

Popis služby

Základní servisní služba pro hardware

Úvod

Společnost Dell si dovoluje nabídnout vám základní servisní službu pro hardware („**služba**“) v souladu s tímto popisem služby („**popis služby**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky (v platném znění, dále jako „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Potřebujete-li další pomoc nebo chcete-li požádat o kopii smluv o poskytování služeb, kontaktujte odbornou pomoc nebo obchodního zástupce společnosti Dell.

Rozsah smlouvy o poskytování služeb

Tato servisní služba poskytuje technickou podporu, náhradní díly a související pracovní postupy potřebné pro řešení oprávněných událostí (jak je definováno níže). Příslušná úroveň odezvy služby je uvedena na objednávkovém formuláři zákazníka pro dané podporované produkty (jak je definováno níže). Dostupné úrovně odezvy služeb se liší podle zeměpisného umístění zákazníka a mohou zahrnovat následující:

- Služby Return for Repair (Vrácení k opravě): Mail-In Service, Carry-In Service nebo Collect & Return Service (liší se podle země).
- Služba Parts Only
- Služba Onsite Service
- Výměnná servisní služba Advanced Exchange

Další informace o možnostech a úrovních odezvy služeb najdete v **Doplňku A**.

Omezení krytí hardwaru:

Na podporovaný produkt se bude vztahovat omezená záruka na hardware Dell. S touto zárukou se můžete seznámit na adrese www.Dell.com/Warranty (pro zákazníky v USA a Kanadě). Mimo USA a Kanadu se lze s podmínkami záruky vztahujícími se na příslušný podporovaný produkt seznámit na místních webových stránkách Dell.com, které odpovídají geografickému umístění zakoupení podporovaného produktu či takovému geografickému umístění, do kterého byl daný podporovaný produkt přemístěn v souladu s oddílem 4.F. nebo 4.G. v níže uvedeném oddílu Další podmínky platné pro podporu a služby související se zárukou. Mohou platit omezení záručního krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které tato omezení pro hardware rozšiřují, může být účtován zvláštní poplatek. Tato omezení záručního krytí jsou stanovena na adrese www.Dell.com/Warranty. S výjimkou případů, kdy místní zákony platné v místě podporovaného produktu v okamžiku vyžádání této služby ze strany zákazníka určitá zvláštní omezení zakazují, platí pro podporované produkty ve všech geografických umístěních mimo jiná následující omezení:

- Baterie mají 1letou základní omezenou záruku na hardware, jestliže jsou součástí standardní přenosné konfigurace, bez ohledu na délku záruky platné pro podporovaný produkt. Společnost Dell může pro určité podporované produkty umožnit pořízení baterie s 3letým rozšířením záruky.
- Jsou-li baterie řadičů RAID PowerEdge™ (PERC) řady 5, 6 nebo 7 nové, mohou záložní napájení paměti cache řadiče zajišťovat až 72 hodin. Avšak v rámci omezené záruky na hardware společnost Dell garantuje, že daná baterie zajistí během prvního roku trvání příslušné omezené záruky na hardware Dell záložní napájení minimálně po dobu 24 hodin.
- Na veškeré podporované produkty s baterií řadiče PERC řady 8 se vztahuje tříletá omezená záruka na hardware, kterou nelze prodloužit na dobu delší než tři roky.



- Pevné disky SATA (Serial ATA) v systémech PowerEdge, PowerEdgeSC a PowerVault™ mají buď jednoletou omezenou záruku, nebo omezenou záruku v délce omezené záruky systému Dell, se kterým se pevný disk SATA dodává – podle toho, která doba je kratší. Za dodatečný poplatek mohou být nabízeny služby, např. Dell ProSupport™, které období záruky na pevný disk SATA na těchto systémech prodlouží.
- Na všechny varianty zařízení SSD PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) se vztahuje omezená záruka na hardware, která trvá po stejnou dobu jako záruka systému Dell, s níž byla tato zařízení dodána. Pro zařízení SSD PowerEdge Express Flash PCIe nelze zakoupit rozšířenou záruku delší než pětiletou, přičemž tato doba se počítá od původního data odeslání. Zařízení SSD PowerEdge Express Flash PCIe využívá křemíkovou technologii, která umožňuje zapisovat na zařízení maximální počet fyzických bajtů (z hlediska životnosti zařízení). Příslušná omezená záruka na hardware se vztahuje na selhání z důvodu výrobních vad a/nebo vad materiálu, avšak nikoli na problémy související s dosažením maximální životnosti zařízení.
- Kromě disků SSD s rozhraním SAS používaných v produktech řad PS a SC nelze pro podnikové disky SSD s rozhraním SATA, SAS a NVMe zakoupit rozšířenou záruku delší než tříletou, přičemž tato doba se počítá od původního data odeslání, pokud disky nebyly zakoupeny se zvláštní nabídkou služeb, například se službami Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus nebo Dell ProSupport Flex, které mohou poskytovat delší období služby za zvláštní poplatek. Pro všechna taková zařízení je určen maximální počet fyzických bajtů, který lze na zařízení zapsat (z hlediska životnosti zařízení). Příslušná omezená záruka na hardware se vztahuje na selhání z důvodu výrobních vad a/nebo vad materiálu, avšak nikoli na problémy související s dosažením maximální životnosti zařízení.
- Během (níže definovaného) období podpory pro podporovaný produkt dostane zákazník podporu pro nulové klienty Dell Wyse 5030 PCoIP, nulové klienty 5050 AiO a nulové klienty Wyse 7030 PCoIP s předinstalovaným firmwarem Teradici® ve verzi 5.4.1 nebo v jakékoli předchozí verzi a s aktualizacemi firmwaru Teradici® až do verze 5.5.1. Chce-li zákazník objednat licenci pro firmware Teradici verze 6.0 nebo vyšší, musí požádat o další informace obchodní oddělení společnosti Dell a společně probereme odpovídající možnosti podpory.

Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka životnosti, servis v souladu s popisem služby odpovídající službě uvedené na faktuře po dobu trvání smlouvy na danou službu. Po skončení platnosti takové služby budou následující oprávněné případy související s podporovaným produktem nebo součástí s omezenou zárukou životnosti řešeny v souladu s tímto popisem základní servisní služby pro hardware společnosti Dell. Smlouvu na základní servisní službu pro hardware najdete na adrese www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Omezená záruka na hardware společnosti Dell a/nebo záruka na podporované produkty mimo USA a Kanadu a služby neplatí pro komerční hardwarové produkty, které používají nebo do kterých byly nainstalovány produkty nebo komponenty neposkytnuté společností Dell. Vaše omezená záruka na hardware společnosti Dell a/nebo záruka na podporované produkty mimo USA a Kanadu a příslušný nárok na služby mohou pozbýt platnosti, jestliže byly do vašeho systému Dell nainstalovány produkty třetích stran neposkytnuté společností Dell.



Kontaktování společnosti Dell v případě, že požadujete službu

Samoobslužné řešení: Samoobslužnou pomoc (například pro aktualizaci ovladačů) vám zajistí použití neustále se rozšiřujícího spektra diagnostických nástrojů a nástrojů pro samoobslužné řešení na adrese www.support.dell.com.

V rámci všech nabízených základních služeb pro hardware, s výjimkou služby Parts Only, jsou k dispozici následující technické služby a podpora:

- Telefonická podpora poskytující řešení problémů s hardwarem během místní pracovní doby, s výjimkou místních státních svátků.
- Služby technické podpory prostřednictvím online chatu (je-li k dispozici) a e-mailu.

Poznámka: Nabízené služby se mohou v některých oblastech lišit. U podporovaných produktů zakoupených od autorizovaného prodejce společnosti Dell se na něj zákazník může obrátit a určit příslušnou úroveň odezvy služby pro své podporované produkty.

Samoobslužné řešení: Samoobslužnou pomoc (například pro aktualizaci ovladačů) vám zajistí použití neustále se rozšiřujícího spektra diagnostických nástrojů a nástrojů pro samoobslužné řešení na adrese www.support.dell.com.

Řešení méně naléhavých technických potíží: Při méně naléhavých technických potížích zvažte kontaktování technické podpory společnosti Dell prostřednictvím e-mailu nebo online chatu (je-li k dispozici) na adrese www.support.dell.com.

Řešení potíží po telefonu: Technici základní služby pro hardware („technici společnosti Dell“) jsou k dosažení telefonicky během místní pracovní doby mimo státní svátky. Místní telefonní čísla telefonické podpory najdete na adrese www.support.dell.com.

Před kontaktováním technika společnosti Dell si připravte následující:

- Výrobní číslo (jak je definováno níže), kód Express Service Code a číslo modelu podporovaného produktu.
- Popis problému a všech kroků, které jste při řešení potíží provedli ještě před tím, než jste kontaktovali technika společnosti Dell.
- Číslo případu, pokud bylo již takové číslo přiděleno při dřívějším kontaktování technika společnosti Dell.
- Fyzický přístup k podporovanému produktu během řešení potíží.

Technik společnosti Dell také u podporovaného produktu ověří úroveň služeb a poskytne zákazníkovi pomoc v rámci kroků odstraňování problémů, které pomohou potíže blíže určit. Technik společnosti Dell může zákazníka požádat, aby otevřel pevný kryt produktu, odebral hardware, manipuloval se softwarem či provedl jiné diagnostické aktivity.

Pokud již skončila příslušná platná záruční lhůta podporovaného produktu nebo problém nespadá do rozsahu této služby, diagnostika a odstranění problému může být i přesto k dispozici, avšak za příplatek. Pokud si zákazník přeje získat záložní kopii operačního systému nebo médium pro obnovení, měl by tuto kopii nebo médium vytvořit pomocí utilit na svém podporovaném produktu nebo na adrese www.support.dell.com. Pokud si zákazník vyžádá fyzickou kopii operačního systému od společnosti Dell, může pro něj vyplynout poplatek za dopravu.



Náhradní díly

Některé komponenty jsou speciálně navrženy tak, aby je mohl zákazník snadno vyjmout a vyměnit, a to bez ohledu na zakoupenou úroveň služby řešení na pracovišti zákazníka. Takové díly jsou označovány jako díly vyměnitelné zákazníkem („CRU“). Pokud technik společnosti Dell během diagnostiky rozhodne, že lze opravu oprávněného případu provést pomocí dílu CRU, společnost Dell dodá díl CRU přímo zákazníkovi. Způsob dopravy dílů CRU se liší v závislosti na úrovni služby, kterou si zákazník zakoupil. Náhradní díly pro zákazníky se službou Return for Repair budou odeslány pozemní přepravní službou.

Jestliže technik společnosti Dell rozhodne, že je nutná výměna dílu nebo vrácení systému, bude zákazník informován o dalších krocích, které je třeba podniknout. Zákazník v závislosti na úrovni služby, kterou zákazník zakoupil, získá úroveň odezvy služby odpovídající příslušné možnosti uvedené v **Doplňku A**.

Pozáruční základní podpora

Jestliže se na zákaznickou jednotku již nevztahuje záruka, a to buď z důvodu vypršení záruční lhůty, nebo protože údajný problém nebo závada podporovaného produktu nepředstavuje oprávněný případ, je možné za poplatek zakoupit pozáruční podporu. Pozáruční podpora může zahrnovat telefonickou technickou podporu a/nebo opravy hardwaru.

Technik společnosti Dell za poplatek diagnostikuje problém a pokud nalezne závadu hardwaru, poskytne zákazníkovi odhad ceny pozáruční opravy včetně práce a náhradních dílů. V závislosti na zařízení a umístění může být v rámci řešení opravy vadné jednotky k dispozici možnost vrácení k opravě nebo servisní služba na pracovišti. Zákazník je odpovědný za odeslání, pokud je vybrána možnost vrácení k opravě. Pozáruční poplatky budou přesně určeny po prohlídce vadné jednotky kvalifikovaným technikem společnosti Dell.

Podmínky dalších služeb pro vybrané podporované produkty:

Základní služby pro produkty Dell PowerConnect: Základní služba pro hardware nabízená pro produkty Dell PowerConnect zahrnuje řešení potíží s hardwarem, nápravu chyb a počáteční 90denní záruku na software. Služba je k dispozici během pracovní doby, úroveň odezvy služby závisí na základní servisní smlouvě a zahrnuje následující položky:

- zapnutí,
- konektivita portů,
- SFP/GBIC,
- ventilátory / zdroje napájení,
- vzdálené řešení problémů (prostřednictvím příkazového řádku/graf. uživatelského rozhraní),
- pomoc Dell Engineering pro chyby a vady funkcí hardwaru.

Počáteční 90denní záruka na software: Společnost Dell se zaručuje, že po dobu devadesáti (90) dnů od data zakoupení bude software bez vad a bude odpovídat svým specifikacím při běžném oprávněném použití v souladu s podporovaným produktem.

Aktualizace softwaru pro úložiště Dell EqualLogic: Základní služba pro hardware pro vybrané podporované produkty Dell EqualLogic, včetně řad Dell EqualLogic PS, zahrnuje jak údržbu aktualizací softwaru, tak představení nových funkcí firmwaru a základního softwaru, jako např. SAN HQ, Auto Snapshot Manager a sada nástrojů pro integraci hostitele (platí pro časové období služby vyznačené na faktuře zákazníka).



Změny a opravy chyb: Společnost Dell pravidelně vydává aktualizace a opravy chyb příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic pro účely zachování kompatibility operačního systému nebo databází a opravy jakýchkoli chyb, zástupná řešení nebo opravy potřebné k zachování souladu s dokumentací podporovaných produktů.

Nové verze: Nové verze či vydání příslušného softwaru podnikového úložiště EqualLogic jsou obvykle dány k dispozici společnostmi Dell bez dalšího poplatku za licence pro software podnikového úložiště, který je instalován na podporovaných produktech krytých omezenou zárukou nebo jednoletou službou či smlouvou o údržbě společnosti Dell. Nové verze se obecně skládají z vydání, která obsahují opravy a opravy chyb, změny odrážející rozšíření stávajících funkcí nebo změny zahrnující zcela nové vlastnosti, funkce či možnosti.

Produkty Dell Edge Gateway a Embedded PC. Základní servisní služba pro hardware u vybraných podporovaných produktů Dell Edge Gateway a Embedded PC zahrnuje řešení potíží s hardwarem. Společnost Dell nemůže poskytovat vzdálenou diagnostiku ani řešení potíží bez pomoci zákazníka.

Očekává se, že zákazníci splní následující body:

- Musíte mít daný produkt před sebou. Technická podpora tak bude moci vzdáleně diagnostikovat selhání a v případě potřeby odeslat díly a pracovníky.
- Produkt určený k servisu musíte poskytnout v bezpečném prostředí. Technici společnosti Dell na pracovišti u zákazníka nebudou zodpovídat za připojení nebo odpojení produktu.
- Aby mohl technik u vás na pracovišti řešit potíže s produktem, musíte mu poskytnout monitor, myš a klávesnici.
- Musíte zajistit napájení produktu.

Co JE součástí Základní hardwarové služby pro produkty Dell Edge Gateway a Embedded PC	Co NENÍ součástí Základní hardwarové služby pro produkty Dell Edge Gateway a Embedded PC
Podpora oprávněného hardwaru zahrnutá do podporovaného produktu	Podpora pro konektivitu neoprávněného hardwaru nebo softwaru

Vyloučené služby, které se nevztahují na žádné produkty

Aby nedošlo k žádným nedorozuměním, nejsou v rozsahu tohoto popisu služeb zahrnuty následující činnosti:

- Jakékoli jiné služby, úkoly či činnosti než ty, které jsou výslovně uvedeny v tomto popisu služby.
- Pomoc se softwarem operačního systému na základě postupů
- Pomoc s databázemi
- Výměna médií za software jiné značky než Dell (např. Microsoft® Office) nebo za software, který již společnost Dell s novými podporovanými produkty nedodává
- Pomoc s konfigurací, optimalizací, instalací, přemístěním nebo aktualizací
- Monitorování důležitých oblastí prostřednictvím centra Global Command Center
- Pohotovostní opravy nebo stupně závažnosti určené zákazníkem
- Správa případů nebo řízení eskalací
- Záruka, opravy ani jiný druh servisní služby požadovaný pro produkty jiných značek než Dell (pokud není uvedeno jinak)
- Příslušenství, provozní spotřební materiál, periferní zařízení nebo díly jako baterie, rámy a kryty; týká se jakéhokoli obnovení nebo přenosu dat



- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení
- Servis zařízení poškozeného nesprávným používáním, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (mimo jiné např. použití nesprávného napětí nebo pojistek, použití nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávná či nedostatečná ventilace nebo nedodržování provozních pokynů), modifikací, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nepatřičnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou)
- Opravy, které jsou vyžadovány kvůli problémům se softwarem, nebo opravy vyplývající ze změny, úpravy nebo opravy provedené kýmoli jiným než společností Dell, jejím autorizovaným prodejcem nebo poskytovatelem služeb nebo zákazníkem využívajícím díly CSR (vyměnitelné zákazníkem).
- Pomoc v oblasti výkonu nebo správy
- Úkony, jako je například instalace, odinstalace, přemístění, preventivní údržba, pomoc se školením, vzdálená správa či jiné aktivity nebo služby, které nejsou přímo popsány v tomto popisu služby.
- Zásobování, výměna médií, provozní spotřební materiál, příslušenství nebo díly, jako baterie, rámy a kryty a jejich podpora.
- Přímá podpora pro produkty třetí strany nebo asistence na základě spolupráce pro verze, které již výrobce, dodavatel či partner nepodporuje.
- Podpora zařízení poškozeného přírodními katastrofami (mimo jiné bleskem, povodní, tornádem, zemětřesením či hurikánem), nesprávným používáním, při nehodě nebo špatným zacházením s podporovaným produktem nebo s jeho komponentami (mimo jiné použití nesprávného napětí nebo nesprávných pojistek, použití nekompatibilních zařízení a příslušenství, nesprávná nebo nedostatečná ventilace nebo nedodržování provozních pokynů), upravováním, nevhodným fyzickým nebo provozním prostředím, nesprávnou údržbou prováděnou zákazníkem (nebo jím pověřenou osobou), přemístěním podporovaného produktu způsobem neslučitelným s jeho designem, odstraněním nebo pozměněním identifikačních štítků na zařízení či jeho dílech nebo poruchou způsobenou produktem, za který společnost Dell nenese odpovědnost.
- Odstraňování spywaru/virů.
- Služby zálohování dat.
- Pokročilá bezdrátová, síťová nebo vzdálená instalace, nastavení, optimalizace a konfigurace aplikací nad rámec služeb popsanych v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo rekompilovaná jádra.
- Pro určité baterie platí specifické předpisy pro leteckou přepravu. V takových případech nemusí být společnost Dell schopna zaslat baterie letecky. Namísto toho vám náhradní díl dodá alternativním způsobem dopravy. Pro dodávku baterií, které nelze zaslat letecky, nemusí být dostupná objednaná úroveň servisní reakce. Váš pracovník technické podpory společnosti Dell vám předá konkrétní informace týkající se dodávky náhradních baterií.
- Opravy, které jsou vyžadovány kvůli problémům se softwarem, nebo opravy vyplývající ze změny, úpravy nebo opravy provedené kýmoli jiným než společností Dell, jejím autorizovaným prodejcem nebo poskytovatelem služeb nebo zákazníkem využívajícím díly CSR (vyměnitelné zákazníkem).

Z tohoto popisu služby nevyplývají zákazníkovi žádné další záruky nad rámec záruk poskytnutých v podmínkách vaší rámcové smlouvy o poskytování služeb nebo jiné platné smlouvy.



Obecné závazky zákazníka

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

Spolupráce s telefonickým technikem a technikem přítomným na pracovišti: Zákazník se zavazuje, že bude 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 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, elektřiny a místní telefonní linky. Je také třeba 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 pro systém 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 během jejího provádění. Zákazník by 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 také 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:

- JAKÉKOLI VAŠE DŮVĚRNÉ, CHRÁNĚNÉ ANI OSOBNÍ INFORMACE,
- ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT, PROGRAMŮ ČI SOFTWARE,
- POŠKOZENÍ ČI ZTRÁTU VYMĚNNÝCH MÉDIÍ,
- POPLATKY ZA DATOVÉ ČI HLASOVÉ PŘENOSY VZNIKLE 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 nebyl vyroben společností Dell. Záruky některých výrobců mohou pozbýt platnosti, jestliže s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell nebo kdokoli jiný než dotyčný výrobce. Je povinností zákazníka se ujistit, že poskytování služeb společností Dell nebude mít na tyto záruky vliv, a pokud ano, 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 jako „vy“ nebo „zákazník“) a právnickým subjektem Dell uvedeným 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 takováto smlouva neexistuje, je služba 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 zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily, a zavazují se jimi řídit.

Umístění zákazníka	Smluvní podmínky platné pro nákup služeb společnosti Dell	
	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell přímo od společnosti Dell	Zákazníci, kteří zakoupili služby společnosti Dell prostřednictvím autorizovaného prodejce 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 země	Místní webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Místní webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webové stránky www.dell.com pro příslušnou zemi nebo www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na „zákazníka“ v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. 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 vaším prodejcem.
Evropa, Střední východ, Afrika	Místní webové stránky 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/Geschaeftsbedingungen Spojené království: www.dell.co.uk/terms	Popis služeb a další dokumenty týkající se služeb společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, netvoří smlouvu mezi vámi a společností Dell, ale slouží pouze k popisu obsahu služeb, které od svého prodejce kupujete, vašich závazků jako příjemce služby a hranic a omezení této služby. V důsledku toho platí, že zatímco jakékoli odkazy na „zákazníka“ v tomto popisu služby a ve kterémkoli jiném dokumentu týkajícím se služeb Dell jsou považovány za odkazy na vás, jakékoli odkazy na společnost Dell mají být považovány za odkazy na společnost Dell jako na poskytovatele služby poskytujícího službu jménem vašeho prodejce. Se společností Dell nebudete mít ohledně zde popsané služby přímý smluvní vztah. 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 vaším prodejcem.

* Přístup k místní webové stránce www.dell.com zákazníci získají jednoduše prostřednictvím adresy www.dell.com z počítače připojeného k internetu ve své oblasti nebo výběrem z možností na webové stránce společnosti Dell „Choose a Region/Country“ (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 tehdejší platným popisem služby dostupným na adrese www.dell.com/servicedescriptions/global.

Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v konfliktu s některým z ustanovení dané smlouvy, platí ustanovení popisu služby, pouze však v rozsahu daného konfliktu. Ustanovení nebude považováno za náhradu žádného jiného ustanovení uvedeného ve smlouvě, které tomuto popisu služby konkrétně neodporuje.

Svůj souhlas s tím, že považujete tento popis služby a smlouvy začleněné do tohoto dokumentu za závazné, vyjádříte objednávkou těchto služeb, přijetím dodávaných položek služeb, využitím těchto služeb nebo souvisejícího softwaru, kliknutím na tlačítko nebo 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 daný subjekt. Kromě obdržení tohoto popisu služby mohou být zákazníci v určitých zemích povinni podepsat formulář objednávky.



Další podmínky platné pro podporu a služby související se zárukou

1. Podporované produkty

Tato služba je k dispozici pro podporované produkty zahrnující vybrané produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, počítače Embedded, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ a monitory a dokovací stanice Dell zakoupené ve standardní konfiguraci („**podporované produkty**“). Podporované produkty jsou pravidelně přidávány. Aktuálně platný seznam služeb, které jsou k dispozici pro produkty společnosti Dell a produkty jiných výrobců, získáte od obchodního zástupce. Jednotlivé podporované produkty jsou označeny sériovým číslem (dále jen „**výrobní číslo**“). Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt pořídit samostatnou smlouvu o poskytování služeb.

2. Služby podpory

A. Omezená záruka na hardware – omezení krytí hardwaru: Služby související

Služby související s podporou mohou zahrnovat různé možnosti odborné pomoci (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 (dále jako „**oprávněná událost**“).

Jak je uvedeno v daném oddílu na straně 1 a 2, mohou platit omezení záručního krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které tato omezení pro hardware rozšiřují, může být účtován zvláštní poplatek. Přečtěte si prosím vymezení záruky pro zákazníky v USA a Kanadě, které najdete na adrese: www.Dell.com/Warranty. Obsahuje informace o omezené záruce na hardware, která platí pro všechny zákazníky na celém světě v souladu s příslušnými zákony jednotlivých zemí. Další informace o záruce naleznete na své místní webové stránce Dell.com nebo se můžete obrátit na analytika technické podpory společnosti Dell.

B. Výměna celé jednotky – nesplnění závazku vrácení: Pokud společnost Dell rozhodne, že je součástí vadného podporovaného produktu snadno odpojitelná a připojitelná (například klávesnice nebo monitor), nebo pokud analytik určí, že by měla být u podporovaného produktu vyměněna celá jednotka, vyhrazuje si společnost Dell právo poslat zákazníkovi celou náhradní jednotku. Pokud společnost Dell dodá zákazníkovi náhradní jednotku, musí zákazník odevzdat vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell. V případě, že si zákazník u daného systému zakoupil službu „Keep Your Hard Drive“ (Ponechte si svůj pevný disk), může si daný pevný disk(y) ponechat. Pokud zákazník neodevzdá vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell způsobem popsáním výše nebo pokud není vadná jednotka vrácena během deseti (10) dnů v souladu s psanými pokyny poskytovanými s náhradní jednotkou (v případě, že náhradní jednotka nebyla dodána technikem společnosti Dell osobně), zákazník souhlasí, že společnosti Dell náhradní jednotku uhradí podle obdržené faktury. Pokud zákazník fakturu nezaplatí do deseti (10) dnů po jejím obdržení, může společnost Dell kromě jiných dostupných zákonných práv a opatření využít práva odstoupení od tohoto popisu služby.

C. Uskladnění díly: Společnost Dell v současnosti skladuje díly na několika místech po celém světě. Některé díly nemusí být ve skladu, který je pracovištěm zákazníka nejbližší. Jestliže je nutné díl potřebný pro opravu podporovaného produktu dopravit odjinud, protože není k dispozici v zařízení společnosti Dell v blízkosti zákaznického místa, bude tento díl odeslán, jakmile to bude možné a obchodně oprávněné.



D. Vlastnictví servisních dílů: Všechny díly vyjmuté z podporovaného produktu a vrácené společnosti Dell jsou majetkem společnosti Dell. Pokud zákazník obdrží náhradní díly od společnosti Dell, musí společnost Dell zaplatit aktuální maloobchodní cenu za jakékoli 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 záručních 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 (dále jen „**doba trvání služby**“) uvedenou ve formuláři objednávky. Na formuláři objednávky zákazníka je uveden 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. 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 dojde k naplánování služby, lze toto naplánování změnit nejpozději do osmi (8) kalendářních dnů před naplánovaným datem. Dojde-li ke změně plánu služby méně než sedm (7) dnů před naplánovaným datem, bude cena služby navýšena maximálně o 25 %. Jakákoli změna naplánování služby musí být potvrzena zákazníkem alespoň osm (8) dnů před jejím zahájením.

B. Obchodně oprávněná omezení rozsahu služby: Společnost Dell může poskytnutí služby odmítnout, pokud by podle jejího názoru dané 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 v poskytnutí služby způsobené jakoukoli příčinou, kterou nemůže ovlivnit, včetně nesplnění závazků uvedených v popisu služby zákazníkem. Služba se vztahuje pouze na účely použití, k nimž byl podporovaný produkt určen.

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

D. Postoupení: Společnost Dell může tuto službu, případně popis služby postoupit oprávněným externím poskytovatelům služeb.



E. Zrušení poskytování služeb: 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.
- Společnost Dell neustále sleduje poruchovost komponentů. Pokud má rozumný důvod se domnívat, že zákazník službu využívá nadměrně, vyhrazuje si společnost Dell právo poskytnutí služby odmítnout (například když žádosti zákazníka o výměnu vadných komponentů podstatně překračují standardní poruchovost daného komponentu a systému). Jestliže společnost Dell určí (plně v kompetenci společnosti Dell), že zákazník službu využívá nadměrně, včetně, avšak nikoli výhradně, vyžadování dodávek komponent, které vykazují známky nadměrného používání a selhání v důsledku opotřebení, vyhrazuje si společnost Dell právo zrušit nebo odmítnout plnění služby.

Pokud tuto službu společnost Dell 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 právní předpis nevyžaduje jiná ustanovení o odstoupení od poskytování služby, která nelze smluvně změnit. Pokud společnost Dell v souladu s tímto odstavcem službu zruší, zákazník nemá nárok na vrácení peněz ani poplatků uhrazených či splatných společnosti Dell.

F. Zeměpisná omezení a přemístění: Tato služba je poskytována v místech uvedených na faktuře zákazníka. Tato služba není dostupná ve všech oblastech. Pokud se váš podporovaný produkt nenachází v zeměpisné oblasti, která odpovídá místu uvedenému v záznamech služby společnosti Dell pro daný podporovaný produkt, nebo pokud se změnila konfigurace a nebyly tyto změny nahlášeny společnosti Dell, musí společnost Dell nejprve znovu provést kvalifikaci podporovaného produktu z hlediska nároku na podporu, kterou jste zakoupili, a teprve poté bude možné znovu zavést platné doby odezvy pro daný podporovaný produkt. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby odborné pomoci a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblasti. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto podrobnosti vám sdělí obchodní zástupce. 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. Pro zákazníky z oblasti EMEA platí (není-li v tomto popisu služby či příslušné smlouvě uvedeno jinak), že je služba na pracovišti poskytována do vzdálenosti 150 kilometrů od nejbližší logistické pobočky Dell (pobočka PUDO, Pick-up/Drop-off). Další informace ohledně dostupnosti služby na pracovišti v oblasti EMEA vám na požádání sdělí váš obchodní zástupce.

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, a to za předpokladu, že zákazník je původním kupcem podporovaného produktu a této služby, případně pokud si zákazník podporovaný produkt a tuto službu zakoupil u původního vlastníka (nebo předchozího postupitele) a v souladu se všemi postupy převodu, které najdete na adrese www.support.dell.com. Může být účtován poplatek za převod. Upozorňujeme, že pokud zákazník nebo postupitel zákazníka přemístí podporovaný produkt do zeměpisné oblasti, ve které 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 na novém místě. Jestliže se zákazník nebo postupitel zákazníka rozhodne, že tento dodatečný poplatek neuhradí, může být služba bez možnosti vrácení peněz automaticky změněna na kategorie podpory, které jsou v tomto novém umístění k dispozici za stejnou nebo nižší cenu.

© 2015 Dell Inc. Všechna práva vyhrazena. Ochranné známky a obchodní názvy v tomto dokumentu mohou odkazovat na ochranné známky a názvy nebo produkty, případně na právní subjekty, které si na tyto položky činí nárok. Tištěná verze těchto podmínek je k dispozici na vyžádání.



Doplněk A

Možnosti odezvy služby:

Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Volitelné služby Return for Repair (Vrácení k opravě)	Služba MIS	Služba MIS (Mail-in Service) je zahájena zavoláním technikovi společnosti Dell, jak je uvedeno výše. Technik společnosti Dell během diagnostiky rozhodne, zda oprávněný případ vyžaduje, aby byl podporovaný produkt odeslán do servisního střediska určeného společností Dell. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní včetně odeslání do a z opravy. Cyklus začíná od data, kdy zákazník odešle podporovaný produkt společnosti Dell. Doba odezvy se může v závislosti na zemi nebo umístění lišit. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce společnosti Dell.
	Služba MIS: Zákazník poskytne krabici, hradí dopravu	Služba MIS: Zákazník poskytne krabici, hradí dopravu: Pokud vaše záruka nezahrnuje přepravu směrem od zákazníka hrazenou společností Dell, poskytneme vám číslo autorizace vrácení materiálu (RMA), které musíte poskytnout s vráceným produktem. Jste povinni nám vrátit produkty v původním nebo ekvivalentním obalu, předem zaplatit poplatky za přepravu a pojistit zásilku nebo přijmout rizika v případě ztráty nebo poškození produktů během přepravy, což může vést ke zrušení platnosti záruky (poškození způsobené zákazníkem). Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní včetně odeslání do a z opravy. Cyklus začíná od data, kdy zákazník odešle podporovaný produkt společnosti Dell. Vratíme vám opravené nebo vyměněné produkty. Uhradíme vám dopravu opravených nebo vyměněných produktů k vám, jestliže používáte adresu v USA (kromě Portorika a amerických držav a území) nebo v Kanadě (v případě systémů registrovaných v Kanadě). Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní včetně odeslání do a z opravy. Cyklus začíná od data, kdy zákazník odešle podporovaný produkt společnosti Dell.
	Služba MIS: Zákazník poskytne krabici, společnost Dell hradí dopravu	Služba MIS: Zákazník poskytne krabici, společnost Dell hradí dopravu: Pokud vaše záruka zahrnuje přepravu hrazenou společností Dell pokrývající přepravu od zákazníka a zpět, poskytneme vám číslo autorizace vrácení materiálu (RMA), které musíte poskytnout s vráceným produktem. Jste povinni vrátit produkty v původním nebo ekvivalentním obalu do stanoveného servisního střediska a my vám vrátíme opravené nebo vyměněné produkty. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní včetně odeslání do opravy a z ní. Cyklus začíná od data, kdy zákazník odešle podporovaný produkt společnosti Dell. Uhradíme vám dopravu opravených nebo vyměněných produktů k vám, jestliže používáte adresu v USA (kromě Portorika a amerických držav a území) nebo v Kanadě (v případě systémů registrovaných v Kanadě). Jinak vám produkty odešleme s tím, že dopravné budete hradit při příjmu.
	Služba MIS: Společnost Dell dodá krabici a hradí přepravu	Služba MIS: Společnost Dell dodá krabici a hradí přepravu: Jestliže zástupce technické podpory společnosti Dell určí, že je třeba produkt vrátit kvůli opravě nebo výměně, bude vám zaslán obalový materiál, pokyny k přepravě a průvodka pro předplacenou dopravu. Při příjmu přepravního materiálu je třeba produkt zabalit do požadovaného materiálu a kontaktovat přepravce uvedeného v pokynech k přepravě za účelem dohodnutí času vyzvednutí. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní včetně odeslání do a z opravy. Cyklus začíná od data, kdy zákazník odešle podporovaný produkt společnosti Dell. Jestliže budete postupovat podle našich pokynů k přepravě, uhradíme standardní přepravní poplatky za dopravu produktu k nám za účelem opravy a dopravu směrem k vám, jestliže používáte adresu v USA (kromě Portorika a amerických držav a území) nebo v Kanadě (v případě systémů registrovaných v Kanadě). Jinak vám produkty odešleme s tím, že dopravné budete hradit při příjmu.



Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
	Služba CIS (Carry-In Service)	Služba Carry-In (CIS) představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte zavoláním na číslo technika společnosti Dell, jak je uvedeno výše. 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 dobu představuje místní provozní doba 5 dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Po opravě podporovaného produktu kontaktuje společnost Dell zákazníka a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní. 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, v Africe a Asii)	Služba Carry-In (CIS) představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu využijete, když zavoláte nebo přinesete podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo na místo dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní doba je místní provozní doba: pět dní v týdnu s výjimkou místních státních svátků. Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Po opravě podporovaného produktu kontaktuje autorizovaný prodejce produktů Dell zákazníka a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Dohody na úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městě. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní. Informaci o tom, kde je ve vaší zemi dostupná partnerem vedená služba CIS, najdete pomocí následujícího odkazu: www.dell.com/contactdell
	Služba CAR (Collect & Return)	Službu CAR (Collect & Return) zahájíte zavoláním technikovi společnosti Dell, jak je uvedeno výše. 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. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní včetně odeslání do a z opravy. Cyklus začíná od data, kdy zákazník odešle podporovaný produkt společnosti Dell. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši (pokud tyto produkty nebyly objednány samostatně).
	Smluvní podmínky jsou platné pro všechny služby Return for Repair: výše uvedené možnosti služeb Mail-In Service, Carry-In Service a Collect & Return.	Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou odezvy uvedenou na objednávce zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní. Postup zasílání: Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do servisního střediska určeného společností Dell. Podporovaný produkt je třeba odeslat na adresu poskytnutou technikem společnosti Dell a je třeba jej zřetelně označit číslem vráceného zboží. Číslo vráceného zboží vám poskytne technik společnosti Dell. Kvůli urychlení opravy nebo výměny přiložte písemný stručný popis problému. Produkt, který chcete vrátit, dejte do původního obalu. Nemáte-li k dispozici původní obal, technik společnosti Dell vám může obal zajistit; tato služba však může být zpoplatněna. Opatření týkající se dodávky: Zákazník by neměl posílat příručky, důvěrné, majetkové či osobní informace nebo výměnná média, jako jsou diskety, disky DVD, karty PC atd. Společnost Dell neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat nebo za poškozená či ztracená média nebo důvěrné, majetkové či osobní informace.
Služba Parts Only	Není k dispozici	Zákazníkům se službou Parts-Only (Pouze díly) umožní společnost Dell vyžádat si náhradní díly v rámci podpory oprávněných případů. Je možné, že společnost Dell zajistí výměnu celých jednotek, nikoli pouze jednotlivých dílů. V takovém případě společnost Dell společně s každým náhradním dílem zašle předplacený přepravní obal, který zákazník použije k vrácení původního vadného dílu společnosti Dell. Služba Parts-Only zahrnuje omezenou telefonickou podporu pouze pro vyhodnocení a zajištění odeslání – telefonická podpora nezahrnuje telefonické řešení potíží ani jiné typy vzdálené pomoci.



Úroveň odezvy služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
Služba Onsite Service	Není k dispozici	V případě zákazníků se službou Onsite Service rozhodne technik společnosti Dell během telefonického odstraňování problémů, zda je v rámci podpory oprávněného případu nutné vyslat na místo servisního technika. V případě služby Onsite Service dorazí technik k zákazníkovi na pracoviště obvykle následující pracovní den. Časy odezvy se mohou lišit podle země a polohy a zákazník a společnost Dell uznávají a chápou skutečnost, že faktory přesahující možnosti společnosti Dell, včetně, avšak nikoli výhradně, veškerých požadovaných povolení nebo zpracování materiálů či zdrojů během cesty ze společnosti Dell k zákazníkovi, mohou způsobit zpoždění odezvy oproti odhadům typického času odezvy popsaného v tomto popisu služby a předaného společností Dell zákazníkovi v době, kdy zákazník požaduje expedici. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce společnosti Dell. Tato služba podléhá konkrétním omezením a podmínkám: • Technici služby Onsite Service jsou k dispozici od pondělí do pátku v době od 8:00 do 18:00 místního času s výjimkou státních svátků. • Obecně je služba vyřízena následující pracovní den, pokud byl hovor přijat společností Dell do 17:00 místního času, tento čas se však může lišit podle oblasti. Potřebujete-li zjistit časovou lhůtu pro své umístění, obraťte se na technika společnosti Dell. • V případě, kdy je technik již na pracovišti a jsou zapotřebí dodatečné díly/zdroje, může být práce dočasně přerušena do dodání těchto dílů/zdrojů. Zmeškání servisního technika: Jestliže zákazník či jeho autorizovaný zástupce není na určeném místě v době příjezdu technika, nemůže technik provést požadovanou službu. Pokud to bude možné, servisní technici zanechají na místě vzkaz a informují tak zákazníka o své návštěvě. Nastane-li tato situace, může zákazník zaplatit dodatečný poplatek za následné objednání služby.
Výměnná servisní služba Advanced Exchange		Pro zákazníky se servisní službou Advanced Exchange může společnost Dell v rámci podpory oprávněného případu odeslat do firemní lokality zákazníka náhradní produkt. V některých situacích může společnost Dell dle svého uvážení také vyslat na místo technika, jenž poskytne podporu, avšak pouze v reakci na oprávněný případ. V rámci služby Advanced Exchange dorazí náhradní produkt obvykle další pracovní den. Zákazník je po obdržení náhradního produktu povinen vrátit vadný podporovaný produkt společnosti Dell tak, že vadný podporovaný produkt během 3 pracovních dnů doručí na kontaktní místo přepravce. Jestliže společnost Dell určí, že podporovaný produkt zákazníka nelze vrátit do zařízení přepravce a zákazník musí podporovaný produkt vrátit zasláním zpět, obalové materiály, pokyny pro přepravu a předplacený nákladní list budou obvykle odeslány na pracoviště zákazníka s náhradním produktem. Po přijetí náhradního produktu zákazník podporovaný produkt okamžitě zabalí a odešle, případně naplánuje na tentýž den nebo další možný den vyzvednutí přepravcem. Pokud zákazník vadnou položku nevrátí, může mu být účtován poplatek.

