

# SMLOUVA O POSKYTNUTÍ PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů („Smlouva“ nebo „tato Smlouva“), mezi:

č. smlouvy Zákazníka: 23/21

č. smlouvy Poskytovatele: 28052021

## Obchodní firma Af Office s.r.o

se sídlem / s místem podnikání: Jednořadá 1051/53, 160 00, Praha 6

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze sp. zn. oddíl C vložka 92433 / 01

kteřou zastupuje: [REDAKCE]

IČO: 26768771

DIČ: CZ26768771

Bankovní spojení / číslo účtu: [REDAKCE]

(dále jako „Poskytovatel“)

a

## OTE, a.s.

se sídlem: Sokolovská 192/79, Karlín, 186 00 Praha 8

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 7260

kteřou zastupují: [REDAKCE]

IČO: 26463318

DIČ: CZ26463318

(dále jako „Zákazník“)

## I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je povinnost Poskytovatele zajistit/prodat Zákazníkovi poskytování prodloužené záruky – originální podpory Dell<sup>1</sup>, v českém jazyce, pro zařízení uvedená v **Příloze č. 1** této Smlouvy (72 ks notebooků; dále též jen „**Notebooky**“), a to se zajištěním služeb v rozsahu **Pro Support Next Business Day** na období dvou (2) let od konce stávající záruční doby uvedené vždy u příslušného Notebooku. Přesný rozsah a přesné podmínky služby Pro Support Next Business Day jsou uvedeny v **Příloze č. 2** této Smlouvy (dále též jen „**Prodloužená záruka výrobce**“ nebo „**Prodloužená záruka výrobce Dell**“).
2. Poskytovatel je povinen zajistit formou prodeje příslušného produktu Zákazníkovi poskytování Prodloužené záruky výrobce Dell a Zákazník je povinen za řádné a včasné zajištění/umožnění čerpání Prodloužené záruky výrobce Dell zaplatit Poskytovateli cenu příslušného produktu způsobem sjednaným v čl. III. této Smlouvy.

---

<sup>1</sup> DELL Computer, spol. s r. o., C 9231 vedená u Městského soudu v Praze, Praha 11 - Chodov, V Parku 2325/16, PSČ 148 00, IČO 45272808

3. Poskytovatel prohlašuje a Zákazníka ujišťuje, že je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a poskytnout sjednané plnění. Uvedené Poskytovatel dokládá *certifikátem o partnerství s Dell* – viz **Příloha č. 3** Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi za újmu/škodu vzniklou v důsledku nepravdivosti či neúplnosti prohlášení dle předchozích vět.

## **II. Prodloužené záruky výrobce**

1. Pro práva z vadného plnění musí platit obdobně ustanovení § 2099 a násl. občanského zákoníku.
2. Prodloužená záruka výrobce musí být garantována přímo výrobcem Dell. Vady zjištěné v průběhu záruční doby musí být Zákazník oprávněn vytýkat formou Reklamací u výrobce Dell, a to kdykoli v průběhu Prodloužené záruky výrobce.
3. Servisní podpora musí být dostupná v režimu min. 8/5 s reakční dobou do nejbližšího pracovního dne (NBD).
4. Po dobu odstraňování vady záruční doba neběží.
5. Reklamací musí být možné uplatnit nejpozději do posledního dne záruční doby, přičemž Reklamacie odeslaná Zákazníkem v poslední den záruční doby se musí považovat za včas uplatněnou.

## **III. Cena a platební podmínky**

1. Cena za zajištění Prodloužené záruky výrobce činí [REDAKCE] Kč (též jen „Cena“) bez DPH.
2. K Ceně bez DPH uvedené v odst. 1 bude účtována DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Cena bez DPH je sjednána jako nejvýše přípustná, nepřekročitelná, platná po celou dobu plnění této Smlouvy. Cena zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním podle této Smlouvy.
4. Cenu vč. DPH uhradí Zákazník Poskytovateli na základě daňového dokladu (faktury). Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit po aktivaci Prodloužené záruky výrobce a poté, co si Zákazník na portálu Dell tuto aktivaci ověří.
5. Faktura musí obsahovat vedle náležitostí stanovených v § 435 občanského zákoníku i evidenční číslo Smlouvy Zákazníka a náležitosti podle zákona o DPH. V případě, že Faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti, nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Zákazník oprávněn vrátit fakturu Poskytovateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení bezvadné faktury Zákazníkovi.
6. Fakturu zašle Poskytovatel elektronicky na adresu [REDAKCE], a to ve formátu PDF.
7. Splatnost faktury je 21 dnů od data jejího prokazatelného doručení Zákazníkovi. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu Zákazníka ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného v této Smlouvě nebo na faktuře.
8. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této Smlouvy, i případný účet, který použije při fakturaci, je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
9. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy či na příslušné faktuře tímto způsobem zveřejněn, uhradí Zákazník Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou Cenu bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z ceny plnění fakturované Poskytovatelem uhradí Zákazník, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně

příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.

10. Pokud v době uskutečnění zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako Nespolehlivý plátcce, dohodly se Smluvní strany, že Zákazník bude postupovat při úhradě Ceny způsobem uvedeným v odst. 9. tohoto článku.
11. Smluvní strany se dohodly, že Zákazník je oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za Poskytovatelem, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce Poskytovatele za Zákazníkem, ať splatné či nesplatné.

#### IV. Doba a místo plnění

1. Poskytovatel je povinen odeslat objednávku aktivace Prodloužené záruky výrobce do 5 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy a poskytovat Dellu veškerou potřebnou součinnost, aby služba mohla být aktivní nejpozději 30 dnů ode dne účinnosti této Smlouvy.
2. Poskytování Prodloužené záruky výrobce Zákazníkovi musí být Poskytovatelem zajištěno na dobu dvou (2) let ode dne následujícího po posledním dni současné záruky příslušného Notebooku (viz Příloha č. 1). **Poskytovatel odpovídá v celém rozsahu za to, že aktivací příslušného produktu získá Zákazník řádný přístup k Prodloužené záruce výrobce ve smyslu této Smlouvy.**
3. Místem plnění je sídlo Zákazníka.
4. Strany určují následující osoby oprávněné jednat ve věci plnění této Smlouvy (též jen „Oprávněné osoby“):

za Zákazníka: [REDACTED]  
[REDACTED]

za Poskytovatele: [REDACTED]

5. Oprávněné osoby Zákazníka jsou též oprávněné zadávat požadavky na poskytnutí Prodloužené záruky výrobce (též jen „Reklamace“). Oprávněné osoby nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit.

#### V. Uveřejnění Smlouvy a skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, tuto Smlouvu vč. výše skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy, včetně všech případných dodatků, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Zákazník. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich Zákazníka informovat.
4. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Zákazník rovněž uveřejní tuto Smlouvu, tj. celé znění včetně všech příloh a včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele.
5. Uveřejňování bude prováděno dle platných právních předpisů (ZZVZ, zákon o registru smluv, GDPR, ...).

## VI. Sankce, odstoupení od Smlouvy

### 1. Strany sjednávají následující sankce:

- a) Pokud je Poskytovatel v prodlení s plněním Smlouvy (viz zejména článek IV. odstavec 1.), je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši ■■■■■ Kč za každý i započatý den prodlení.
- b) Pokud je Zákazník v prodlení s úhradou Ceny, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany požadovat náhradu škody v plné výši, ani právo odstoupit od Smlouvy (viz dále). Smluvní strany se současně dohodly, že celková výše smluvních pokut, kterou může oprávněná strana uplatnit, nepřesáhne ■■■■■ Ceny bez DPH.

2. **Strany mohou od této Smlouvy odstoupit**, stanoví-li tak zákon nebo sjednává-li to Smlouva.
3. Zákazník si vyhrazuje právo odstoupit od této Smlouvy zejm. v případě, že:
  - a) Prodloužená záruka výrobce nebude aktivní ani 30 dnů od účinnosti této Smlouvy.
4. Poskytovatel si vyhrazuje právo odstoupit od této Smlouvy zejm. v případě, že:
  - a) Zákazník bude v prodlení s úhradou faktury delším než 45 dní.
5. Odstoupení od Smlouvy je účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé straně.
6. K právům, která zůstávají odstoupením nedotčena, viz zejm. § 2005 odst. 2 občanského zákoníku.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti zveřejněním v registru smluv.
2. Smlouvu je možno měnit nebo doplňovat pouze formou písemných chronologicky číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, nestanoví-li Smlouva v konkrétním případě výslovně jinak.
3. Změny osob oprávněných ve věci plnění Smlouvy nebo kontaktních údajů nebudou prováděny formou dodatku, ale oznamovány smluvními stranami elektronickou poštou.
4. Závazkový vztah založený touto Smlouvou, se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, a právním řádem České republiky.
5. Pokud jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy, avšak netvořící její podstatnou náležitost, je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení této Smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních závazků z této Smlouvy. Strany se zavazují v rámci této Smlouvy nahradit formou dodatku k této Smlouvě tento neplatný nebo nevymahatelný oddělený závazek takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního odděleného závazku. Pokud však jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy a tvořící její podstatnou náležitost je nebo kdykoliv se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, Strany nahradí neplatný nebo nevymahatelný závazek v rámci nové smlouvy takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního závazku obsaženém v této Smlouvě.
6. Poskytovatel může postoupit práva a povinnosti vzniklé z této Smlouvy pouze po předchozím písemném souhlasu Zákazníka. Za písemnou formu se nepovažuje e-mail či jiné elektronické zprávy.

7. Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny především dohodou smluvních stran. Nebude-li možné dosáhnout dohody, bude spor řešen před místně a věcně příslušným soudem České republiky. Místní příslušnost soudu se řídí sídlem Zákazníka.
8. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její Přílohy:
  - č. 1 – Specifikace Notebooků
  - č. 2 – Specifikace služby Pro Support Next Business Day
  - č. 3 – *Doklad o partnerství Af Office s.r.o. a výrobce*
10. **Priorita dokumentů:** Hlavním právním dokumentem, kterým se s předností před ostatními řídí sjednaný závazek, je tato Smlouva, tj. ujednání obsažená v jejích člancích I. až VII. Záležitosti výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí ostatními podmínkami zadávací dokumentace k této veřejné zakázce. Priorita příloh Smlouvy se řídí jejich číslováním. Příloha s nižším číslem má přednost před přílohou s vyšším číslem.
11. Pokud jde o Poskytovatelem doplněné Přílohy č. 2 a 3, jakož i pro případ, že Poskytovatel připojí k této Smlouvě jakýkoli jiný dokument (nepředvídanou přílohu s číslem 4, 5 atd.; např. obchodní podmínky), bude každý z uvedených dokumentů vykládán v přísném souladu s touto Smlouvou. Jakákoli ustanovení, která by zhoršovala postavení Zákazníka oproti této Smlouvě (tj. vč. Přílohy č. 1) a/nebo zadávacím podmínkám VZ, se nepoužijí, hledí se na ně jako na neexistující.

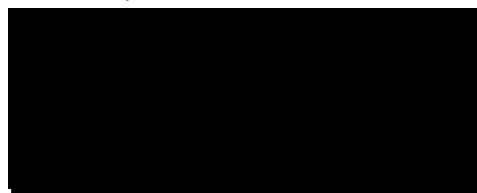
V Praze dne 22.6.2021

Za Zákazníka:



V Praze dne

Za Poskytovatele:







# Popis služby

## Služba Dell ProSupport pro klientské produkty

### Úvod

Společnost Dell si vám v souladu s tímto popisem služby (dále jako „**popis služby**“) dovoluje nabídnout službu Dell ProSupport pro klientské produkty (dále jako „**služba, služby nebo služby podpory**“). Nabídka, formulář objednávky nebo jiný vzájemně schválený formulář faktury nebo potvrzení objednávky od Dell (v platném znění, dále jako „**formulář objednávky**“) bude zahrnovat název služby a dostupné možnosti zakoupené servisní služby. Pokud potřebujete další podporu nebo vyžadujete kopii příslušné smlouvy vztahující se ke Službám (dále jako „**smlouva**“), obraťte se na zástupce prodeje Dell. Potřebujete-li kopii své smlouvy s příslušným prodejcem Dell EMC, obraťte se na tohoto prodejce.

### Rozsah této služby

Vlastnosti této služby:

- Nepřetržitý přístup (24x7, včetně svátků)<sup>1</sup> k zákaznickým službám společnosti Dell a organizaci podpory s cílem pomoci při odstranění potíží s produkty Dell a vybranými záležitostmi, které se týkají OEM softwaru značky Dell.
- Služby technika na pracovišti a/nebo dodávka součástí na výměnu na místo instalace nebo jiné vzájemně dohodnuté místo podnikání zákazníka schválené Dell, jak je podrobně uvedeno ve smlouvě (podle potřeby a úrovně zakoupených služeb) k řešení potíží s produktem.

### Kontaktování společnosti Dell v případě, že požadujete službu

**Podpora online, prostřednictvím konverzace a e-mailu:** Webová stránka společnosti Dell, konverzace a e-mailová podpora služby dle dostupnosti na adrese [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) a <https://support.emc.com/>.

**Telefonní žádosti o podporu:** K dispozici nepřetržitě (24x7, včetně svátků). Dostupnost mimo USA se může lišit a je omezena na komerčně přiměřené úsilí, pokud není v příslušné příloze uvedeno jinak. Seznam příslušných telefonních čísel pro vaše místo působení najdete na adrese <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> a <https://support.emc.com> (podle dostupnosti).

### Stupně závažnosti

Oprávněným událostem bude přiřazen stupeň závažnosti podle následujících tabulek.

Míra závažnosti	Stav	Reakce společnosti Dell	Role zákazníka
1	Kritický: ztráta schopnosti plnit klíčové obchodní funkce – vyžaduje okamžitou reakci.	Pohotovostní vyslání technika a okamžité telefonické odstraňování problémů. Rychlý zásah manažera pro postoupení případů.	Poskytnutí příslušného personálu nebo zdroje k řešení události dvacet čtyři (24) hodin denně, sedm (7) dní v týdnu. Mělo by být informováno a zapojeno vyšší vedení příslušného pracoviště.
2	Vážný: schopnost plnit důležité obchodní funkce, ale výkon nebo možnosti jsou zhoršené nebo vážně omezené.	Bezprostřední telefonické odstraňování problémů. Účast manažera pro postoupení případů, jestliže vzdálená diagnóza nebyla stanovena do 90 minut od zahájení hovoru. Vyslání dílů/pracovníků (podle potřeby) po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí příslušného personálu a zdroje k udržení komunikace a snahy o vyřešení problému. Informování a zapojení vyššího vedení příslušného pracoviště.
3	Střední/nízký: minimální nebo žádný vliv na chod podniku.	Telefonické odstraňování problémů, vyslání dílů/pracovníků po telefonickém odstraňování problémů a diagnostice.	Poskytnutí kontaktních informací a reakce společnosti Dell na žádost do dvaceti čtyř (24) hodin.

<sup>1</sup> Dostupnost se v jednotlivých zemích liší. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.





## Možnosti servisu na pracovišti zákazníka

Varianty reakce na pracovišti se liší podle typu zakoupené služby. Pokud jste zakoupili určitou úroveň podpory služby na pracovišti, bude úroveň reakce na pracovišti uvedena na faktuře (viz tabulky níže). Pokud byly splněny všechny platné podmínky uvedené v tomto popisu služeb, společnost Dell vyśle na pracoviště zákazníka servisního technika, který zajistí kvalifikovaný případ podle potřeby ve shodě se stupněm závažnosti a níže uvedenou tabulkou reakce na pracovišti.

Typ následující pracovní den	Doba reakce na pracovišti <sup>2</sup>	Omezení / zvláštní podmínky
<b>4hodinová reakce na pracovišti</b>	Technik obvykle dorazí do 4 hodin po skončení telefonického řešení problémů.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici sedm (7) dní v týdnu, dvacet čtyři (24) hodin denně – včetně svátků.</li> <li>• K dispozici pro oblasti s dobou reakce do 4 hodin.</li> <li>• K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.</li> <li>• Ve vzdálenosti odpovídající čtyřem hodinám se skladují důležité komponenty podporovaných produktů určené společností Dell. Části, které nejsou klíčové, lze dodat do druhého dne.</li> <li>• Pcc.</li> </ul>
<b>Reakce na pracovišti následující pracovní den</b>	Na základě telefonického odstraňování problémů a diagnostiky je obvykle vyslán technik, který dorazí na pracoviště zákazníka následující pracovní den.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• K dispozici pět (5) dnů v týdnu, deset (10) hodin denně – mimo svátky.</li> <li>• Hovory přijaté expertním centrem společnosti Dell po 17. hodině<sup>4</sup> místního času zákazníka (pondělí až pátek) nebo žádosti o vyslání technika podané po tomto čase mohou zpozdit příjezd technika na pracoviště zákazníka o jeden pracovní den.</li> <li>• K dispozici pouze s vybranými modely podporovaných produktů.</li> </ul>
<b>Zákazníci mimo kontinentální Spojené státy americké („OCONUS“)</b>	Díly mohou být zaslány na základě telefonického odstraňování problémů. Čas příjezdu/doručení na pracoviště závisí na tom, kde v oblasti OCONUS se zákazník nachází, a na dostupnosti potřebných dílů.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omezeno na zákazníky z oblasti OCONUS, které schválí společnost Dell (pouze USA).</li> <li>• Dostupnost vybraných systémů a umístění je omezená. Podrobnosti naleznete na adrese <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>.</li> </ul> <p>Federální zákazníci by se měli obracet na servisní místa OCONUS popsaná v příslušné, samostatně podepsané smlouvě o poskytování služeb se společností Dell.</p>

### Všechny ostatní možnosti reakce na pracovišti:

Po vzdáleném odstraňování problémů, diagnostice a rozpoznání problému analytik společnosti Dell určí, zda oprávněný případ vyžaduje vyslání technika nebo dílů na pracoviště zákazníka, nebo zda lze problém vyřešit vzdáleně.

<sup>2</sup> Některé doby reakce na pracovišti nejsou dostupné ve všech zemích a místech. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.



## Podmínky poskytování služeb společnosti Dell

Tento popis služby je uzavírán mezi zákazníkem (dále jako „vy“ nebo „zákazník“) a právním 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 v závislosti na umístění zákazníka poskytována v souladu s komerčními podmínkami prodeje společnosti Dell EMC nebo smlouvou uvedenou v tabulce níže (dle platnosti, „smlouva“). V tabulce je uveden seznam adres URL se smlouvami platnými v místě působení zákazníka. Zúčastněné strany potvrzují, že se s příslušnými podmínkami dostupnými online seznámily a zavazují se jimi řídit.

Adresa 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	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francouzština)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angličtina) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (kanadská francouzština)
Latinská Amerika a karibské země	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Asie, Tichomoří, Japonsko	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Popis služeb a další dokumenty o službách společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, tvoří 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 v 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 takové podmínky pro vás platit, přičemž budou platit podmínky, na kterých se dohodnete s prodejcem.
Evropa, Střední východ, Afrika (EMEA)	Místní webové stránky <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> pro příslušnou zemi nebo <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Zákazníci z Francie, Německa a Velké Británie mohou navíc využít příslušné adresy URL uvedené níže: Francie: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Německo: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Spojené království: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Popis služeb a další dokumenty o službách společnosti Dell, které jste mohli obdržet od svého prodejce, tvoří 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 v 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 takové podmínky pro vás platit, přičemž budou platit podmínky, na kterých se dohodnete s prodejcem.

\* Přístup k místní webové stránce [www.dell.com](http://www.dell.com) zákazníci získají jednoduše prostřednictvím adresy [www.dell.com](http://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](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

Pokud je kterékoli ustanovení tohoto popisu služby v rozporu 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 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 smluvní podmínky ohledně všech podporovaných produktů

### Požadavky na telefonickou podporu:

#### Krok první: Telefonická žádost o pomoc

- Chcete-li problém telefonicky konzultovat s analytikem technické podpory, kontaktujte oblastní centrum podpory Dell ProSupport.
- Zavolejte z místa, v němž máte fyzický přístup k podporovanému produktu.
- Nahlaste výrobní číslo (ve smyslu níže uvedené definice) a další informace, na které se vás analytik zeptá. Analytik ověří váš podporovaný produkt, příslušnou službu a úroveň reakce a také případný konec platnosti služby.

#### Krok druhý: Pomoc s odstraňováním problémů po telefonu

- V případě potřeby uveďte chybové zprávy a situace, při nichž se zobrazují. Dále uveďte kroky, které chybové zprávě předcházely, a kroky, které jste již podnikli, abyste problém vyřešili.
- Analytik s vámi projde řadu kroků odstraňování problémů, které pomohou potíže blíže určit.
- Jestliže je nezbytné vyslat technika na pracoviště zákazníka, analytik mu předá další pokyny.

## Dell SupportAssist

Dell SupportAssist je softwarová aplikace, která po instalaci a konfiguraci sleduje systém a shromažďuje údaje za účelem zlepšení technické podpory. V případě, že je rozpoznán problém, lze shromážděné údaje odeslat společnosti Dell, abyste získali vylepšenou, personalizovanou a efektivní podporu.

Při použití se službou ProSupport aplikace SupportAssist poskytuje následující funkce a možnosti:

- Monitorování systémů a zjišťování problémů, které mají vliv na běžný provoz a výkon.
- Automatické vytváření požadavků na technickou podporu společnosti Dell v případě rozpoznání problému.
- Automatické odeslání diagnostických a jiných údajů, které umožňují efektivní diagnostiku problémů.

Instalací aplikace SupportAssist umožníte společnosti Dell ukládat kontaktní informace (jméno, telefonní číslo a/nebo e-mailovou adresu), které budou využity k poskytování technické podpory pro vaše podporované produkty. Díky funkcím sběru protokolů (log collection) může společnost Dell využívat informace získané za účelem poskytování doporučení k vylepšení infrastruktury IT.

Poznámka: Odebráním či deaktivací aplikace SupportAssist nebo odhlášením možností pro sběr protokolů se naruší schopnost společnosti Dell poskytovat zákazníkům některé funkce služeb, jak jsou popsány v tomto popisu služby, společně s dalšími službami, které vyžadují přístup k informacím shromažďovaným aplikací SupportAssist. Aplikace SupportAssist nemusí být kvůli specifikům jednotlivých operačních systémů k dispozici ve všech systémech Dell.

Chcete-li se o službě Dell SupportAssist dozvědět více a podívat se na seznam podporovaných produktů Dell, navštivte web Dell SupportAssist na adrese: <http://Dell.Com/SupportAssist>.

## Společná asistence

Jestliže zákazník požádá o poskytnutí služby a Dell rozhodne, že vzniká problém ve spojení s produkty kvalifikovaného dodavatele třetí strany obecně užívanými v kombinaci s produkty, kterých se týká platná smlouva Dell o záruce nebo údržbě, bude se Dell snažit poskytovat společnou asistenci, při které Dell: (i) slouží jako jediný kontaktní bod, dokud nebudou potíže izolovány; (ii) kontaktuje dodavatele třetí strany; (iii) poskytuje dokumentaci k problému a (iv) pokračuje ve sledování problému a snaží se získat od dodavatele třetí strany (pokud je to přiměřeně možné) informace o stavu a řešení problému.

Při uplatnění společné asistence je zákazník povinen uzavřít s dodavatelem třetí strany a Dell nebo oprávněným prodejcem Dell smlouvy o příslušné aktivní podpoře a musí také mít příslušné oprávnění. Jakmile je zjištěn a oznámen, dodavatel třetí strany výhradně odpovídá za poskytování veškeré podpory, technické a jiné, ve spojení s řešením problému zákazníka. **SPOLEČNOST DELL NENÍ ODPOVĚDNÁ ZA VÝKON PRODUKTŮ ČI SLUŽEB OD JINÝCH DODAVATELŮ.** Viz platný seznam partnerů při společné asistenci [zde](#) a na adrese <https://support.emc.com/docu85596>, podle toho, co se uplatňuje. Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění zákazníka změnit.



## Komplexní podpora softwaru

Služba Dell ProSupport zahrnuje komplexní podporu softwaru Dell pro vybrané aplikace pro koncové uživatele, operační systémy, hypervisory a firmware Dell OEM u podporovaných produktů (dále jako „**softwarové produkty zahrnuté do podpory**“), a to prostřednictvím telefonu nebo přenosem softwaru nebo jiných informací elektronicky nebo zasláním softwaru nebo jiných informací zákazníkovi. Mezi softwarové produkty zahrnuté do podpory patří předinstalované klientské aplikace pro koncové uživatele, jako je software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® a software Adobe Acrobat®. Počáteční pomoc v oblasti klientských operačních systémů a aplikací související s běžnými aplikacemi pro koncové uživatele Dell OEM, jako je software Norton AntiVirus™, softwarový balíček Microsoft® Office, účetní software Intuit® QuickBooks®, software Adobe® Photoshop® nebo software Adobe Acrobat®. Kromě toho jsou také podporovány některé serverové operační systémy a hypervisory OEM, jako jsou například Microsoft Hyper-V®, VMware ESX® nebo Citrix XenServer®. Chcete-li získat aktuální seznam pokrytých softwarových produktů, kontaktujte analytika odborné pomoci Dell.

Aktuální partnery zajišťující komplexní podporu softwaru zobrazíte [zde](#). Seznam podporovaných produktů třetích stran se může kdykoli bez upozornění změnit.

**Omezení komplexní podpory softwaru Dell.** Společnost Dell negarantuje řešení žádné konkrétní otázky související se softwarem ani to, že pokrytý softwarový produkt přinese konkrétní výsledky. Situace, ze kterých plynou zákaznickovy otázky, musí být reprodukovatelné na jednom systému (*tzn.* jeden procesor s pracovní stanicí a periferními zařízeními). Společnost Dell může usoudit, že je problém softwaru dostatečně komplexní nebo že zákazníkům podporovaný produkt znemožňuje efektivní analýzu problému prostřednictvím telefonické podpory. Zákazník je srozuměn s tím, že řešení určitých záležitostí, na jejichž základě žádost zákazníka o danou službu vznikla, nemusí být od vydavatele příslušného softwaru k dispozici, a tuto skutečnost přijímá. Zákazník přijímá, že nastanou-li situace, kdy od vydavatele příslušného softwaru není žádné řešení k dispozici, dojde k plnému splnění závazku společnosti Dell ve smyslu poskytnutí podpory zákazníkovi.

## Vyloučené služby

- Pomoc v oblasti výkonu a 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 dříve nebo později nainstalovaného hardwaru a/nebo softwaru OEM, není-li pokryta zvláštní smlouvou o poskytování služeb zakoupenou od společnosti Dell.
- Odstraňování spywaru/virů
- Služby zálohování dat
- Pokročilá bezdrátová, síťová nebo vzdálená instalace, nastavení, optimalizace a konfigurace aplikací nad rámec služeb popsaných v tomto popisu služby.
- Skriptování, programování, návrh/implementace databází, vývoj webu nebo rekompilovaná jádra.
- Oprava poškození či vad podporovaných produktů, které jsou čistě kosmetické a nemají vliv na funkčnost zařízení.
- 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).



## Obecná odpovědnost zákazníka za všechny podporované produkty zakoupené na základě rámcové prodejní smlouvy Dell

**Oprávnění udělit přístup:** Zákazník za účelem poskytnutí těchto služeb prohlašuje a zaručuje, že zajistil 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 zákazník požádá společnost Dell o provedení těchto služeb.

**Povinnosti na pracovišti:** V případě, že 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 úrovni verzí nebo konfigurací stanovených společností Dell. 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 zálohovat veškerá data, software a programy 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 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 VYJÍMATELNÝCH MÉDIÍ,
- POPLATKY ZA DATOVÉ ČI HLASOVÉ PŘENOSY VZNIKLÉ V DŮSLEDKU NEVYJMUTÍ VŠECH KARET SIM A JINÝCH VYMĚNITELNÝCH MÉDIÍ Z PODPOROVANÝCH PRODUKTŮ VRÁCENÝCH SPOLEČNOSTI DELL,
- ZTRÁTU MOŽNOSTI POUŽÍVAT SYSTÉM NEBO 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 podporovaný produkt nebo jeho část, která byla telefonicky vyžádána 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 pozbyt platnosti, pokud s příslušným hardwarem či softwarem manipuluje společnost Dell nebo kdokoli jiný než dotýčný 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.

## Všeobecné podmínky vztahující se k zárukám pro všechny produkty zakoupené na základě rámcové prodejní smlouvy Dell

**Podporované produkty** Tato služba je dostupná pro podporované produkty, které zahrnují vybrané produkty Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Gateway Edge, Embedded PC, Dell Wyse™ 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 jako „**výrobní číslo**“). Zákazník je povinen pro každý podporovaný produkt zakoupit samostatnou smlouvu o poskytování služeb. Při kontaktování společnosti Dell ohledně této služby nahláste výrobní číslo podporovaného produktu.

**Omezená záruka na hardware, omezení krytí pro hardware:** Služby související s podporou mohou zahrnovat různé možnosti odborné pomoci (telefon, internet a podobně), 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 jen „**oprávněný případ**“). Omezená záruka na hardware společnosti Dell pro zákazníky z USA a Kanady je dostupná k nahlédnutí na adrese <http://www.Dell.com/Warranty>, popřípadě je mimo USA zveřejněna na místních webových stránkách Dell.com.\* Zákazník je srozuměn s tím, že riziko selhání hardwaru vzrůstá úměrně se stářím podporovaného produktu zákazníka. Společnost Dell bude provádět na podporovaném produktu nebo komponentě podporovaného produktu, na který se vztahuje omezená záruka, servis v souladu s tímto popisem služby po dobu trvání smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport. Po vypršení smlouvy o poskytování služby Dell ProSupport budou další oprávněné události související s podporovaným produktem nebo komponentou s omezenou celoživotní zárukou řešeny podle smlouvy o základních hardwarových službách společnosti Dell, která je k dispozici na adrese [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global). Mohou platit omezení záručního krytí hardwaru. Za nabídky služeb, které tato omezení pro hardware rozšiřují, může být účtován zvláštní poplatek. Další informace o záruce naleznete na adrese [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) nebo na místních webových stránkách Dell.com, případně se můžete obrátit na analytika technické podpory Dell, který vám poskytne další podrobnosti.



**Program mezinárodních služeb společnosti Dell.** Tento program poskytuje různé možnosti služby a podpory v případě, že s vybranými produkty Dell cestujete do zahraničí na dobu kratší než šest (6) měsíců. Pro tento program platí dodatečné obchodní podmínky. Další podrobnosti vám sdělí analytik odborné pomoci společnosti Dell.

**Náhrada celé jednotky, nevrácení, vlastnictví servisního dílu.** 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 dané pevné disky ponechat. Všechny 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 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)). Pokud zákazník neodevzdá vadný systém nebo jeho součást společnosti Dell způsobem popsáným 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 výpovědí. Při provádění záručních oprav společnost Dell používá (a zákazník s použitím výslovně souhlasí) nové a repasované díly vyrobené různými výrobci.

**Díly dostupné skladem, díly potřebné tentýž pracovní den** 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 zákaznickova místa, bude tento díl odeslán, jakmile to bude možné a obchodně přiměřené. Zařízení ve 4hodinové vzdálenosti skladují důležité díly podporovaných produktů určené společností Dell. Díl potřebný tentýž pracovní den je ta část, jejíž selhání brání podporovanému produktu ve vykonávání základních funkcí. Mezi díly, které nejsou považovány za důležité, patří například: software, disketové jednotky, jednotky médií, modemy, reproduktory, zvukové karty, jednotky ZIP, monitory, klávesnice a myši. Tyto části lze dodat do druhého dne. Požaduje-li zákazník dodání dílu ve 4hodinové lhůtě, je třeba, aby podepsal odpovídající smlouvu o poskytování služeb, jejíž součástí je doručování dílů v rámci téhož pracovního dne, přičemž se podporovaný produkt musí nacházet v podporované oblasti pokrytí určené společností Dell.

**Doba trvání služby:** Tento popis služby nabývá platnosti datem uvedeným ve formuláři objednávky a platí po dobu trvání služby (dále jako „**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.

**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, společnost Dell musí nejprve znovu provést vyhodnocení podporovaného produktu z hlediska nároku na podporu, kterou jste zakoupili, a teprve poté bude možné zavést platné doby reakce pro daný podporovaný produkt. Možnosti služeb (včetně úrovně služeb, pracovní doby technické podpory a doby, za kterou dorazí technik na pracoviště) se liší dle oblasti a konfigurace. Některé možnosti mohou být v místě působnosti zákazníka nedostupné. Tyto informace 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 obchodní zástupce.

**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](http://www.support.dell.com). Převod může být zpoplatněn. 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.



## Další smluvní podmínky ohledně určitých podporovaných produktů

### Jednotky neumožňující servis v terénu

Vrácení za účelem servisní opravy po řešení potíží po telefonu. Pokud po vzdálené diagnostice a odstraňování problémů společnost Dell dojde k zjištění, že podporovaný produkt zákazníka vyžaduje poskytnutí služby MIS (Mail-in Service) uvedené v následující tabulce. Aby zákazníkovi zůstal zachován nárok na službu, zákazník musí podporovaný produkt okamžitě ten samý den nebo další dostupný den zabalit a odeslat nebo naplánovat vyzvednutí přepravcem. Veškerá prodlení ohledně zabalení podporovaného produktu zákazníkem nebo jeho vrácení či zařízení vrácení se projeví v delší době reakce. Po opravě nebo výměně produktu předá společnost Dell podporovaný produkt přepravci za účelem zpětného odeslání zákazníkovi. Pokud bude zjištěno, že příčina nahlášeného problému spočívá v součásti podporovaného produktu zákazníka, která není produktem společnosti Dell, může být stanoven servisní poplatek a doby na opravu nebo vrácení se mohou prodloužit. Společnost Dell si vyhrazuje právo neopravovat a nevracet podporovaný produkt zákazníka odeslaný k opravě, může ale za podporovaný produkt odeslat kompletní náhradu nebo nahradit části podporovaného produktu. Za veškeré servisní díly, které byly z podporovaného produktu zákazníka vyjmuty a nebyly zákazníkem společnosti Dell řádně vráceny, je zákazník povinen zaplatit tehdejší platnou standardní cenu Dell. Pokud zákazník servisní díly, které společnosti Dell nebyly zákazníkem řádně vráceny, neuhradí, může dojít k pozastavení poskytování služeb zákazníkovi, a to v souladu s částí 2.D dodatečných smluvních podmínek vztahujících se na služby podpory a záruky výše. V situaci, kdy se podporovaný produkt zákazníka nachází v oblasti, do které momentálně neposkytují přepravu žádní významní přepravci nebo do které jeden nebo více významných přepravců služby poskytuje pouze v omezené míře, bude běžná služba opravy Dell opožděna. Možnosti vrácení za účelem servisní opravy uvedené v tabulce níže nejsou dostupné ve všech zemích a místech. Zkontrolujte na formuláři objednávky, zda je v něm uvedena možnost vrácení za účelem servisní opravy, kterou jste zakoupili. Chcete-li získat více informací, kontaktujte obchodního zástupce.

Úroveň reakce služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
<b>Možnosti služby Return for Repair (Vrácení za účelem opravy)</b>	Služba Mail-in Service (MIS – zaslání)	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 opravy a z ní, je deset (10) pracovních dní od data odeslání produktu zákazníkem společností Dell.
	Služba Carry-In (CIS – osobní doručení)	Služba Carry-In představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte zavoláním technické podpory společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Během odstraňování problémů 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. Opravy oprávněných případů budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Po opravě podporovaného produktu kontaktuje společnost Dell zákazníka a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Dohody na úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
<b>Služba Parts Only (Pouze díly)</b>	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 (Pouze díly) zahrnuje omezenou telefonickou podporu pouze pro vyhodnocení chybné komponenty – telefonická podpora nezahrnuje telefonické odstraňování problémů ani jiné typy vzdálené pomoci.
<b>Služba Advanced Exchange (Rozšířená výměna)</b>	Není k dispozici	Pro zákazníky se službou Advanced Exchange (Rozšířená výměna) může společnost Dell v rámci podpory oprávněného případu dodat na pracoviště zákazníka náhradní produkt. V některých případech může být dle uvážení společnosti Dell na místo vyslán také servisní technik, který výměnu či instalaci náhradního produktu provede. 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.
<b>Možnosti služby Return for Repair (Vrácení za účelem opravy)</b>	Partnerem vedená služba Carry-In (CIS – osobní doručení) <sup>3</sup>	Služba Carry-In představuje „osobní doručení“ produktu. Tuto službu zahájíte, zavoláte-li nebo přinesete-li podporovaný produkt do servisu určeného společností Dell nebo na místo dodání (na vlastní náklady). Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní doba 5 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 autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním zpětný odběr produktu. Dohody na úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu. Časový cyklus je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní.

<sup>3</sup> Partnerem realizovanou službu CIS zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.



Úroveň reakce služby	Další možnosti (jsou-li k dispozici)	Podrobnosti
	Služba CAR (Collect & Return – Vyzvednutí a vrácení)	Službu CAR (Collect & Return / Vyzvednutí a vrácení) zahájíte zavoláním servisnímu technikovi společnosti Dell podle výše uvedeného postupu. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze odstranit po telefonu s technikem společnosti Dell, zástupce společnosti Dell vyzvedne podporovaný produkt a odveze jej do opravy určené společností Dell. Obvyklý časový cyklus, včetně odeslání do opravy a z ní, je 7–12 pracovních dní, obvykle deset (10) dní. Lhůta se počítá od data odeslání produktu zákazníkem 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).
	Partnerem vedená služba CAR (Collect and Return / Vyzvednutí a vrácení) <sup>4</sup>	Službu CAR (Collect & Return – Vyzvednutí a vrácení) zahájíte zavoláním autorizovanému poskytovateli služeb Dell. Pokud je diagnostikován oprávněný případ související s podporovaným produktem a problém nelze vyřešit po telefonu, vyzvedne autorizovaný poskytovatel služeb Dell podporovaný produkt a odveze jej do servisu určeného společností Dell. Standardní servisní pracovní dobu představuje místní provozní doba 5 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 autorizovaný poskytovatel služeb Dell zákazníka kontaktuje a sjedná s ním vyzvednutí produktu. Tato služba zahrnuje práci a opravu nebo výměnu dílů v hlavní jednotce systému, včetně monitoru, klávesnice či myši (pokud tyto produkty nebyly objednány samostatně). Dohody na úrovni servisních služeb se mohou lišit v závislosti na zemi a městu.
	Smluvní podmínky vztahující se na možnosti reakce služby u jednotek neumožňujících servis v terénu.	Opravy oprávněných událostí budou prováděny v souladu s dobou reakce uvedenou na formuláři objednávky zákazníka. Jakmile bude podporovaný produkt opraven, bude vrácen zákazníkovi. <b>Postup zaslání:</b> Během diagnostiky vám technik společnosti Dell vysvětlí, jak vrátit produkt do opravy určené 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. Chcete-li opravu nebo výměnu urychlit, 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. <b>Opatření týkající se dodávky:</b> 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.

## Podpora Dell ProSupport pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače

Služba Dell ProSupport, která je dostupná pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače, poskytuje komplexní podporu pro výrobcem nainstalovanou bitovou kopii OEM operačního systému, a to v souladu s výše uvedenými podmínkami. Společnost Dell nebude poskytovat komplexní podporu softwaru pro konfiguraci vlastních bitových kopií, softwaru třetích stran ani infrastruktury. 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 odpovědní 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 podpory ProSupport pro produkty Dell Edge Gateway a integrované počítače	Co NENÍ součástí podpory ProSupport pro brány Dell Edge Gateway a integrované počítače
Komplexní podpora pro tovární bitovou kopii OEM operačního systému	Komplexní podpora pro konfiguraci vlastních bitových kopií, softwaru třetích stran a infrastruktury Vzdálená diagnostika nebo řešení potíží bez pomoci zákazníka
Komplexní podpora oprávněného hardwaru	Komplexní podpora pro konektivitu neoprávněného hardwaru nebo softwaru
Společná podpora je označená na seznamu společné podpory	Společná podpora pro položky, které nejsou na seznamu společné podpory

<sup>4</sup> Partnerem poskytovanou službu CAR zajišťují autorizovaní poskytovatelé služeb Dell.





## Dodatečné smluvní podmínky vztahující se na koncové uživatele, kteří podporovaný produkt zakoupí od výrobce OEM

Jako „výrobce OEM“ je označován prodejce, který podporované produkty prodává z titulu původního výrobce zařízení, jenž produkty a služby Dell kupuje v rámci projektu OEM od obchodní skupiny Dell OEM Solutions (nebo jejího nástupce). Výrobci OEM tyto produkty Dell obvykle integrují do svého proprietárního hardwaru, softwaru nebo jiného duševního vlastnictví OEM zákazníka nebo k němu či z něj vytváří různé balíčky. Ve výsledku tak vzniká speciální systém nebo řešení, které zajišťují specializovanou funkci nebo úkol (přičemž se takovýto systém nebo řešení označuje jako „řešení OEM“) a prodává se jako řešení OEM pod vlastní značkou výrobce OEM. Pokud jde o produkty OEM, spadají pod pojem „podporované produkty“ i podporované produkty Dell, které nejsou poskytovány pod značkou Dell (tzn. neoznačené systémy připravené pro výrobce OEM), a pojem „koncový uživatel“ označuje vás nebo jakýkoli právní subjekt, který si řešení OEM zakoupil pro vlastní, koncové použití, a nikoli pro účely dalšího prodeje, distribuce nebo poskytování dílčích licencí jiným subjektům. Povinností výrobce OEM je poskytovat koncovým zákazníkům řešení problémů první úrovně. Než bude uskutečněno spojení se společností Dell, je třeba, aby výrobce OEM provedl odpovídající, co možná nejlepší, počáteční diagnostiku. Tento výrobce je odpovědný za poskytnutí podpory v rámci počátečního řešení potíží, i když se koncový uživatel obrátí s žádostí o poskytnutí služby na společnost Dell, a to i když koncový uživatel společnost Dell o poskytnutí služby požádá, aniž by kontaktoval výrobce OEM. Společnost Dell koncové uživatele požádá, aby se před kontaktováním společnosti Dell obrátili s žádostí o prvotní odstraňování problémů na příslušného výrobce OEM.





**DELL** Technologies  
AUTHORIZED PARTNER

# Af Office, s.r.o.

---

ISA DELL TECHNOLOGIES AUTHORIZED SOLUTION PROVIDER PARTNER



---

**Rola Dagher**  
Global Channel Chief,  
Dell Technologies

February 2021 to January 2022