

Popis služby

Pozáruční služba výměny baterie (BRS) pro uzavřené baterie

Úvod

Společnost Dell poskytuje pozáruční službu výměny baterie pro uzavřené baterie („**služba/služby**“) v souladu s tímto popisem služby („**popis služby**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury či potvrzení objednávky (v platném znění, „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Potřebujete-li dodatečnou asistenci nebo si chcete vyžádat kopii servisní smlouvy, kontaktujte technickou podporu společnosti Dell nebo svého obchodního zástupce.

Přehled služby

Tato služba zajišťuje výměnu baterie v případě určitých problémů s jejím výkonem poté, co vypršela záruka na baterii, nebo v případě, že je problém s výkonem baterie mimo rozsah záruky. Týká se POUZE produktů Dell obsahujících primární baterie, které nejsou určeny k výměně či servisu zákazníkem. Služba je dostupná pouze tehdy, když společnost Dell zjistí, že produkt nemá nárok na servis v rámci záruky nebo smlouvy o poskytování služeb, a nemusí být dostupná ve všech případech, pro všechny produkty a ve všech oblastech.

Telefonická technická podpora společnosti Dell potvrdí, že je výměna baterie nutná, a informuje zákazníka o odhadované výši poplatku za službu. Společnost Dell v rámci této služby nabízí podporu domácnostem / na pracovišti nebo službu Rapid Return for Repair. Platba musí být společnosti Dell uhrazena před poskytnutím služby a musí být vyřízena telefonicky nebo přímým vkladem. Naše partnerská servisní centra nejsou oprávněna přijímat platby.

Rozsah služby

Poté, co zákazník společnosti Dell uhradí servisní poplatek („**poplatek za výměnu baterie**“), společnost Dell nebo partnerské servisní centrum vymění primární baterii v podporovaném produktu, a to za předpokladu, že se budete řídit podmínkami stanovenými touto smlouvou.

Služba se týká pouze baterií v podporovaných produktech, které obsahují zákazníkovi nepřístupnou baterii.

Omezení krytí služby:

K omezením krytí služby mimo jiné patří následující:

- poškození způsobené nehodou, nesprávným použitím, zanedbáním, nedodržením pokynů pro správné použití, údržbu nebo čištění produktu či špatným zacházením s produktem nebo jeho součástmi (mimo jiné použitím nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použitím nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávnou či nedostatečnou ventilací, nedodržením provozních pokynů nebo použitím napájecího zdroje s neodpovídajícími specifikacemi) jinými subjekty než společností Dell (nebo jejími zástupci);
- poškození následkem přírodní katastrofy, mimo jiné např. bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením nebo hurikánem;
- selhání způsobené vnějším faktorem (ohněm, povodní, výpadkem nebo kolísáním napájení nebo chlazení);
- nahrávání softwaru, softwarových konfigurací či jakýchkoli datových souborů;
- jakékoli související problémy se síťovým připojením či službami jedinečnými pro provoz produktu v síti.

Zákazníci by se měli v případě poruchy baterie řídit těmito kroky:

- **Kontaktování technické podpory společnosti Dell:** Aby bylo možné určit, zda se na váš případ služba vztahuje, a podat žádost o servis, musíte kontaktovat technickou podporu společnosti Dell. Volání na linku telefonické technické podpory společnosti Dell nemusí být účtováno jako místní hovor. Další podrobnosti o cenách najdete na místním webu dell.com pro vaši zemi.
 - Kontaktní údaje technické podpory společnosti Dell najdete na adrese dell.com/technical support. Na této stránce stačí vybrat vaši zemi z příslušné rozevírací nabídky v levé horní části obrazovky a poté vybrat prodejní segment společnosti Dell, v rámci kterého jste službu zakoupili (malé a střední firmy nebo velké firmy a veřejný sektor).
- **Odstraňování problémů:** technická podpora společnosti Dell provede na základě podmínek jurisdikce pro vaši oblast diagnostiku vámi popisovaného problému. Pokud společnost Dell shledá, že pro baterii existuje nárok na službu, technická podpora společnosti Dell vám nabídne její zakoupení.
- **Úhrada, poplatky a příplatky:** Pokud budete se zakoupením služby souhlasit, musíte ji společnosti Dell před poskytnutím uhradit kreditní kartou nebo bankovním převodem. Kromě poplatku za výměnu baterie mohou být vyžadovány další poplatky v případě, že společnost Dell při kontrole vašeho produktu zjistí poškození jiných součástí nesouvisejících s baterií, které je nutné opravit, aby bylo možné vyměnit baterii nebo uvést produkt do provozu. Společnost Dell vás může upozornit a poskytnout vám dodatečné informace o nezbytných opravách. Pokud poškození lze opravit, společnost Dell vám může nabídnout provedení dodatečných oprav poté, co je uhradíte. Rozhodnete-li se, že dodatečné opravy provést nechcete, společnost Dell vám produkt vrátí bez jejich provedení. Pokud poškození není opravitelné nebo se rozhodnete doporučené opravy neprovádět, společnost Dell vám produkt vrátí a bude vám účtovat pouze poštovné a balné za přepravu do servisního střediska společnosti Dell a zpět.

Úroveň služby

Po vzdálené diagnostice a řešení problémů bude služba poskytnuta u zákazníka následovně:

- **Oprava na pracovišti zákazníka:** Vyslání technika či servisních dílů na místo pracoviště zákazníka (za účelem oprav a řešení problémů nutných k servisu produktu krytého touto službou. Na vyžádání poskytnete technikovi úplnou adresu, na které se váš produkt nachází. Poskytnutí služby i doba reakce služby závisí na denní době, kdy společnost Dell obdržela vaši telefonickou žádost, zakoupené verzi služby, dostupnosti náhradních dílů, zeměpisných omezeních, povětrnostních podmínkách a podmínkách této smlouvy. Pokud se budete řídit postupy popsány v této smlouvě a váš problém podléhá výkonu služeb v rámci této smlouvy, servisní technik k vám bude vyslán za účelem poskytnutí služby v některý z dní hlavního období pro údržbu („PPM“). Období PPM je od pondělí do pátku s výjimkou pravidelných místních státních svátků. Pokud společnost Dell vaši telefonickou žádost obdrží v dobu, která by znamenala vyslání servisního technika po 17:00 (určí společnost Dell), může k vám technik dorazit o jeden pracovní den později. Pro účely této smlouvy se všechny odkazy na čas vztahují k místnímu času zákazníka.

MÁTE-LI ZAKOUPENOU SLUŽBU RAPID RETURN FOR REPAIR, VZTAHUJE SE NA VÁŠ PRODUKT NÁSLEDUJÍCÍ ČÁST:

Služba Rapid Return for Repair po vzdálené diagnostice:

Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Možnosti služby Return for Repair	Služba MIS (Mail-in Service)	Službu MIS (Mail-in Service) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Technik společnosti Dell během diagnostiky rozhodne, zda oprávněný případ vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do servisního střediska určeného společností Dell. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do servisu a zpět, je 4 až 6 pracovních dnů ode dne, kdy zákazník podporovaný produkt odešle společnosti Dell.

	Služba Carry-In (CIS)	Služba Carry-In představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte zavoláním technické podpory společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Během řešení potíží po telefonu technik společnosti Dell rozhodne, zda je problémem vadný hardware. Pokud ano, bude zákazník požádán, aby doručil podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo do místa dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní doba představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu společnost Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Partnerem vedená služba Carry-In (CIS) (k dispozici na některých rozvíjejících se trzích v Evropě, na Blízkém východě a v Africe)	Služba Carry-In (CIS) představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte, zavoláte-li nebo přinesete-li podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo do místa dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní dobu 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Po opravě podporovaného produktu autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Smlouvy o úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Služba CAR (Collect and Return)	Službu CAR (Collect and Return) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu s technikem společnosti Dell, zástupce společnosti Dell vyzvedne podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši, a to pokud nebyly objednány samostatně.
	Smluvní podmínky vztahující se na všechny výše uvedené možnosti servisní služby CAR (Collect and Return)	<p>Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi.</p> <p>Postup dodávky: Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do servisu určeného společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit číslem autorizace vrácení. Číslo autorizace vrácení vám poskytne technik společnosti Dell. Kvůli urychlení opravy nebo výměny přiložte v písemné formě stručný popis problému. Zabalte produkt, který chcete vrátit, do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může obal zajistit; tato služba však může být zpoplatněna.</p> <p>Opatření týkající se dodávky: Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, výhradní či osobní informace nebo vyměnitelná média, jako jsou diskety, disky DVD, karty PC atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat ani za poškození či ztrátu médií nebo důvěrných, výhradních či osobních informací.</p>

Vyžadovaná asistence: Servisnímu technikovi je nutné zajistit plný přístup k produktu a pracovní prostor, elektřinu a místní telefonní linku (bez poplatků ze strany společnosti Dell). Nejsou-li tyto požadavky splněny, společnost Dell není povinna službu poskytnout.

Zmeškání servisní návštěvy: Pokud nejste v době příjezdu servisního technika na místě vy ani pověřený zástupce, servisní technik bohužel nemůže službu pro váš produkt poskytnout. Technik zanechá zákazníkovi vzkaz o svém příjezdu. Nastane-li tato situace, může být požadována úhrada dodatečného poplatku za opakované objednání služby.

Servisní díly a podporované produkty: Pokud technik na telefonu shledá, že bude nutná výměna celého produktu nebo součásti, technik na pracovišti bude sloužit jako servisní zástupce zajišťující dodání a vrácení servisních dílů či produktů nezbytných k provedení oprav u zákazníka.

Díly a produkty

Společnost Dell používá nové, použité i repasované součásti a produkty různých výrobců, proto mohou být i součásti a produkty použité k opravě nové, použité nebo repasované. Veškeré servisní díly vyjmuté ze zákaznickova podporovaného produktu (jak je definováno níže) a jakékoli původní produkty, za které zákazník obdržel náhradní součásti či produkty, se stávají majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník nevrátí společnosti Dell součásti nebo produkty vyjmuté z podporovaného produktu, za které obdržel náhradní díly nebo produkty, musí společnosti Dell zaplatit jejich aktuální maloobchodní cenu. **POKUD TYTO SOUČÁSTI NEBO PRODUKTY NEZAPLATÍTE, SPOLEČNOST DELL MÁ PRÁVO TUTO SMLOUVU ZRUŠIT, POZASTAVIT VAŠE ZÁRUKY ČI SLUŽBY PODPORY PRO JAKÉKOLI DALŠÍ PRODUKTY DELL, KTERÉ VLASTNÍTE, DOKUD ODPOVÍDAJÍCÍ ČÁSTKA NEBUDE UHRAZENA, A MŮŽE UČINIT DALŠÍ PRÁVNÍ KROKY.** Pozastavení záruky či služby z důvodu nevrácení součásti nebo produktu nebude mít vliv na období platnosti záruky či služby a k jejich vypršení dojde v souladu s původním termínem.

Záruční krytí

Tato služba se omezuje na jednu výměnu baterie během dvanácti měsíců od obdržení poplatku za výměnu baterie („**období služby výměny baterie**“) společností Dell a tato služba bude ukončena poté, co zákazníkovi v souladu s podmínkami tohoto popisu služby bude vyměněna baterie, nebo vyprší období služby výměny baterie pro podporovaný produkt, podle toho, k čemu dojde dříve. Žádné ustanovení tohoto popisu služby neovlivňuje ani neomezuje zákonná práva a nároky, které spotřebitelům udělují příslušné zákony. Další informace o zárukách a záručních podmínkách platných pro zákazníky z USA a Kanady najdete na adrese: <http://www.dell.com.com/warranty>.

Obecné závazky zákazníka

Oprávnění udělit přístup: Zákazník zajišťuje a garantuje pro sebe i společnosti Dell oprávnění k přístupu a používání podporovaných produktů, všech hardwarových a softwarových komponent, včetně uložených dat, za účelem poskytnutí těchto služeb. Pokud zákazník taková oprávnění nevládní, je jeho povinností je na vlastní náklady zajistit, a to před tím, než požádá společnost Dell o provedení služeb.

Spolupráce s telefonickým analytikem a technikem přítomným na pracovišti: Zákazník se zavazuje spolupracovat s telefonickým analytikem a s techniky společnosti Dell přítomnými na pracovišti a dodržovat jejich pokyny. Zkušenosti dokazují, že většinu systémových potíží a chyb lze napravit spoluprací uživatele s analytikem či technikem prostřednictvím komunikace po telefonu.

Povinnosti na pracovišti: V případě, kdy služby vyžadují zásah na pracovišti, je zákazník povinen poskytnout společnosti Dell zdarma volný, bezpečný a dostatečný přístup ke svým zařízením a k podporovaným produktům, včetně postačujícího pracovního prostoru, elektriny a místní telefonní linky. Je také nutné společnosti Dell (bezplatně) poskytnout monitor nebo displej, myš (či jiné ukazovací zařízení) a klávesnici, jestliže systém tyto prvky neobsahuje.

Údržba softwaru a podporované verze: Zákazník musí udržovat software a podporované produkty alespoň na takové úrovni aktualizace či konfigurace, jakou společnost Dell uvádí v systému PowerLink v případě úložiště Dell | EMC nebo EqualLogic™, nebo na stránkách www.support.dell.com v případě dalších podporovaných produktů. Zákazník musí také zajistit instalaci potřebných náhradních dílů, oprav, aktualizací softwaru či následných verzí dle pokynů společnosti Dell, aby byl zachován nárok podporovaných systémů na tuto službu.

Zálohování dat; odstranění důvěrných dat: Zákazník musí provést zálohování veškerých dat, softwaru a programů na všech dotčených systémech před poskytnutím této služby i v jeho průběhu. Zákazník by si měl pravidelně vytvářet záložní kopie dat uložených ve všech dotčených systémech za účelem ochrany v případě možných poruch nebo změny či ztráty dat. Kromě toho je zodpovědností zákazníka odstranit veškeré důvěrné, chráněné či soukromé informace a veškerá vyměnitelná média jako karty SIM, disky CD nebo počítačové karty bez ohledu na to, zda je poskytována podpora technikem na pracovišti či nikoli. **SPOLEČNOST DELL NENESE ODPOVĚDNOST ZA:**

- ŽÁDNÉ VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE;
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE;
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYMĚNNÝCH MÉDIÍ;
- POPLATKY ZA DATOVÉ ČI HLASOVÉ PŘENOSY VZNIKLÉ V DŮSLEDKU NEVYJMUTÍ VŠECH KARET SIM A JINÝCH VYMĚNITELNÝCH MÉDIÍ Z PODPOROVANÝCH PRODUKTŮ VRACENÝCH SPOLEČNOSTI DELL;
- NEMOŽNOST POUŽÍVAT SYSTÉM ČI SÍŤ;

- JAKÉKOLI JINÉ ČINNOSTI NEBO OPOMENUTÍ, VČETNĚ ZANEDBÁNÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI DELL NEBO POSKYTOVATELE SLUŽEB TŘETÍ STRANY.

Společnost Dell není zodpovědná za obnovení či opětovnou instalaci jakýchkoli programů ani dat. Při vracení podporovaného produktu nebo jeho části musí zákazník předat pouze tento podporovaný produkt nebo tu jeho část, které byly telefonicky vyžádány technikem.

Záruky třetích stran: U těchto služeb může být nutné, aby měla společnost Dell přístup k hardwaru či softwaru, který byl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbyt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell nebo kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka ujistit se, že poskytování služeb společností Dell nebude mít vliv na tyto záruky, a pokud ano, musí se ujistit, že dopad bude pro něj přijatelný. Společnost Dell neodpovídá za záruky třetích stran ani za vliv, který na tyto záruky mohou mít její služby.

Podmínky poskytování služeb společnosti Dell

Tento Popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jen „vámi“ nebo „zákazníkem“) a právnickou osobou Dell uvedenou na faktuře za tuto službu. Poskytování této služby podléhá podmínkám samostatné rámcové smlouvy, kterou zákazník se společností Dell uzavřel a která prodej této služby výslovně opravňuje. V případě, že taková smlouva neexistuje, služba je poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell nebo smlouvou uvedenou v níže uvedené tabulce (dle platnosti, „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými pro umístění vašeho zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily a zavazují se jimi řídit.

Sídlo zákazníka	Smluvní podmínky platné pro váš nákup služeb společnosti Dell	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell přímo od společnosti Dell	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell prostřednictvím autorizovaného prodejce společnosti Dell
USA	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francouzština)	www.dell.ca/terms (angličtina) www.dell.ca/conditions (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské státy	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Popis služby a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nemají tvořit smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale mají sloužit pouze k popisu obsahu služby, kterou od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. Důsledkem toho má být jakékoli referenci na zákazníka v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb společnosti Dell rozuměno jako referenci na vás, zatímco jakékoli referenci na společnost Dell má být rozuměno pouze jako referenci na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít podle smlouvy přímý vztah týkající se zde popsané služby. Aby nedošlo k žádným pochybnostem ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.
Evropa, Střední východ a Afrika	Místní webová stránka www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .* Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže: Francie: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Německo: www.dell.de/Geschaftsbedingungen Velká Británie: www.dell.co.uk/terms	Popis služby a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, nemají tvořit smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale mají sloužit pouze k popisu obsahu služby, kterou od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. Důsledkem toho má být jakékoli referenci na zákazníka v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb společnosti Dell rozuměno jako referenci na vás, zatímco jakékoli referenci na společnost Dell má být rozuměno pouze jako referenci na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít podle smlouvy přímý vztah týkající se zde popsané služby. Aby nedošlo k žádným pochybnostem ohledně platebních podmínek nebo jiných podmínek smlouvy, které jsou ze své podstaty relevantní pouze přímo mezi kupujícím a prodávajícím, nebudou pro vás platit; vaše podmínky se budou řídit dohodou mezi vámi a vašim prodejcem.

* Zákazníci mohou přistupovat ke své místní webové stránce www.dell.com jednoduše přístupem na web www.dell.com z počítače připojeného k Internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Zvolte zemi/oblast“ na adrese <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Zákazník dále souhlasí, že obnovení, úpravy, prodloužení nebo další využívání služeb nad rámec původně dohodnuté doby se řídí aktuálním popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicedescriptions/global.

V případě, kdy je kterákoli z podmínek tohoto popisu služby v konfliktu s některou z podmínek smlouvy, platí podmínky popisu služby, pouze však v rozsahu tohoto konfliktu. Podmínka nebude považována za náhradu žádné jiné podmínky uvedené ve smlouvě, která konkrétně neodporuje tomuto popisu služby.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, získáním dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko, zaškrtnutím políčka „I Agree“ (Souhlasím) nebo podobně na stránkách Dell.com v souvislosti s nákupem nebo v rámci softwarového nebo internetového rozhraní Dell. Pokud tento popis služby přijímáte jménem určité společnosti nebo jiné právnické osoby, prohlašujete, že máte oprávnění zavázat tento subjekt tímto popisem služby. V takovém případě se budou označení „vy“ nebo „zákazník“ vztahovat na tento subjekt. Kromě obdržení tohoto popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat formulář objednávky.

Spotřebitelé nakupující přímo od společnosti Dell a nacházející se v členském státu Evropské unie:

Jste-li spotřebitelem, v souladu s předpisy o prodeji na dálku můžete nákup kdykoli zrušit a obdržet zpět kupní cenu sníženou o částku nákladů společnosti Dell na vrácení produktu nebo náhrady škod na produktu vzniklých v době, kdy byl v držení zákazníka. Pokud se rozhodnete pro vrácení, musíte společnost Dell písemně informovat nejpozději sedm (7) pracovních dní ode dne potvrzení objednávky služeb nebo před zahájením poskytování služeb. Tato část neplatí pro firemní zákazníky a uživatele.

Další podmínky platné pro podporu a služby související se zárukou

1. Podporované produkty

Tato služba je k dispozici pro podporované produkty zahrnující vybrané systémy a tablety Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Alienware™ a XPS, zakoupené ve standardní konfiguraci („**podporované produkty**“). Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Nejaktuálnější seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell a produkty jiných výrobců, získáte od svého obchodního zástupce. Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem („**výrobní číslo**“). Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Například při zakoupení tiskárny s notebookem se smlouva o poskytování služeb uzavřená na notebook na tiskárnu nevztahuje. Je třeba, aby tiskárna i notebook měly samostatnou servisní smlouvu. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby zkontrolujte výrobní číslo podporovaného produktu.

2. Služby podpory

A. Omezená záruka na hardware; omezení krytí hardwaru: Služby související s podporou mohou zahrnovat možnosti technické podpory (telefon, internet atd.), náhradní díly a související pracovní postupy k zajištění opravy nebo výměny v případě výrobních vad v rámci lhůty omezené záruky na hardware, která je platná pro podporované produkty zákazníka („**oprávněný případ**“). Omezená záruka na hardware společnosti Dell je k dispozici k nahlédnutí na adrese www.Dell.com/Warranty nebo (mimo USA) na vašich místních stránkách Dell.com.*

Mohou platit omezení krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které rozšiřují tato hardwarová omezení, může být účtován zvláštní poplatek. Další informace naleznete na adrese www.Dell.com/Warranty nebo své místní webové stránky Dell.com, popř. se můžete obrátit na analytika technické podpory společnosti Dell.

B. Vlastnictví servisních dílů: Všechny servisní díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnosti Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli servisní díly vyjmuté z podporovaného produktu a držené zákazníkem (kromě pevných disků z podporovaných produktů, na které se vztahuje služba Keep Your Hard Drive (Ponechte si svůj pevný disk)). Při provádění oprav společnost Dell používá (a zákazník s použitím výslovně souhlasí) nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

3. Doba trvání služby: Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání („**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Příslušný počet systémů, licencí, instalací, nasazení, spravovaných koncových bodů či koncových uživatelů, pro něž zákazník zakoupil jednu nebo více služeb, sazba nebo cena a příslušná doba trvání služby pro každou z nich jsou uvedeny ve formuláři objednávky zákazníka. Pokud nebylo mezi společností Dell a zákazníkem dohodnuto jinak, slouží služby zakoupené na základě tohoto popisu služby pouze k interním účelům zákazníka a nelze je prodávat nebo poskytovat dále.

4. Důležité doplňující informace

A. Přeplánování: Jakmile došlo k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do 8 kalendářních dnů před naplánovaným datem. Dojde-li ke změně plánu služby během méně než 7 dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena, a to maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň 8 dnů před jejím zahájením.

B. Přiměřené omezení rozsahu služby: Společnost Dell může odmítnout poskytnout službu, pokud by podle jejího názoru toto poskytnutí znamenalo nepřiměřené riziko pro společnost Dell nebo poskytovatele služeb společnosti Dell nebo pokud je vyžadována služba mimo rozsah služeb poskytovaných společností Dell. Společnost Dell nenese odpovědnost za žádné poruchy nebo zpoždění ve výkonu způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně případu, kdy zákazník nedodržel své závazky uvedené v tomto popisu služby. Služba se vztahuje pouze na účely použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.

C. Volitelné služby: Volitelné služby (včetně jednobodové podpory, instalace, poradenství, řízených a profesionálních služeb, podpory nebo školení) lze zakoupit od společnosti Dell a liší se v závislosti na umístění zákazníka. Volitelné služby mohou vyžadovat samostatnou smlouvu se společností Dell. V případě, že taková smlouva neexistuje, jsou volitelné služby poskytovány na základě tohoto popisu služby.

D. Postoupení: Společnost Dell může tuto službu nebo popis služby postoupit oprávněným poskytovatelům služeb třetích stran.

E. Zrušení: Společnost Dell může tuto smlouvu kdykoli během trvání služby zrušit z některého z následujících důvodů:

- zákazník neuhradí celou částku za tuto službu v souladu s fakturačními podmínkami;
- zákazník je hrubý, vyhrožuje nebo odmítá spolupracovat s pomocným analytikem nebo technikem na pracovišti;
- zákazník se neřídí všemi podmínkami stanovenými v tomto popisu služby.

Pokud společnost Dell tuto službu zruší, odešle zákazníkovi písemné oznámení o zrušení služby na adresu uvedenou na faktuře zákazníka. V tomto oznámení bude uveden důvod odstoupení od poskytování služby a datum, kdy odstoupení vstoupí v platnost, což bude nejméně deset (10) dní od data, kdy společnost Dell odešle oznámení o odstoupení od poskytování služby zákazníkovi, pokud místní zákon nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell službu zruší v souladu s tímto odstavcem, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společností Dell.

- F. Zeměpisná omezení a přemístění:** Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Možnosti služeb, včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště, se liší dle regionu. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Váš obchodní zástupce vám sdělí tyto podrobnosti. Závazek společnosti Dell poskytovat tuto službu u přemístěných podporovaných produktů se řídí různými faktory, včetně dostupnosti místních služeb, a může podléhat dalším poplatkům, kontrolám a opětovné certifikaci přemístěných podporovaných produktů dle aktuálně stanovených sazeb společnosti Dell za čas, materiál a poradenství.
- G. Převod služby:** V souladu s omezeními stanovenými v popisu služby může zákazník tuto službu převést na třetí stranu, která zakoupí celý podporovaný produkt zákazníka před vypršením termínu platnosti služby platné v dané době za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, nebo v případě, že si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které můžete najít na adrese www.support.dell.com. Může být uplatněn poplatek za převod. Vezměte na vědomí, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisného umístění, ve kterém není služba dostupná (nebo není k dispozici za stejnou cenu), nemusí se na zákazníka nebo jeho postupitele vztahovat pokrytí nebo pro něj může vyplynout další poplatek za udržování stejných kategorií podpory v novém místě. Jestliže se zákazník nebo postupitel zákazníka rozhodne, že tento dodatečný poplatek neuhradí, může být služba automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou k dispozici za takovou nebo nižší cenu v tomto novém umístění bez možnosti vrácení peněz.

© 2012 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy mohou být v tomto dokumentu použity v souvislosti s právními subjekty, které si na tyto ochranné známky a názvy svých produktů činí nárok, nebo v souvislosti s těmito produkty. Tištěná verze těchto podmínek je k dispozici na vyžádání.