj v prípade, že jeho koncový používateľ požiada o servis spoločnosť Dell. Ak koncový používateľ požiada spoločnosť Dell o servis bez toho, aby kontaktoval svojho poskytovateľa OEM, spoločnosť Dell požiada koncového používateľa, aby najskôr kontaktoval svojho poskytovateľa OEM, ktorý mu poskytne riešenie problémov prvej úrovne.

Obmedzenie zodpovednosti CELKOVÉ RUČENIE SPOLOČNOSTI DELL ZA AKÉKOL'VEK NÁROKY VZNIKAJÚCE V SÚVISLOSTI S TOUTO ZMLUVOU (VRÁTANE AKÝCHKOL'VEK SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH NA JEJ ZÁKLADE) V AKOMKOL'VEK OBDOBÍ 12 MESAČOV NEPRESIAHNE CELKOVÚ ČIASTKU, KTORÚ ZÁKAZNÍK ZAPLATIL POČAS PREDOŠLÝCH 12 MESAČOV TRVANIA TEJTO ZMLUVY ZA SLUŽBY PRE KAŽDÝ PODPOROVANÝ PRODUKT, V SÚVISLOSTI S KTORÝM DANÝ NÁROK VZNIKÁ. TIETO OBMEDZENIA, VÝLUKY A ZRIEKNUTIA SA ZODPOVEDNOSTI SA UPLATNIA NA VŠETKY NÁROKY NA ODŠKODNENIE VYPLÝVAJÚCE ZO ZMLÚV, ZÁRUK, OBJEKTÍVNEJ ZODPOVEDNOSTI, NEDBALOSTI, PORUŠENIA PRÁVNÝCH PREDPISOV ALEBO INEJ PRÍČINY. ZMLUVNÉ STRANY SÚHLASIA, ŽE TIETO OBMEDZENIA RUČENIA PREDSTAVUJÚ DOHODNUTÉ ROZDELENIE RIZÍK, VYTVARAJÚCE SČASTI PROTIPLNENIE ZA PREDAJ PRODUKTOV, SOFTVÉRU ALEBO SLUŽIEB ZO STRANY SPOLOČNOSTI DELL ZÁKAZNÍKOVI A TIETO OBMEDZENIA SA POUŽIJÚ BEZ OHĽADU NA NEDODRŽANIE ZÁKLADNÉHO ÚČELU AKEJKOL'VEK OBMEDZENEJ NÁHRADY ŠKODY, A DOKONCA AJ KEĎ BOLA KTORÁKOL'VEK UPOZORNENÁ NA MOŽNOSŤ EXISTENCIE TAKÉHOTO ZÁVÄZKU. SPOLOČNOSŤ DELL, JEJ PRIDRUŽENÉ SPOLOČNOSTI, ANI ICH PARTNERI, ZÁSTUPCOVIA, RIADITELIA, ZAMESTNANCI ČI ZÁSTUPCOVIA NENESÚ ZODPOVEDNOSŤ VOČI VÁM ANI ŽIADNEMU NÁSLEDNÉMU VLASTNÍKOVI ČI INÉMU POUŽÍVATEĽOVI PODPOROVANÉHO PRODUKTU ZA AKÉKOL'VEK NÁHODNÉ ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY VRÁTANE ZODPOVEDNOSTI ALEBO NÁHRADY ŠKODY ZA PODPOROVANÝ PRODUKT, KTORÉ NIE SÚ K DISPOZÍCII NA POUŽITIE, STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV ALEBO SOFTVÉRU, OSOBNÝCH ZRANENÍ, SMRTI, INEJ NEPRIAMEJ STRATY V DÔSLEDKU ZLYHANIA PODPOROVANÉHO PRODUKTU ALEBO AKÉKOL'VEK NÁHODNÉ, NEPRIAME, ŠPECIÁLNE ALEBO NÁSLEDNÉ ŠKODY VZNIKNUTÉ V SÚVISLOSTI S POUŽITÍM ALEBO VÝKONOM PODPOROVANÉHO PRODUKTU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE STE SPOLOČNOSŤ DELL ODPORUČILI MOŽNOSŤ TAKEJTO NÁHRADY ŠKODY. ŽIADNA ZO STRÁN NEBUDE NIEŠŤ ZODPOVEDNOSŤ ZA ŽIADNU Z NASLEDUJÚCICH SKUTOČNOSTÍ: (1) STRATU VÝNOSOV, PRÍJMOV, ZISKU ALEBO ÚSPOR, (2) STRATU ALEBO POŠKODENIE ÚDAJOV ČI SOFTVÉRU, STRATU MOŽNOSTI POUŽÍVANIA SYSTÉMU ČI SIETE, ALEBO OBNOVENIE TEJTO MOŽNOSTI, (3) STRATU OBCHODNEJ PRÍLEŽITOSTI, (4) PRERUŠENIE ČI PRESTOJ V OBCHODNEJ ČINNOSTI, ALEBO (5) NEMOŽNOSŤ POUŽIŤ VÝSLEDKY, PRODUKTY SPOLOČNOSTI DELL ALEBO PRODUKTY TRETÍCH STRÁN. UZAVRETÍM TEJTO ZMLUVY SA VÝSLOVNE VZDÁVATE AKÝCHKOL'VEK NÁROKOV POPÍSANÝCH V TOMTO ČLÁNKU. SÚHLASÍTE S TÝM A ROZUMIETE TOMU, ŽE SPOLOČNOSŤ DELL NEBUDE ZODPOVEDNÁ ZA AKÚKOL'VEK VÝŠKU NÁHRADY ŠKODY, KTORÁ PRESIAHNE CELKOVÚ SUMU V DOLÁROCH, KTORÚ STE ZAPLATILI VY ZA NÁKUP TEJTO SLUŽBY ZA KAŽDÝ PODPOROVANÝ PRODUKT, NA KTORÝ SA VZŤAHUJE TÁTO ZMLUVA. NIEKTORÉ ŠTÁTY A JURISDIKCIE NEUMOŽŇUJÚ ÚPLNÉ ALEBO ČIASTOČNÉ VYLÚČENIE ČI OBMEDZENIE AKÝCHKOL'VEK NÁHRAD ŠKODY ČI NÁHRADY NÁHODNEJ ALEBO NÁSLEDNEJ ŠKODY, TAKŽE NIEKTORÉ ČI VŠETKY VYŠŠIE UVEDENÉ OBMEDZENIA ALEBO VÝLUKY SA NA VÁS NEMUSIA VZŤAHOVAŤ. V TAKÝCHTO PRÍPADOCH VŠAK BUDE TOTO USTANOVENIE INTERPRETOVANÉ AKO VYLÚČUJÚCE ČI OBMEDZUJÚCE ZODPOVEDNOSŤ V ČO NAJŠIRŠOM ROZSAHU TAK, AKO TO PRÍSLUŠNÉ PRÁVNE PREDPISY UMOŽŇUJÚ.

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



Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell

Tento popis služby opisuje vzťah medzi zákazníkom (ďalej len „vy“ alebo „zákazník“) a organizačnou jednotkou spoločnosti Dell uvedenou na faktúre dokumentácie objednávky za nákup tejto služby.

Pre amerických zákazníkov: Spoločnosť Dell s radosťou poskytuje tieto služby zákazníkovi v súlade s týmto popisom služby a „Predajnými podmienkami“ pre amerických spotrebiteľov, ktoré sú dostupné na webovej stránke <http://www.dell.com/terms> (ďalej označované len ako „Zmluva“).

Pre firemných zákazníkov: Táto služba sa poskytuje na základe osobitnej podpísanej hlavnej zmluvy zákazníka o poskytovaní služieb so spoločnosťou Dell, ktorá výslovne oprávňuje na predaj tejto služby. V prípade absencie takejto zmluvy sa v závislosti od lokality zákazníka poskytne služba v súlade s predajnými podmienkami spoločnosti Dell alebo v súlade so zmluvou uvedenou v nasledujúcej tabuľke (podľa možnosti „zmluva“).

Pre všetkých zákazníkov: Pozrite si nasledujúcu tabuľku so zoznamom príslušných adries URL pre vašu lokalitu, na ktorých nájdete svoju zmluvu. Zmluvné strany potvrdzujú, že si prečítali tieto online zmluvné podmienky a že sa nimi budú riadiť.

Lokalita zákazníka	Podmienky a ustanovenia platné pre zakúpenie služieb od spoločnosti Dell	
	Zákazníci kupujúci služby Dell priamo od spoločnosti Dell	Zákazníci kupujúci služby Dell prostredníctvom autorizovaného distribútora značky Dell
Spojené štáty	Zákazníci: USA Predajné podmienky pre spotrebiteľov sú dostupné na webovej stránke www.dell.com/terms Firmy: www.dell.com/CTS	Zákazníci: USA Predajné podmienky pre spotrebiteľov sú dostupné na webovej stránke www.dell.com/terms Firmy: www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština)	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francúzština)
Južná Amerika a karibské krajiny	Miestna webová lokalita www.dell.com danej krajiny alebo webová lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Miestna webová lokalita www.dell.com danej krajiny alebo webová lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Ázia a Tichomorie – Japonsko	Miestna webová lokalita www.dell.com danej krajiny alebo webová lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a akékoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.



Európa, Blízky východ a Afrika	Miestna webová lokalita www.dell.com danej krajiny alebo webová lokalita www.dell.com/servicedescriptions/global . Navyše zákazníci vo Francúzsku, Nemecku a Spojenom kráľovstve si môžu vybrať platnú adresu URL z nasledujúcich: Francúzsko: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Nemecko: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Spojené kráľovstvo: www.dell.co.uk/terms	Popisy služieb a ďalšie dokumenty týkajúce sa služieb spoločnosti Dell, ktoré môžete získať od svojho predajcu, nepredstavujú dohodu medzi vami a spoločnosťou Dell, ale slúžia iba na opis kupovanej služby od predajcu, vašich povinností ako príjemcu služieb a obmedzení takýchto služieb. Akékoľvek odvolávanie sa na „zákazníka“ v tomto popise služby a akomkoľvek dokumente týkajúcom sa služieb Dell sa vzťahuje na vás, kým akékoľvek odvolávanie sa na spoločnosť Dell sa vzťahuje na spoločnosť Dell len ako na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby v mene vášho predajcu. Pokiaľ ide o tu opísané služby, nebudete mať priamy zmluvný vzťah so spoločnosťou Dell. Aby sa predišlo pochybnostiam, akékoľvek ustanovenia týkajúce sa platieb alebo iné zmluvné ustanovenia, ktoré sú relevantné výhradne priamo medzi kupujúcim a predajcom, sa na vás nebudú vzťahovať a budú predmetom dohody medzi vami a vašim predajcom.
---	---	--

* Zákazníci môžu navštíviť miestnu www.dell.com webovú lokalitu návštevou lokality www.dell.com z počítača pripojeného na internet zo svojej lokality alebo výberom z možností Vybrať krajinu/región na webovej lokalite na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Všetci zákazníci:

Než vyprší platnosť vašej servisnej zmluvy a vzhľadom na obmedzenia stanovené v tomto popise zmluvy bude možné predĺžiť platnosť servisnej zmluvy podľa dostupných možností platných v tom čase pre váš podporovaný produkt. Predpokladom však je, aby trvanie vašej servisnej zmluvy nepresahovalo trvanie obmedzenej hardvérovej záruky (vrátane akýchkoľvek predĺžení záruk). Zákazník navyše súhlasí, že obnovením, modifikovaním, rozšírením alebo pokračovaním používania Služby po pôvodnej lehote bude Služba podliehať v tom čase aktuálnemu Opisu služby dostupnej na webovej lokalite www.dell.com/servicedescriptions/global.

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

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



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

1. Podporované produkty

Táto služba je k dispozícii na podporovaných produktoch, medzi ktoré patria vybrané systémy Dell OptiPlex™, Latitude™, Venue™, Inspiron™, XPS™, Alienware™, Chromebooks™, Precision™ a Vostro™, ktoré boli zakúpené v štandardnej konfigurácii („podporované produkty“). Rozsah podporovaných produktov sa pravidelne rozširuje. Požiadajte predajcu spoločnosti Dell o aktuálny zoznam služieb, ktoré sú k dispozícii pre vaše produkty od spoločnosti Dell a od iných výrobcov.

Každý podporovaný produkt Dell je označený sériovým číslom („servisný tag“). Zákazník si musí pre každý podporovaný produkt zakúpiť osobitnú zmluvu o poskytovaní služieb. Napríklad na tlačiareň zakúpenú s prenosným počítačom sa nevzťahuje servisná zmluva na prenosný počítač; oba produkty, tlačiareň aj prenosný počítač, musia mať samostatnú servisnú zmluvu. Pri kontaktovaní spoločnosti Dell vo veci tejto služby uvádzajte informácie na servisnom tagu na podporovanom produkte.

2. Služby technickej podpory

A. Obmedzená hardvérová záruka Kvalifikované opravy podporovaných služieb môžu zahŕňať možnosti technickej podpory (diaľkovej, telefonической, internetovej a pod.), servisné súčasti a súvisiacu prácu potrebnú na opravu alebo výmenu chybných vyrobených súčastí v súlade s lehotou obmedzenej záruky platnou pre podporované produkty zákazníka a v rámci tejto lehoty. Obmedzená záruka Dell na hardvér je k dispozícii na nahliadnutie na webovej stránke www.Dell.com/Warranty alebo mimo USA na vašej regionálnej webovej lokalite Dell.com. V časti **Príloha A** nižšie sú v špecifických ustanoveniach podľa štátu uvedené špecifické podmienky týkajúce sa spotrebiteľských nákupov.

B. Obmedzenia záručného krytia hardvéru Môžu platiť obmedzenia týkajúce sa záručného krytia hardvéru a za dodatočný poplatok môže byť k dispozícii ponuka služieb rozširujúca tieto obmedzenia vzťahujúce sa na hardvér. Viac informácií nájdete na webovej lokalite www.Dell.com/Warranty alebo sa obráťte na analytika technickej podpory spoločnosti Dell.

C. Výmena celého zariadenia. Nevrátenie zariadenia. Ak spoločnosť Dell rozhodne, že súčasť chybného podporovaného produktu možno jednoducho

odpojiť a znova zapojiť (napríklad klávesnica alebo monitor) alebo analytik určí, že by sa mal vymeniť celý podporovaný produkt, Dell si vyhradzuje právo poslať zákazníkovi celé náhradné zariadenie. Všetky náhradné časti alebo súčasti odstránené z podporovaného produktu a akékoľvek pôvodné produkty, pre ktoré zákazník získal náhradný produkt, sa stanú majetkom spoločnosti Dell. Ak spoločnosť Dell doručí zákazníkovi náhradný diel, súčiastku alebo produkt, zákazník musí odovzdať spoločnosti Dell chybnú položku s výnimkou pevného disku ponechaného podľa zmluvných podmienok služby Keep Your Hard Drive pre príslušný systém. V takom prípade si zákazník môže tento disk/disky ponechať. Ak zákazník neodovzdá chybnú položku spoločnosti Dell podľa pokynov vyššie alebo ak (v prípade, že náhradnú jednotku nedoručil osobne technik spoločnosti Dell) nevráti chybnú jednotku do desiatich (10) dní, vyjadruje súhlas s tým, že spoločnosti Dell finančne uhradí náhradnú jednotku po prijatí faktúry. **V PRÍPADE NEUHRADENIA AKÉHOKOL'VEK DIELU, SÚČIASTKY ČI PRODUKTU SPOLOČNOSTI DELL MÔŽE SPOLOČNOSŤ DELL ZRUŠIŤ TÚTO ZMLUVU, POZASTAVIŤ PLATNOSŤ ZÁRUKY A/ALEBO ZRUŠIŤ SERVISNÚ PODPORU NA AKÝKOL'VEK PRODUKT ZNAČKY DELL VO VAŠOM VLASTNÍCTVE, DOKÝM NEDÔJDE K UHRADENIU PRÍSLUŠNEJ SUMY A/ALEBO K USKUTOČNENIU INÝCH PRÁVNÝCH KROKOV.** Pozastavenie platnosti záruky alebo služby z dôvodu, že diel, súčiastka alebo produkt nebudú riadne vrátené, nepreruší dĺžku trvania vašej záruky.

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

E. Náhradné súčasti Spoločnosť Dell použije a zákazník výslovne súhlasí s použitím nových a obnovených súčastí vyrobených rôznymi výrobcami vykonávajúcimi záručné opravy.

3. Trvanie služby Tento popis služby vstupuje do platnosti dňom uvedeným na dokumentácii objednávky a jej platnosť trvá po celé obdobie („obdobie“) uvedené na dokumentácii objednávky. Kde je to potrebné, údaje o počte systémov, produktov, licencií, inštalácií, zavedení, spravovaných koncových bodov alebo koncových používateľov, pre ktorých si zákazník zakúpil jednu alebo viacero služieb, ako aj frekvenciu poskytovania služieb a údaje o príslušných podmienkach pre jednotlivé služby sa nachádzajú v zákazníkovej dokumentácii objednávky alebo inej forme faktúry, na ktorej sa obe strany dohodli, na potvrdení objednávky alebo na nákupnej objednávke. Ak to nie je medzi spoločnosťou Dell



a zákazníkom písomne dohodnuté inak, nákup služieb v zmysle tejto zmluvy sa uskutočňuje výhradne pre interné potreby zákazníka, a nie na účely ďalšieho predaja ani účely servisnej organizácie.

4. Dôležité doplňujúce informácie

- A. Zmena naplánovania služieb** Po naplánovaní poskytnutia tejto služby sa akékoľvek zmeny plánu musia vykonať najmenej 8 kalendárnych dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby. Ak zákazník zmení plán poskytnutia služby 7 a menej dní pred naplánovaným dátumom poskytnutia služby, na takúto zmenu sa bude vzťahovať poplatok za zmenu naplánovania v maximálnej výške 25 % ceny služby platnej v danom čase. Zákazník súhlasí, že akékoľvek zmeny v pláne služby budú potvrdené minimálne 8 dní pred vykonaním danej služby.
- B. Komerčne primerané obmedzenia rozsahu služieb** Spoločnosť Dell môže odmietnuť poskytnúť služby, ak podľa jej názoru vytvára poskytovanie služieb nepríjemné riziko pre spoločnosť Dell alebo pre poskytovateľov jej služieb alebo ak je nad rámec rozsahu služieb. Spoločnosť Dell nezodpovedá za výpadky ani oneskorenia z príčin, ktoré nemá pod kontrolou. Služba sa vzťahuje len na spôsoby použitia, na ktoré bol podporovaný produkt určený.
- C. Voliteľné služby** Voliteľné služby (vrátane podpory na mieste potreby, inštalácie, riadených alebo odborných konzultácií, podpory alebo školení) sú k dispozícii na zakúpenie od spoločnosti Dell. Ponuka týchto služieb je rôzna podľa lokality zákazníka. Voliteľné služby môžu vyžadovať uzatvorenie osobitnej zmluvy so spoločnosťou Dell. Ak takáto zmluva neexistuje, voliteľné služby sa poskytujú na základe tejto zmluvy.
- D. Záznam hovorov** Pri vykonávaní svojich povinností môže spoločnosť Dell alebo jej subdodávateľa podľa svojho uváženia a výhradne na účely sledovania kvality reakcií spoločnosti Dell zaznamenávať časti alebo celé hovory medzi vami a spoločnosťou Dell. **Využívaním tejto služby súhlasíte, že vaše hovory so spoločnosťou Dell alebo s jej subdodávateľmi budú monitorované alebo zaznamenávané.**
- E. Zrušenie** Podmienky zrušenia pre spotrebiteľov sú uvedené v časti [Príloha A](#).
- Spoločnosť Dell môže ktorémukoľvek zákazníkovi kedykoľvek zrušiť poskytovanie tejto služby počas obdobia služby z ktoréhokoľvek z nasledujúcich dôvodov:

Zákazník nezaplatí celkovú cenu za túto Službu v súlade s podmienkami fakturácie.

Zákazník sa správa hrubo, vyhráža sa alebo odmieta spolupracovať s analytikom alebo technikom.

Zákazník nedodrží niektoré zmluvné podmienky uvedené v tomto Opise služby.

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

Ak ste si službu zakúpili od predajcu iného ako je spoločnosť Dell, pozrite si príjmový doklad alebo inú dokumentáciu o predaji, aby ste zistili zásady vrátenia výrobkov. V súvislosti s vrátením výrobku, zrušením alebo vrátením peňazí navštívte pôvodné miesto nákupu.

- F. Geografické obmedzenia a premiestnenie** Táto služba bude dodaná na miesto (miesta) uvedené na faktúre zákazníka. Služba nie je dostupná vo všetkých lokalitách. Možnosti služby vrátane úrovni služby, prevádzkovej doby poskytovania technickej podpory a časov reakcie na mieste inštalácie sa líšia v závislosti od geografickej polohy a konfigurácie, pričom nie vždy je možné zakúpiť niektoré možnosti v lokalite zákazníka, preto požiadajte predajcu o poskytnutie týchto podrobností. Podpora mimo krajiny, v ktorej zákazník zakúpil túto službu (napr. ak zákazník cestuje) je možná, no závisí od rozumnej komerčnej dostupnosti (napr. nie je dostupná vo všetkých krajinách, nie pre všetky diely, nie pre všetkých zákazníkov). Povinnosť spoločnosti Dell poskytnúť služby premiestneným podporovaným produktom závisí od miestnej dostupnosti služby a môže byť dodatočne spoplatnená a spojená s kontrolou a opätovným pridelením certifikátu premiestneným podporovaným produktom za aktuálne konzultačné poplatky (vezmúc do úvahy čas a materiál) spoločnosti Dell.
- Zákazník poskytne spoločnosti Dell dostatočný a bezpečný prístup na miesto prevádzky, aby si mohla spoločnosť Dell splniť svoje povinnosti, a to bez akýchkoľvek poplatkov účtovaných spoločnosti Dell. Pre zákazníkov v Európe, v Afrike a na Blízkom východe, pokiaľ nie je v tomto popise služby uvedené inak, je k dispozícii služba na mieste do vzdialenosti 150 km od najbližšieho bodu PUDO. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.
- G. Prevod služby** V súlade s obmedzeniami uvedenými v tomto popise služby môže zákazník postúpiť túto službu tretej strane, ktorá si zakúpi celý



podporovaný produkt zákazníka ešte pred uplynutím aktuálneho obdobia trvania v prípade, že zákazník je pôvodný nákupca podporovaného produktu a tejto služby alebo ak zákazník zakúpil podporovaný produkt a túto službu od ich pôvodného vlastníka (alebo osoby, na ktorú bola služba prevedená predtým) a dodržal všetky postupy prevodu uvedené na webovej lokalite www.support.dell.com. Prevod môže byť spoplatnený. Upozorňujeme, že ak zákazník alebo osoba, na ktorú zákazník prevedie podporovaný produkt, presťahuje podporovaný produkt do geografickej oblasti, v ktorej táto služba nie je k dispozícii alebo nie je dostupná za rovnakú cenu, ktorú za ňu zaplatil zákazník, zákazník nemusí mať v novej oblasti k dispozícii pokrytie službou alebo sa môžu zvýšiť poplatky za službu z dôvodu zachovania rovnakých kategórií podpory. Ak sa zákazník rozhodne neuhradiť takéto dodatočné poplatky, kategórie podpory v rámci služby sa môžu automaticky zmeniť podľa toho, aké možnosti sú v novej oblasti k dispozícii za rovnakú alebo nižšiu cenu, avšak bez možnosti refundácie.

H. Závazná arbitráž V TEJTO ZMLUVE SA STANOVUJE INDIVIDUÁLNE RIEŠENIE VŠETKÝCH SPOROV MEDZI ZÁKAZNÍKOM A SPOLOČNOSŤOU DELL ROZHODCOVSKÝM KONANÍM A NIE SÚDNOU CESTOU ANI KOLEKTÍVNymi ŽALOBAMI, V SÚLADE S PREDAJNými PODMIENKAMI

SPOLOČNOSTI DELL PLATNými V USA (pozrite www.dell.com/terms). Ani spoločnosť Dell, ani vy nie ste oprávnení k žiadnej akcii vychádzajúcej z tohto popisu služby viac než osemnásť (18) mesiacov od vzniku príčiny danej akcie alebo v prípade nezaplatenia viac než osemnásť (18) mesiacov od dátumu poslednej platby. Iba pre firemných zákazníkov: zmluvné podmienky vyriešenia sporu platiace pre túto zmluvu a váš nákup tejto služby sú stanovené v predajných podmienkach spoločnosti Dell (k dispozícii na webovej stránke www.dell.com/terms) alebo v osobitne podpísanej hlavnej servisnej zmluve so spoločnosťou Dell, ktorá predaj výslovne opravňuje.

I. Oznámenia Všetky písomné oznámenia pre spoločnosť Dell odosielajte na túto adresu: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

J. Rozhodujúce právo NA TÚTO ZMLUVU SA V RÁMCI PLATNÝCH ZÁKONOV VZŤAHUJÚ ZÁKONY ŠTÁTU TEXAS BEZ OHLADU NA KONFLIKTY MEDZI ZÁKONMI.

K. Postúpenie Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo postúpiť svoje práva a záväzky podľa tohto popisu služby kvalifikovanej tretej strane určenej spoločnosťou Dell. V prípade takéhoto poverenia súhlasíte s tým,

že poverenú tretiu stranu budete považovať za vykonávateľa tejto dohody.

L. Úplná dohoda. TENTO POPIS SLUŽBY PREDSTAVUJE ÚPLNÉ A VÝHRADNÉ VYJADRENIE DOHODY MEDZI VAMI A SPOLOČNOSŤOU DELL A NAHRÁDZA VŠETKY PREDCHÁDZAJÚCE ÚSTNE A PÍSOVNÉ NÁVRHY A KOMUNIKÁCIE TÝKAJÚCE SA JEJ PREDMETU.

M. VYLÚČENIE ZÁRUKY SPOLOČNOSŤ DELL NEPOSKYTUJE ŽIADNE ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA SLUŽBY POSKYTOVANEJ NA ZÁKLADE TOHTO DOKUMENTU, A TO ANI VÝSLOVNE UVEDENÉ, ANI IMPLICITNE PREDPOKLADANÉ VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, AKÝCHKOL'VEK IMPLICITNÝCH ZÁRUK OBCHODOVATEĽNOSTI ALEBO VHODNOSTI NA KONKRÉTNY ÚČEL. SPOLOČNOSŤ DELL SA VÝSLOVNE ZRIEKA ZODPOVEDNOSTI ZA AKÉKOL'VEK ZÁRUKY TÝKAJÚCE SA SLUŽIEB POSKYTOVANÝCH NA ZÁKLADE TOHTO DOKUMENTU.

N. OBMEDZENIE OPRAVNÝCH PROSTRIEDKOV VAŠIM VÝLUČNÝM OPRAVNÝM PROSTRIEDKOM A CELKOVOU SPOLOČNOU ZODPOVEDNOSŤOU SPOLOČNOSTI DELL (BUĎ PODĽA ZMLUVY, DELIKTU ČI INAK) V RÁMCI TEJTO ZMLUVY JE OPRAVA CHYBNÉHO PRODUKTU ALEBO SÚČIASKY V SÚLADE S TOUTO ZMLUVOU. AK SPOLOČNOSŤ DELL NEDOKÁŽE TAKÚTO OPRAVU VYKONAŤ, VAŠIM VÝLUČNÝM OPRAVNÝM PROSTRIEDKOM A CELKOVOU ZODPOVEDNOSŤOU SPOLOČNOSTI DELL BUDE ÚHRADA VLASTNÝCH ŠKÔD, KTORÁ NEPRESIAHNE SUMU UHRADENÚ VAMI V UPLYNULÝCH DVANÁSTICH (12) MESIACHOCH ALEBO ZVEREJNENÉ ROČNÉ POPLATKY PLATNÉ V TOM ČASE, POKIAĽ NEBOL UHRADENÝ ŽIADNY POPLATOK. SPOLOČNOSŤ DELL NENESIE V ŽIADNOM PRÍPADE ZODPOVEDNOSŤ VOČI VÁM ANI ŽIADNEJ INEJ OSOBE ZA AKÉKOL'VEK ŠKODY, ČO SA BEZ VÝNIMKY TÝKA AKÝCHKOL'VEK NEPRIAMÝCH, NÁHODNÝCH, ŠPECIÁLNYCH ALEBO NÁSLEDNÝCH ŠKÔD, VÝDAJOV, NÁKLADOV, ZISKOV, STRÁT ÚSPOR ALEBO VÝNOSOV, STRÁT ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV ČI INÝCH ZODPOVEDNOSTÍ VYPLÝVAJÚCICH Z TEJTO ZMLUVY ALEBO TÝKAJÚCICH SA TEJTO ZMLUVY ALEBO ŠKÔD SPÔSOBENÝCH INŠTALÁCIU, ODINŠTALOVANÍM, POUŽITÍM ALEBO NEMOŽNOSŤOU POUŽITIA PRODUKTU ČI NÁSLEDKOM POUŽITIA AKÝCHKOL'VEK SERVISNÝCH MATERIÁLOV POSKYTNUTÝCH NA ZÁKLADE TOHTO DOKUMENTU. TÁTO ZMLUVA VÁM POSKYTUJE ŠPECIÁLNE ZÁKONNÉ PRÁVA. MÔŽETE MAŤ AJ INÉ PRÁVA, KTORÉ SA LÍŠIA V ZÁVISLOSTI OD JURISDIKCIE ALEBO MIESTA, NIEKTORÉ JURISDIKCIE NEUMOŽŇUJÚ VYLÚČENIE ALEBO OBMEDZENIE (i) NÁHODNÝCH ALEBO NÁSLEDNÝCH ŠKÔD ALEBO (ii) IMPLICITNÝCH ZÁRUK, PRETO HORE UVEDENÉ VYLÚČENIA NEMUSIA PLATIŤ.



Ďalšie informácie o našich ponukách služieb vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell alebo ich môžete získať na webovej lokalite www.dell.com/services. Dostupnosť sa líši v závislosti od krajiny. Zákazníci spoločnosti Dell a marketingoví partneri sa môžu obrátiť na vášho obchodného zástupcu a požiadať o podrobnejšie informácie.

© 2021 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. Zmluvné podmienky predaja spoločnosti Dell platia a týkajú sa textu a diagramu vyššie v časti „Zmluvné podmienky poskytovania služieb spoločnosti Dell“. Na vyžiadanie je k dispozícii aj tlačенá verzia predajných zmluvných podmienok spoločnosti Dell.

Príloha A

Zmluvné podmienky pre jednotlivé krajiny a štáty

Ustanovenia pre špecifické krajiny týkajúce sa platného zákona a právneho poriadku pre zákazníkov v Ázii, Tichomorí a Japonsku

Určenie rozhodného práva a toho, ktoré súdy môžu rozhodovať akýkoľvek spor vychádzajúci z tejto zmluvy alebo v súvislosti s ňou, závisí od toho, kde má zákazník pobyt. Obe strany súhlasia s nižšie uvedeným rozhodným právom bez ohľadu na voľbu práva alebo kolízne právne normy, alebo Dohovor OSN o zmluvách o medzinárodnej kúpe tovaru a výlučnú súdnu príslušnosť príslušných súdov uvedených nižšie.

Ak má zákazník pobyt v štáte:	Rozhodné právo:	Súdna príslušnosť súdov:
Čína	Právny poriadok Čínskej ľudovej republiky	Výlučná súdna príslušnosť ľudového súdu v Xiamene
Hongkong	Právny poriadok Hongkongu	Nevýlučná súdna príslušnosť súdov Hongkongu
Taiwan	Právny poriadok Taiwanu	Nevýlučná súdna príslušnosť Okresného súdu v Taipei v Čínskej republike
Kórea	Právny poriadok Kórey	Nevýlučná súdna príslušnosť Centrálného regionálneho súdu v Soule
Malajzia	Právny poriadok Malajzie	Nevýlučná súdna príslušnosť súdov v Malajzii
Singapur	Právny poriadok Singapuru	Nevýlučná súdna príslušnosť súdov v Singapure
Thajsko	Právny poriadok Thajska	Nevýlučná súdna príslušnosť súdov Thajska
India	Právny poriadok Indie	Výlučná súdna príslušnosť súdov v Bangalore
Japonsko	Právny poriadok Japonska	Výlučnú súdnu príslušnosť Tokia Japonský okresný súd
Akákoľvek iná krajina v regióne Ázie, Tichomorí a Japonska s výnimkou Austrálie a Japonska	Právny poriadok Singapuru	Nevýlučná súdna príslušnosť súdov v Singapure

Ďalšie ustanovenia pre konkrétne štáty pre niektorých spotrebiteľov v USA Spoločnosť Dell ponúka niektoré produkty na osobné, rodinné alebo domáce použitie. Ak zákon nevyžaduje inak, nasledujúce podmienky platia iba pre zákazníkov, ktorí si tieto produkty zakúpia na svoje osobné, rodinné alebo domáce využitie, a nie na účely predaja, výskumu, obchodovania či iné účely („spotrebiteľia“). Termín „zmluva“ v tejto časti Príloha A označuje tento popis služby.

A. ZRUŠENIE Ak ste si službu zakúpili od predajcu iného ako je spoločnosť Dell, pozrite si príjmový doklad alebo inú dokumentáciu o predaji, aby ste zistili zásady vrátenia výrobkov. V súvislosti s vrátením výrobku, zrušením alebo vrátením peňazí navštívte pôvodné miesto nákupu. AK STE USKUTOČNILI NÁKUP V SPOLOČNOSTI DELL, TÚTO ZMLUVU MÔŽETE ZRUŠIŤ TAK, ŽE SPOLOČNOSTI DELL POŠLETE ASPOŇ TRIDSAŤ (30) DNÍ PRED ZRUŠENÍM PÍSOMNÉ OZNÁMENIE O ROZHODNUTÍ ZMLUVU ZRUŠIŤ. SPOLOČNOSŤ DELL VÁM VRÁTI PENIAZE ZA AKÝKOL'VEK NEVYUŽITÚ ČASŤ OBDOBIA TRVANIA SLUŽBY, KTORÚ STE UŽ UHRADILI. AK UŽ UPLYNULO VIAC NEŽ TRIDSAŤ (30) DNÍ V RÁMCI AKTUÁLNEHO ZMLUVNÉHO ROKA, PENIAZE ZA TENTO AKTUÁLNY ZMLUVNÝ ROK NEBUDÚ VRÁTENÉ. ZÁKLADNÚ OBMEDZENÚ ZÁRUKU NA HARDVÉR NIE JE MOŽNÉ ZRUŠIŤ. ZRUŠENIE PREDLŽENÝCH ZÁRUK ALEBO DOTATOČNÝCH SLUŽIEB KEDYKOL'VEK PO PODANÍ OBJEDNÁVKY MÔŽE VIESŤ K ZNÍŽENIU AKEJKOL'VEK PLATNEJ ZĽAVY A MÔŽE VYŽADOVAŤ VRÁTENIE CELÉHO PRODUKTU. SPOLOČNOSŤ DELL MÔŽE OKAMŽITE ZRUŠIŤ TÚTO ZMLUVU A VY NEBUDETE MAŤ NÁROK NA VRÁTENIE PEŇAZÍ, POKIAĽ SA NEBUDETE RIADIŤ VŠETKÝMI PODMIENKAMI URČENÝMI V TOMTO POPISE SLUŽBY, NEZAPLATÍTE AKÉKOL'VEK POPLATKY V TERMÍNE SPLATNOSTI, NEPOSKYTNETE MIESTO U SEBA DOMA UMOŽŇUJÚCE OPRAVU PRODUKTU, TRVÁTE NA POSKYTNUTÍ SLUŽBY NA RÔZNYCH MIESTACH, NEZATVORÍTE DOMÁCE ZVIERA, BUDETE HRUBÍ VOČI TECHNIKOVÍ ALEBO S NÍM ODMIETNETE SPOLUPRACOVAŤ, SA BUDETE NÁŠMU TECHNIKOVÍ SLOVNE ČI FYZICKY VYHRÁŽAŤ ALEBO AK VAŠE MIESTO ČI OBVYKLÁ OBLASŤ, V KTOREJ SA PRODUKT NACHÁDZA, BUDE ZAMORENÁ HMYZOM, HLODAVCAMI, ŠKODCAMI, LÁTKAMI PREDSTAVUJÚCIMI BIOLOGICKÉ OHROZENIE, ĽUDSKÝMI ČI ZVIERACÍMI VÝKALMI A/ALEBO CHEMICKÝMI LÁTKAMI,

KTORÉ BUDÚ PODĽA ODÔVODNENÉHO UVÁŽENIA NÁŠHO TECHNIKA NEBEZPEČNÉ. Ak spoločnosť Dell túto službu zruší, odošle zákazníkovi písomné oznámenie o zrušení služby na adresu uvedenú na faktúre zákazníka alebo na poslednú známu adresu uvedenú v záznamoch spoločnosti Dell. V tomto oznámení sa uvedie dôvod zrušenia a dátum, kedy zrušenie nadobudne platnosť, čo bude aspoň desať (10) dní od dátumu odoslania oznámenia o zrušení zákazníkovi spoločnosťou Dell. Miestne zákony môžu vyžadovať iné ustanovenia o zrušení, ktoré nie je možné zmluvne meniť. Ustanovenia o zrušení pre určité štáty, ktoré môžu platiť pre zákazníkov v USA, sú uvedené v časti pre konkrétne štáty nižšie.

- B. Ustanovenia pre konkrétne štáty** Podmienky uvedené v tejto časti sa vzťahujú špeciálne na záruky a služby zakúpené za dodatočný poplatok v určitých štátoch. Ak nemáte trvalý pobyt v štáte uvedenom v každom článku nižšie v dobe, keď si zakúpite danú službu za dodatočný poplatok, nebudete mať nárok na tieto práva a opravné prostriedky. Nemáme povinnosť poskytovať službu na základe týchto podmienok mimo štátov uvedených nižšie.

Zákazníci v štátoch Alabama, Georgia a Kentucky: Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA.

- Zákazníci v Kalifornii. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte do 30 dní od prijatia tejto zmluvy, bude vám vrátená celá suma, pokiaľ neboli v rámci zmluvy vznesené žiadne nároky. Pokiaľ boli v rámci zmluvy vznesené nároky, bude vám vrátená pomerná suma na základe maloobchodnej hodnoty akejkoľvek vykonanej služby. Ak túto zmluvu zrušíte po tridsiatich (30) dňoch od prijatia tejto zmluvy, budete mať nárok na vrátenie tejto alikvotnej sumy: refundácia = celková cena mínus (a) počet dní od dátumu prijatia krytého hardvéru do času, kým nedostaneme oznámenie o zrušení, delený dobou trvania tejto zmluvy; (b) 0,1 násobené celkovou cenou; a (c) náklady na akúkoľvek opravu alebo výmenu poskytnutú pred zrušením.
- Zákazníci v štáte Illinois. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte po tridsiatich (30) dňoch od prijatia tejto zmluvy, budete mať nárok na vrátenie tejto alikvotnej sumy: refundácia = celková cena mínus (a) počet dní od dátumu prijatia krytého hardvéru do času, kým nedostaneme oznámenie o zrušení, delený dobou trvania tejto zmluvy; (b) 0,1 násobené celkovou cenou; a (c) náklady na akúkoľvek opravu alebo výmenu poskytnutú pred zrušením.
- Zákazníci v štáte Florida. Podmienky uvedené v tomto odseku platia pre osoby s trvalým pobytom v štáte Florida, ktorí si zakúpia hardvér a túto zmluvu na osobné, rodinné alebo domáce použitie. Ak v čase nákupu hardvéru a tejto zmluvy pre osobné, rodinné alebo domáce použitie nie ste osobou s trvalým pobytom v štáte Florida, nemáte na tieto práva a/alebo opravné prostriedky nárok. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte, máte nárok na vrátenie peňazí, pričom výsledná suma bude založená na 90 percentách nezaslúženej pomernej nákupnej ceny mínus akékoľvek nároky, ktoré boli vyrovnané, alebo mínus náklady na opravu vykonanú vo vašim menom. Ak zmluvu zruší spoločnosť Dell, vrátená suma bude založená na 100 percentách nezaslúženej pomernej nákupnej ceny. Arbitrážne konanie pre akékoľvek a všetky nároky a spory vyplývajúce výhradne z podmienok tejto zmluvy nie je záväzná, ibaže by sa obidve strany písomne dohodli v čase, keď sa uplatňuje nárok alebo sa požaduje arbitrážne konanie, že má byť toto konanie záväzná. Táto zmluva sa bude riadiť zákonmi štátu Texas; avšak len do tej miery, do akej nie je platný zákon v určitých prípadoch výslovne zakázaný zákonmi štátu Florida platnými pre asociácie poskytujúce záruky na služby. V takých prípadoch budú platiť zákony štátu Florida. Neúčtujú sa žiadne poplatky za prevedenie alebo prechod na staršiu verziu služby pre zemepisné obmedzenia. Ak sa vyžaduje prechod na staršiu verziu služby z dôvodu premiestnenia hardvéru na nové miesto, túto zmluvu môžete zrušiť a vráti sa vám alikvotná suma, ako je to stanovené vyššie. Dell Marketing L.P. je licencovaná asociácia poskytujúca záruky na služby v štáte Florida a je vydavateľom tejto zmluvy.
- Zákazníci v štáte Havaj. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a sumu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy vám nevrátíme do štyridsiatich piatich (45) dní od zrušenia, sme povinní zaplatiť vám pokutu vo výške 10 % mesačne z hodnoty refundácie, ktorú vám dlžíme. Vaše oprávnenie zrušiť túto zmluvu sa vzťahuje výhradne na pôvodného vlastníka podľa zmluvy a nemôže sa prenášať na následných vlastníkov podľa zmluvy. Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA.
- Zákazníci v štáte Maine. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte do dvadsiatich (20) dní odo dňa, kedy vám ju odošleme, alebo do desiatich (10) dní od doručenia, pokiaľ vám bola zmluva poskytnutá v čase predaja a nevzniesli ste žiadny nárok v rámci tejto zmluvy, táto zmluva stráca platnosť a spoločnosť Dell vráti príslušnú sumu vlastníkovi zmluvy alebo pripíše príslušnú vrátenú sumu na účet držiteľa zmluvy, ktorá bude tvorená plnou nákupnou cenou zmluvy a akýmikoľvek daňami z predaja vyžadovanými zákonom príslušného štátu. Právo zrušiť platnosť tejto zmluvy podľa ustanovenia v tejto podčasti nemožno previesť a platí iba pre pôvodného nákupcu zmluvy, ale iba v prípade, že pred vrátením zmluvy spoločnosti Dell nebol vznesený žiadny nárok. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a sumu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy vám nevrátíme do štyridsiatich piatich (45) dní

od zrušenia, sme povinní zaplatiť vám pokutu vo výške 10 % mesačne z hodnoty refundácie, ktorú vám dlžíme. Po uplynutí platného obdobia dvadsať (20) alebo desať (10) dní alebo ak bude počas tohto obdobia vznesený v rámci tejto zmluvy akýkoľvek nárok, zmluvu môžete zrušiť a my vám vrátime 100 % nezaslúženého pomerného poplatku poskytovateľa, mínus akékoľvek preplatené nároky. Správny poplatok nesmie prekročiť 10 % poplatku poskytovateľa. Ak spoločnosť Dell túto zmluvu zruší, spoločnosť Dell zašle poštou písomné oznámenie vlastníčkovi tejto zmluvy na jeho poslednú známu adresu, ktorá je uvedená v našich záznamoch, aspoň pätnásť (15) dní pred zrušením zo strany spoločnosti Dell a v oznámení bude uvedený dátum, kedy zrušenie nadobudne platnosť, a dôvod zrušenia. Ak bude zmluva zrušená spoločnosťou Dell z iného dôvodu než neplatenie poplatku poskytovateľa, spoločnosť Dell vám vráti 100 % nezaslúženého pomerného poplatku poskytovateľa, mínus akékoľvek preplatené nároky. Pri zrušení zo strany spoločnosti Dell môže platiť ustanovenie, že správny poplatok nesmie prekročiť 10 % poplatku poskytovateľa. Za splnenie svojich povinností podľa tejto dohody ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA.

- Zákazníci v štáte Maryland. Ak zmluvu na službu vrátite do dvadsiatich (20) dní od dátumu jej odoslania poštou, alebo od dátumu jej doručenia, ak vám bola doručená v čase predaja, a pokiaľ nebol v rámci zmluvy vznesený žiaden nárok, zmluva na službu prestane platiť a spoločnosť Dell vám vráti alebo pripíše na účet sumu vo výške celkovej nákupnej ceny zmluvy na službu. Ak vám nevrátime sumu vo výške nákupnej ceny zmluvy na službu do štyridsiatich piatich (45) dní po zrušení z vašej strany, sme povinní vám uhradiť pokutu vo výške desiatich (10) percent hodnoty uhradenej sumy v rámci zmluvy na službu za každý mesiac, počas ktorého vám vrátená suma nebude vyplatená či pripísaná. Vaše právo zrušiť túto zmluvu na službu nemožno previesť a platí iba pre pôvodného kupca zmluvy na službu a len v prípade, že pred zrušením nebol vznesený žiadny nárok.
- Zákazníci v štáte Massachusetts. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte do dvadsiatich (20) dní odo dňa, kedy vám ju odošleme, alebo do desiatich (10) dní od doručenia, pokiaľ vám bola zmluva poskytnutá v čase predaja a nevzniesli ste žiadny nárok v rámci tejto zmluvy, táto zmluva stráca platnosť a spoločnosť Dell vráti príslušnú sumu vlastníčkovi zmluvy alebo pripíše príslušnú vrátenú sumu na účet vlastníka zmluvy alebo uvedeného platcu (ak sú rôzni), a to vo výške celkovej nákupnej ceny zmluvy. Právo zrušiť platnosť tejto zmluvy podľa ustanovenia v tejto podčasti nemožno previesť a platí iba pre pôvodného nákupcu zmluvy, ale iba v prípade, že pred vrátením zmluvy spoločnosti Dell nebol vznesený žiadny nárok. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a nevrátime vám cenu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy do štyridsiatich piatich (45) dní po zrušení z vašej strany, budeme mať povinnosť zaplatiť vám pokutu 10 % nevrátenej ceny za každý mesiac, počas ktorého vám nevrátime túto čiastku a budeme vám ju dlžní. Ak spoločnosť Dell túto zmluvu zruší, zašle poštou písomné oznámenie vlastníčkovi tejto zmluvy na jeho poslednú známu adresu, ktorá je uvedená v našich záznamoch, aspoň päť (5) dní pred zrušením zo strany spoločnosti Dell. Oznámenie vopred sa nevyžaduje, pokiaľ spoločnosť Dell zmluvu zruší z týchto dôvodov: neplatenie, závažné skreslenie informácií alebo významné porušenie povinností vlastníka zmluvy na službu v súvislosti s krytým produktom či jeho použitím. Za splnenie svojich povinností podľa tejto dohody ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA.
- Zákazníci v štáte Montana. Za splnenie svojich povinností podľa tejto dohody ručí poskytovateľ na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA.
- Zákazníci v štáte Nevada. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte do dvadsiatich (20) dní od prijatia zmluvy, a nevzniesli ste žiadny nárok v rámci tejto zmluvy, máte nárok na úplnú refundáciu vo výške celkovej ceny. Ak túto zmluvu zrušíte kedykoľvek po uplynutí dvadsiatich (20) dní od prijatia zmluvy, alebo ak ju zrušíte a vznesli ste kedykoľvek v rámci trvania tejto zmluvy nárok, máte nárok na vrátenie nezaslúženého alikvotne vypočítaného poistného mínus poplatok za zrušenie vo výške 10 % celkovej ceny. Túto zmluvu môžete zrušiť z akéhokoľvek dôvodu do sedemdesiatich (70) dní od prijatia zmluvy. My túto zmluvu môžeme zrušiť iba v týchto prípadoch:
 - Neuhradíte splatnú čiastku.
 - Ste obvinení zo zločinu, ktorý vedie k dodatočnej službe v rámci tejto zmluvy.
 - Zistí sa, že ste sa dopustili podvodu alebo ste podstatne skreslili informácie za účelom získania zmluvy či pri vznášaní nároku.
 - Zistí sa, že ste niečo opomenuli, prípadne ste porušili podmienku tejto zmluvy po dátume nadobudnutia účinku tejto zmluvy a viedlo to k podstatnému a významnému zvýšeniu poplatku za službu v rámci tejto zmluvy.
 - Dôjde k významnej zmene v povahe či rozsahu služby a bude to mať za následok podstatné a významné zvýšenie nad odhadovaný rámec k dátumu účinku zmluvy.

Ak zrušíme alebo pozastavíme túto zmluvu, ako je uvedené vyššie, zašleme vám písomné oznámenie na adresu uvedenú v našich záznamoch. V tomto oznámení bude uvedený dátum, kedy zrušenie či pozastavenie nadobudne platnosť, čo musí byť najmenej pätnásť (15) dní od dátumu odoslania tohto oznámenia, a vy budete mať právo nás skontaktovať za účelom zrušenia zmluvy namiesto pozastavenia. V prípade zrušenia

budete mať nárok na vrátenie peňazí vo výške nezaslúženého poisteného, ktoré určíme pomocou pomerného výpočtu. Ak vám nevrátíme do štyridsiatich piatich (45) dní žiadne nezaslúžené poistené, na ktoré máte podľa hore uvedených informácií nárok, budete môcť získať ďalšiu sumu vo výške 10 % celkovej ceny za každých tridsať (30) dní, keď dôjde k oneskoreniu vrátenia platby nad rámec obdobia 45 dní. Aby ste mohli túto službu využiť, nemusíte uhradiť žiadnu odpočítateľnú sumu. Služba platí iba pre typy chýb, ktoré sú výslovne uvedené v tejto zmluve. Akékoľvek iné chyby na hardvéri existujúce pred dátumom platnosti tejto zmluvy nie sú touto službou kryté. Opravy začaté či dokončené bez predchádzajúceho súhlasu spoločnosti Dell nebudú v rámci tejto zmluvy na službu kryté. Povinnosti spoločnosti Dell v rámci tejto zmluvy sa opierajú o plnú dôveru a povesť spoločnosti Dell Inc. Táto zmluva sa bude riadiť zákonmi štátu Nevada. Ustanovenie o arbitrážnom konaní v tejto zmluve neplatí pre spory vyplývajúce výhradne z tejto zmluvy. Spoločnosť Dell môže postúpiť svoje správne povinnosti tretej strane, ktorá je registrovaná v štáte Nevada, nemôže však previesť povinnosti poskytovateľa, ibaže by nový poskytovateľ predložil vlastnú zmluvu na službu v súlade so zákonom NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, a nasl.

Zákazníci v New Yorku. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a nevrátíme vám cenu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní po zrušení z vašej strany, budeme mať povinnosť zaplatiť vám pokutu 10 % nevrátenej ceny za každý mesiac, počas ktorého vám nevrátíme túto čiastku a budeme vám ju dlžní. Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA. Okrem služieb stanovených v tejto zmluve vám spoločnosť Dell poskytne služby opravy a výmeny v súvislosti s chybami materiálu a spracovania, alebo vzniknutými bežným poškodením, a to v rozsahu uvedenom v Obmedzenej záruke Dell na hardvér (viac informácií nájdete na adrese <http://www.dell.com/warranty>) vrátane akýchkoľvek predĺžení záruky, pričom ustanovenia Obmedzenej záruky na hardvér sú zahrnuté prostredníctvom odkazu do tejto zmluvy.

Obmedzená záruka Dell na hardvér môže byť zahrnutá v nákupe a v cene za krytý hardvér. Toto zahrnutie prostredníctvom odkazu nerozširuje ani neobmedzuje vaše práva alebo povinnosti spoločnosti Dell na základe Obmedzenej záruky na hardvér, avšak za predpokladu, že doba platnosti tejto zmluvy nebude presahovať dobu trvania Obmedzenej záruky na hardvér (vrátane akýchkoľvek predĺžení záruky). V prípade rozporu medzi ustanoveniami tejto zmluvy a Obmedzenej záruky na hardvér budú mať prednosť ustanovenia tejto zmluvy.

- Zákazníci v štáte Severná Karolína. Máte nárok na písomné oznámenie pred predajom zmluvy na služby, ktoré upozorňuje, že nákup zmluvy na službu nie je nutný na zakúpenie či financovanie krytého hardvéru. Túto zmluvu môžete kedykoľvek zrušiť v súlade s postupmi na zrušenie uvedenými v tejto zmluve. Ak túto zmluvu zrušíte po tridsiatich (30) dňoch od prijatia tejto zmluvy, budete mať nárok na vrátenie tejto alikvotnej sumy: refundácia = celková cena mínus (a) počet dní od dátumu prijatia krytého hardvéru do času, kým nedostaneme oznámenie o zrušení, delený dobou trvania tejto zmluvy; (b) 0,1 násobené celkovou cenou; a (c) náklady na akúkoľvek opravu alebo výmenu poskytnutú pred zrušením.
- Zákazníci v štáte Oklahoma. Spoločnosť Dell Inc. bude považovaná v prípade tu uvedených povinností súvisiacich so službami za záväznú stranu.
- Zákazníci v štáte Oregon. Povinnosti spoločnosti Dell Marketing L.P. na základe tejto zmluvy sú zaručené povinnosťou spoločnosti Dell Inc. uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA. Kontaktné údaje spoločnosti Dell Marketing L.P. a Dell Inc. sú One Dell Way, Round Rock, TX 78682, pre: Service and Support Department, (800) 624-9897. Ustanovenie týkajúce sa arbitrážneho konania v tejto zmluve neplatí pre spory vyplývajúce výhradne z tejto zmluvy. Táto zmluva sa riadi zákonmi štátu Oregon.
- Zákazníci v štáte Južná Karolína. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a nevrátíme vám cenu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy do štyridsiatich piatich (45) dní po zrušení z vašej strany, budeme povinní zaplatiť vám pokutu 10 % nevrátenej ceny za každý mesiac, počas ktorého vám nevrátíme túto čiastku a budeme vám ju dlžní. Vaše oprávnenie zrušiť túto zmluvu sa vzťahuje výhradne na pôvodného vlastníka podľa zmluvy a nemôže sa prenášať na následných vlastníkov podľa zmluvy. Ak zrušíme túto zmluvu, zašleme vám poštou písomné oznámenie o tomto zrušení najmenej pätnásť (15) dní pred dátumom platnosti zrušenia. Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA. Ak tieto záležitosti neurovnáme do šesťdesiatich (60) dní od dôkazu o strate, môžete kontaktovať kanceláriu Ministerstva poistenia (Department of Insurance) v Južnej Karolíne, Post Office Box 100105, Columbia, Južná Karolína 29202 3105 alebo (800) 768 3467.
- Zákazníci v štáte Texas. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a sumu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy vám nevrátíme do štyridsiatich piatich (45) dní od zrušenia, musíme vám zaplatiť pokutu vo výške maximálne 10 % mesačne z hodnoty refundácie, ktorú vám dlžíme. Vaše oprávnenie zrušiť túto zmluvu sa vzťahuje výhradne na pôvodného vlastníka podľa zmluvy a nemôže sa prenášať na následných vlastníkov podľa zmluvy. Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA. Čo sa týka akýchkoľvek nevyriešených sťažností týkajúcich sa spoločnosti Dell či otázok o regulácii poskytovateľov zmluvy na službu, môžete písať na adresu: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, telefón: (512) 4636599 alebo (800) 803-9202 (v rámci štátu Texas).
- Zákazníci v štáte Washington. Ak zrušíte túto zmluvu v súlade s postupmi zrušenia stanovenými v tejto zmluve a nevrátíme vám cenu zaplatenú pri nákupe podľa tejto zmluvy do tridsiatich (30) dní po zrušení z vašej strany, budeme povinní zaplatiť vám pokutu 10 % nevrátenej ceny za každý mesiac, počas ktorého vám nevrátíme túto čiastku a budeme vám ju dlžní. Vaše oprávnenie zrušiť túto zmluvu sa vzťahuje výhradne na pôvodného vlastníka podľa zmluvy a nemôže sa prenášať na následných vlastníkov podľa

zmluvy. Ak zrušíme túto zmluvu podľa vyššie uvedenej dohody, odošleme vám písomné oznámenie na adresu uvedenú v našich záznamoch, a to aspoň dvadsaťjeden (21) dní pred dátumom platnosti zrušenia. V oznámení bude uvedený dátum nadobudnutia platnosti zrušenia a dôvod zrušenia. Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí spoločnosť Dell na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA. Ustanovenia týkajúce sa arbitrážneho konania v tejto zmluve neplatia v miere, v akej sú výslovne zakázané zákonom štátu Washington. Tieto zákony, vrátane zákona Wash. Rev. zbierky zákonov 48.110.070(14) a štátneho zákona Uniform Arbitration Act (Wash. Rev. zbierky zákonov 7.04A a nasl.), vám môžu poskytovať isté práva, napríklad právo na arbitrážne konanie v štáte Washington v mieste, ktoré je najbližšie k vášmu trvalému bydlisku (pokiaľ sa so spoločnosťou Dell nedohodnete inak).

- Zákazníci v štáte Wisconsin. Táto dohoda podlieha obmedzenej regulácii Úradu komisára pre poistenie. Spoločnosť Dell Inc. bude považovaná v prípade tu uvedených povinností súvisiacich so službami za záväznú stranu.

Zákazníci v štáte Wyoming. Ustanovenia týkajúce sa arbitrážneho konania v tejto zmluve neplatia v miere, v akej sú výslovne zakázané zákonom štátu Wyoming. Tieto zákony vám môžu poskytovať isté práva, napríklad právo dobrovoľne uzavrieť písomnú zmluvu na arbitráž, a v miere požadovanej článkom 19, časť 8 ústavy štátu Wyoming nie je arbitráž týkajúca sa akýchkoľvek a všetkých nárokov a sporov vyplývajúcich výhradne z podmienok tejto zmluvy záväzná, pokiaľ sa obidve strany písomne nedohodli na záväznosti arbitráže. Definitívne určenie akýchkoľvek postupov začatých v súlade s ustanoveniami o arbitráži v tejto zmluve môže byť postúpené súdu príslušnej jurisdikcie v súlade s oddielmi 1-36-101 až -119 zákonov štátu Wyoming. Táto zmluva sa bude riadiť zákonmi štátu Texas; avšak len do tej miery, do akej nie je platný zákon v určitých prípadoch výslovne zakázaný zákonmi štátu Wyoming platnými pre poskytovateľov zmlúv na služby. V takých prípadoch budú platiť zákony štátu Wyoming. Za splnenie svojich povinností podľa tejto zmluvy ručí poskytovateľ na základe svojej povinnosti uznávať legislatívu a súdne rozhodnutia iných štátov v USA. Ak túto zmluvu zrušíte do tridsiatich (30) dní od jej poskytnutia, a neboli v rámci zmluvy vznesené žiadne nároky, táto zmluva stráca platnosť a my vrátime príslušnú sumu vlastníčkovi zmluvy alebo ju pripíšeme na účet vlastníka zmluvy, a to v plnej výške nákupnej ceny. Právo zrušiť platnosť tejto zmluvy podľa predchádzajúcej vety nemožno previesť a platí iba pre pôvodného kupca zmluvy. Ak túto zmluvu zrušíte po tridsiatich (30) dňoch od jej prijatia, budete mať nárok na vrátenie tejto pomernej sumy:

- refundácia = celková cena mínus (a) počet dní od dátumu na faktúre alebo iného počiatočného dátumu uvedeného na faktúre či informačnej stránke do doby, kým nedostaneme oznámenie o zrušení, delené časom trvania tejto zmluvy; (b) 0,1 násobené celkovou cenou; a (c) náklady na akúkoľvek opravu či výmenu poskytnutú pred zrušením. 10 % pokuta za mesiac sa pripočíta k refundovanej sume, ktorá nebude uhradená do 45 dní od vrátenia zmluvy na službu.

Ak spoločnosť Dell túto zmluvu zruší, odošle poštou písomné oznámenie vlastníčkovi tejto zmluvy na jeho poslednú známu adresu, ktorá je uvedená v našich záznamoch, aspoň desať (10) dní pred zrušením zo strany spoločnosti Dell a v oznámení bude uvedený dátum, kedy zrušenie nadobudne platnosť, a dôvod zrušenia. Oznámenie vopred sa nevyžaduje, ak spoločnosť Dell zmluvu zruší z týchto dôvodov: neplatenie poplatku poskytovateľa, poskytnutie závažne skreslených informácií spoločnosti Dell vlastníkom zmluvy alebo významné porušenie povinností vlastníka zmluvy v súvislosti s krytým produktom či je ho použitím.

Príloha B

Úrovne závažnosti

Kvalifikovaným problémom sa priradia úrovne závažnosti podľa nasledujúcich tabuliek.

Závažnosť	Podmienka	Reakcia spoločnosti Dell	Úloha zákazníka
1	Kritická: výpadok dôležitej prevádzkovej funkcie, ktorý vyžaduje okamžitú reakciu.	Núdzový výjazd spojený s okamžitým telefonickým riešením problému a rýchly zásah manažéra eskalácie.	Vhodný personál/zdroje sú dostupné dvadsaťštyri (24) hodín denne, sedem (7) dní v týždni na podporu vyriešenia problému. Vyšší manažment pracoviska by mal byť informovaný a zapojený do riešenia.
2	Vysoká: schopnosť vykonávania podnikových funkcií je zachovaná, ale výkon/schopnosti sú znížené alebo závažne obmedzené.	Okamžité telefonické riešenie problému a zásah manažéra eskalácie, ak sa do 90 minút od kontaktovania neuskutoční diagnostika na diaľku. Výjazd/doručenie dielov v prípade potreby <i>po</i> telefonickom riešení a diagnostike problému.	Poskytnutie vhodného personálu a zdrojov na zabezpečenie ďalšej komunikácie a prác. Vyšší manažment vo firme zákazníka by mal byť informovaný a zapojený do riešenia.
3	Stredná/nízka: minimálny alebo žiadny vplyv na chod podniku.	Telefonické riešenie problému, doručenie dielov/výjazd <i>po</i> telefonickom riešení a diagnostike problému.	Poskytnutie kontaktných informácií na riešenie prípadu a reakcia na žiadosti spoločnosti Dell do dvadsaťštyri (24) hodín.

Možnosti servisu na mieste

Možnosti servisu na mieste sa líšia na základe typu zakúpeného servisu. Ak ste si zakúpili úroveň reakcie servisnej podpory na mieste, vaša faktúra obsahuje informácie o príslušnej úrovni reakcie servisnej podpory na mieste podľa tabuľky uvedenej nižšie. Ak sú splnené všetky zmluvné podmienky uvedené v tomto popise služby, spoločnosť Dell vyšle servisného technika na miesto prevádzky zákazníka na riešenie kvalifikovaného problému podľa potreby a podľa úrovne závažnosti a nasledujúcej tabuľky platných časov reakcie na mieste inštalácie. V závislosti od povahy kvalifikovaného problému beriete na vedomie a súhlasíte, že vyslaný technik spoločnosti Dell môže rozhodnúť výučne na základe svojho vlastného uváženia, či je potrebné vziať váš podporovaný produkt do servisného strediska Dell EMC na ďalšie riešenie problému a diagnostiku.

Reakcia na žiadosť o servis na mieste v rámci podpory Dell ProSupport

Typ	Čas reakcie na žiadosť o servis na mieste ⁴	Obmedzenia/osobitné podmienky
Servis na mieste do 4 hodín	Technik sa štandardne dostaví na miesto do 4 hodín po dokončení telefonického riešenia problému.	<ul style="list-style-type: none"> Dostupné sedem (7) dní v týždni, dvadsaťštyri (24) hodín denne vrátane sviatkov. Dostupné v rámci určených miest s reakciou do štyroch (4) hodín. Dostupné k vybraným modelom podporovaných produktov. V lokalitách s reakciou na žiadosť o službu do 4 hodín sa skladujú kritické súčasti⁵ (podľa definície spoločnosti Dell) podporovaných produktov. Menej dôležité súčasti sa môžu dodávať na druhý deň. Pre problémy, ktorým je priradený stav závažnosti situácie úrovne 1, je k dispozícii núdzový výjazd spojený s riešením problému.

Čas reakcie služby Dell ProSupport pre pomoc na mieste v nasledujúci pracovný deň

Typ	Čas reakcie na žiadosť o servis na mieste	Obmedzenia/osobitné podmienky
Odpoveď na žiadosť o servis na mieste nasledujúci ďalší deň	Po telefonickom riešení a diagnostike problému možno vyslať technika, ktorý väčšinou príde na miesto v nasledujúci pracovný deň.	<ul style="list-style-type: none"> Dostupné päť (5) dní v týždni a desať (10) hodín denne okrem sviatkov. V prípade hovorov prijatých v stredisku Dell Expert Center po 17:00⁴ miestneho času zákazníka (od pondelka do piatka) alebo výjazdov odoslaných spoločnosťou Dell po tomto čase sa môže stať, že servisný technik príde na miesto prevádzky zákazníka až v nasledujúci pracovný deň. Dostupné len k vybraným modelom podporovaných produktov.
Zákazníci mimo kontinentálneho územia USA („OCUNUS“)	Po dokončení telefonického riešenia problému sa môžu doručiť náhradné súčasti. Časy príchodu na miesto budú závisieť od pracoviska zákazníka mimo kontinentálneho územia USA a dostupnosti dielu.	<ul style="list-style-type: none"> Obmedzené na zákazníkov mimo územia USA schválených spoločnosťou Dell (platí len v USA). Dostupnosť je obmedzená na vybrané systémy a miesta. Viac informácií nájdete na webovej stránke http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt. Federálni zákazníci by si mali pozrieť miesta zákazníkov mimo územia USA v platnej a osobitne podpísanej zmluve o poskytovaní služieb, ktorú uzatvorili so spoločnosťou Dell.

Všetky ostatné možnosti reakcie na žiadosť o servis na mieste:

Po dokončení riešenia, diagnostiky a určení problému na diaľku stanoví analytik spoločnosti Dell, či kvalifikovaný problém vyžaduje výjazd servisného technika na miesto, doručenie súčastí alebo či možno problém vyriešiť na diaľku.

⁴ V niektorých krajinách alebo lokalitách nemusia byť k dispozícii všetky časy reakcie. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.

Príloha C

Iné možnosti reakcie v rámci služby

Rýchle vrátenie služby opravy po odstraňovaní problémov na diaľkou Ak zákazník zakúpil podporovaný produkt, ktorý nemožno opraviť na mieste zákazníka, alebo ak spoločnosť Dell určí, že je potrebný iný spôsob opravy než servis na mieste, spoločnosť Dell môže po diagnostike a odstraňovaní problémov na diaľku poskytnúť službu v súlade s jednou z možností služby uvedených v tabuľke nižšie. Zákazník musí okamžite podporovaný produkt zabaliť a buď odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie kuriérom ešte v ten istý deň. Ak nie je možný rovnaký deň vyzdvihnutia, tak sa na zachovanie možnosti využitia servisných služieb využije nasledujúci pracovný deň. Akékoľvek zdržanie zapríčinené zákazníkom pri balení, vrátení alebo vybavovaní vrátenia podporovaného produktu spôsobí predĺženie času reakcie.

Po oprave alebo výmene podporovaného produktu spoločnosť Dell odošle podporovaný produkt dopravcovi na spätné odoslanie zákazníkovi prostredníctvom donáškovej služby. Ak sa pri oprave zistí, že problém v podporovanom produkte zákazníka spôsobili pridané zariadenia alebo súčasti, ktorých dodávateľom nie je spoločnosť Dell, môže sa za službu účtovať poplatok a čas opravy a navrátenia sa môže predĺžiť. Spoločnosť Dell si vyhradzuje právo zasielať zákazníkovi kompletnú náhradu podporovaného produktu alebo náhradu častí podporovaného produktu namiesto opravy a vrátenia pôvodného podporovaného produktu, ktorý zákazník odoslal na opravu.

Zákazník je povinný uhradiť aktuálne platnú štandardnú cenu spoločnosti Dell za akékoľvek servisné súčasti, ktoré boli z podporovaného produktu zákazníka odstránené a neboli zákazníkom vrátené spoločnosti Dell. Neuhradenie platby za servisné súčasti, ktoré neboli vrátené spoločnosti Dell, môže mať za následok pozastavenie Služby vyplývajúcej z tejto zmluvy, v súlade s časťou 2.C Dodatočných zmluvných podmienok vzťahujúcich sa na vyššie uvedené Služby Podpory a Záruky. V prípade, že sa bude zákazník podporovaný produkt nachádzať v oblasti, ktorá nie je aktuálne pokrytá niektorým z významných prepravcov, alebo v ktorej budú prepravné služby v poskytované jedným alebo viacerými významnými prepravcami iba v obmedzenom rozsahu, bude obvyklá služba opravy spoločnosti Dell oneskorená. Vrátenie za účelom servisnej služby nie je k dispozícii vo všetkých krajinách a všetkých lokalitách. Ďalšie informácie vám poskytne obchodný zástupca spoločnosti Dell.

Iné možnosti reakcie v rámci služby:

Úroveň reakcie servisnej služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
Možnosti služby Vrátenie produktu na opravu	Zaslanie poštou (Mail-in Service – MIS)	Možnosť zaslania poštou sa začína kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Počas diagnostiky určí technik spoločnosti Dell, či problém vyžaduje zaslanie podporovaného produktu do určeného servisného strediska spoločnosti Dell na podporu riešenia kvalifikovaného problému. Štandardné trvanie tohto cyklu vrátane doručenia do servisného strediska a späť zákazníkovi je 10 pracovných dní od dátumu zaslania podporovaného produktu spoločnosti Dell.
	Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS)	Možnosť osobného doručenia je služba, ktorá sa začína kontaktovaním technickej podpory spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pravidiel. Technik spoločnosti Dell pri odstraňovaní problémov na diaľku určí, či problém zapríčinila nefunkčnosť hardvéru. Ak áno, požiada zákazníka, aby (na vlastné náklady) doručil podporovaný produkt do určeného servisného strediska alebo expedičného strediska spoločnosti Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni (pondelok až piatok) okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných problémov sa vykonávajú v súlade s časom reakcie uvedeným v dokumentácii objednávky zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu spoločnosť Dell kontaktuje zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy o úrovni služieb opravy sa môžu líšiť v závislosti od krajiny a mesta.
	Osobné doručenie (Carry-In Service – CIS) s pomocou partnerov ⁵ (k dispozícii na niektorých rozvojových trhoch v Európe, na Blízkom východe a v Afrike)	Možnosť osobného doručenia je služba spojená s návštevou strediska a začína sa kontaktovaním alebo dorúčením 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 5 dní v týždni (pondelok až piatok) okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných problémov sa vykonávajú v súlade s časom reakcie uvedeným v dokumentácii objednávky zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ služby spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na odovzdaní produktu. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.

⁵ Službu osobného doručenia (CIS) poskytovanú partnermi vykonávajú poskytovatelia služieb autorizovaní spoločnosťou Dell.

Úroveň reakcie servisnej služby	Ďalšie možnosti (voliteľný doplnok)	Podrobnosti
Možnosti služby Vrátenie produktu na opravu	Služba prevzatia a doručenia	Služba odberu a doručenia je iniciovaná kontaktovaním technika spoločnosti Dell podľa vyššie uvedených pokynov. Ak je zistený kvalifikovaný problém podporovaného produktu, ktorý nemožno vyriešiť prostredníctvom telefonického odstraňovania problémov s pomocou technika spoločnosti Dell, zástupca spoločnosti Dell prevezme váš podporovaný produkt a odnesie ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Doba trvania cyklu je 7 až -12 pracovných dní, zvyčajne desať (10) dní vrátane doručenia do a zo servisného strediska. Jej trvanie sa počíta od dátumu zaslania podporovaného produktu spoločnosti Dell zákazníkom. Táto služba zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu súčastí hlavnej systémovej jednotky vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne.
	Služba odberu a doručenia (CAR) s pomocou partnerov ⁶ (dostupná na niektorých rozvíjajúcich sa trhoch v Európe, na Blízkom východe a v Afrike)	Služba odberu a doručenia sa začína kontaktovaním autorizovaného poskytovateľa služieb spoločnosti Dell. Ak sa diagnostikuje kvalifikovaný problém podporovaného produktu a nemožno ho vyriešiť prostredníctvom riešenia problémov na diaľku, autorizovaný poskytovateľ služieb spoločnosti Dell prevezme podporovaný produkt a dopraví ho do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Štandardná pracovná doba sa zhoduje s miestnou pracovnou dobou. Pracovníci strediska sú k dispozícii 5 dní v týždni (pondelok až piatok) okrem miestnych štátnych sviatkov. Opravy kvalifikovaných problémov sa vykonávajú v súlade s časom reakcie uvedeným v dokumentácii objednávky zákazníka. Po dokončení opravy podporovaného produktu sa autorizovaný poskytovateľ servisných služieb spoločnosti Dell obráti na zákazníka s cieľom dohodnúť sa na navrátení produktu. Táto spôsob služby zahŕňa prácu a opravu alebo výmenu súčastí v hlavnej jednotke produktu vrátane monitora, klávesnice a myši, ak sa neobjednávajú osobitne. Zmluvy na opravy sa môžu líšiť v závislosti od príslušnej krajiny a mesta.
	Zmluvné podmienky platné pre všetky možnosti odozvy služby, ktorá sa neposkytuje na mieste zákazníka.	<p>Opravy kvalifikovaných problémov sa vykonávajú v súlade s časom reakcie uvedeným v dokumentácii objednávky zákazníka. Po oprave sa podporovaný produkt vráti späť zákazníkovi.</p> <p>Postupy doručenia: Počas diagnostiky poskytne technik spoločnosti Dell pokyny týkajúce sa spôsobu vrátenia produktu do servisného strediska určeného spoločnosťou Dell. Podporovaný produkt je potrebné odoslať na adresu poskytnutú technikom spoločnosti Dell a na viditeľnom mieste musí byť označený „čísлом autorizácie vrátenia“. Číslo autorizácie vrátenia vám poskytne technik spoločnosti Dell. Ak produkt posielate na opravu alebo výmenu, do balíka priložte stručný popis problému. Produkt, ktorý vraciate, zabalte do pôvodného balenia. Ak už pôvodné balenie nemáte, technik spoločnosti Dell vám môže pomôcť zaobstarať balenie. Táto služba však môže byť spoplatnená. Spoločnosť Dell uhradí náklady na prepravu produktu do svojho strediska a späť k zákazníkovi.</p> <p>Upozornenia týkajúce sa doručenia: Zákazník nemá s produktom posielat' príručky, dôverné, autorizované alebo osobné údaje ani vymeniteľné médiá, napríklad diskety, disky DVD, počítačové karty a pod. Spoločnosť Dell nenesie zodpovednosť za stratu ani poškodenie údajov, médií ani dôverných, autorizovaných či osobných údajov zákazníka.</p>

⁶ Službu prevzatia a doručenia (CAR) poskytovanú partnermi vykonávajú poskytovatelia služieb autorizovaní spoločnosťou Dell.

Úroveň reakcie servisnej služby	Ďalšie možnosti (podľa okolností)	Podrobnosti
Služba vzťahujúca sa iba na diely	Nie je k dispozícii	<p>Zákazníkom využívajúcim službu vzťahujúcu sa iba na súčiastky spoločnosť Dell umožní vyžiadať si náhradné diely na podporu riešenia kvalifikovaných problémov. Spoločnosť Dell môže poskytovať výmeny celých jednotiek namiesto výmeny jednotlivých častí. V takomto prípade spoločnosť Dell zabezpečí prepravnú schránku s predplateným poštovým pre každú náhradnú súčiastku, ktorú zákazník použije na vrátenie originálnej chybnéj časti spoločnosti Dell. Súčasťou služby iba diely je obmedzená vzdialená podpora určená na potvrdenie chybného komponentu – podpora na diaľku nezahŕňa telefonické riešenie problémov ani iné typy pomoci na diaľku.</p>
Služba rozšírenej výmeny	Nie je k dispozícii	<p>V prípade zákazníkov využívajúcich službu rozšírenej výmeny (Advanced Exchange Service) môže spoločnosť Dell na podporu riešenia kvalifikovaného problému odoslať náhradný produkt na podnikovú adresu zákazníka. Náhradný produkt sa odosiela pozemnou prepravou. V niektorých prípadoch (na základe rozhodnutia spoločnosti Dell) sa môže stať, že na výmenu alebo inštaláciu náhradného produktu môže byť na miesto výkonu práce vyslaný servisný technik. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník vrátiť chybný podporovaný produkt spoločnosti Dell formou doručenia chybného podporovaného produktu na určené miesto dopravcu do 3 pracovných dní. Ak spoločnosť Dell rozhodne, že zákazník podporovaný produkt nemôže byť vrátený na určené miesto dopravcu a zákazník musí vrátiť podporovaný produkt prostredníctvom pošty, tak sa balné, pokyny na prepravu a predplatený nákladný list zákazníkovi zvyčajne odošlú spolu s náhradným produktom. Po prijatí náhradného produktu musí zákazník podporovaný produkt bezodkladne zabaliť a buď ho odoslať poštou, alebo naplánovať jeho vyzdvihnutie dopravcom v rovnaký deň, prípadne v nasledujúci pracovný deň. Ak zákazník nevráti chybnú položku, môže mu byť účtovaný poplatok.</p>