

Penjelasan Layanan: Layanan Perangkat Keras di Rumah untuk Konsumen

Sistem Anda. Untuk tujuan penerapan Perjanjian ini, Sistem diidentifikasi sebagai sistem Dell yang terdiri dari komponen berikut: monitor; CPU (central processing unit); perangkat input (seperti keyboard); perangkat penyimpanan data (seperti drive disk); dan komponen lainnya yang secara khusus dijelaskan dalam faktur Anda atau merupakan komponen standar (pada saat pembelian) pada model sistem Dell yang Anda beli. Sistem yang tercakup dalam Perjanjian ini akan dijelaskan dalam faktur Anda.

Cara Menggunakan Layanan

- 1. Bantuan Persiapan Selama 30 Hari.** Program dukungan telepon standar selama 30 (tiga puluh) hari diberikan oleh Penjual Resmi Dell tanpa biaya tambahan apapun untuk masalah pengoptimalan penginstalan, konfigurasi, dan penggunaan tertentu yang terjadi dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal pengiriman sistem Dell. Program ini hanya berlaku untuk sistem operasi yang diinstal di pabrik dan aplikasi desktop/notebook.
- 2. Menghubungi Penjual Resmi Dell untuk Bantuan Berbasis Telepon.** Untuk dukungan layanan, hubungi Nomor Telepon Dukungan Teknis di Negara Anda yang tercantum di <http://ap.dell.com>. Saluran telepon ini dilayani hari Senin – Jumat selama jam kerja setempat, kecuali akhir pekan dan hari libur nasional.
- 3. Mempersiapkan Panggilan.** Anda akan membantu teknisi telepon melayani dengan lebih baik jika Anda mempersiapkan informasi dan materi berikut saat melakukan panggilan: faktur dan nomor seri Sistem Anda, nomor tanda layanan, model dan nomor model, versi sistem operasi yang saat itu digunakan, serta nama merek dan model perangkat periferifal apapun (misalnya modem) yang digunakan.
- 4. Menjelaskan Masalah Kepada Teknisi Telepon.** Kini Anda siap menjelaskan masalah yang dialami di Sistem Anda. Beri tahu teknisi telepon tentang pesan kesalahan yang Anda terima dan waktu terjadinya, tindakan yang Anda lakukan saat kesalahan terjadi, dan langkah-langkah yang mungkin telah Anda lakukan untuk mengatasi masalah.
- 5. Bekerja Sama Dengan Teknisi Telepon untuk Mengatasi Masalah.** Berdasarkan pengalaman, sebagian besar masalah dan kesalahan Sistem dapat diperbaiki melalui telepon jika terjalin kerja sama yang baik antara pengguna dan teknisi. Dengarkan teknisi telepon dengan saksama dan ikuti sarannya.
- 6. PENJUAL RESMI DELL TIDAK DAPAT MENUGASKAN TEKNISI LAYANAN UNTUK MELAKUKAN PERBAIKAN DI LOKASI SEBELUM ANDA MENGIKUTI PROSEDUR DI ATAS.**
- 7. Layanan di Rumah/di Lokasi.** Layanan ini menyediakan teknisi layanan dan/atau komponen di lokasi Anda untuk memperbaiki dan/atau mengganti komponen dalam unit sistem utama (termasuk monitor, keyboard, dan mouse, jika tidak dipesan secara terpisah) untuk masalah yang tercakup dalam Garansi Perangkat Keras Terbatas setelah Diagnosis Jarak Jauh melalui telepon dan/atau secara online dilakukan dan masalah tidak dapat diselesaikan dari jauh. Layanan ini diberikan oleh Penjual Resmi Dell sesuai persyaratan dalam Perjanjian ini, layanan di lokasi (“Layanan di Lokasi”) tersedia di negara tempat Anda membeli sistem. Beri tahu teknisi telepon tentang alamat lengkap lokasi Sistem Anda dan apakah lokasi tersebut adalah tempat tinggal atau kantor. Jika Anda mengikuti prosedur tersebut, teknisi layanan dan/atau komponen, biasanya, akan dikirim ke lokasi Anda untuk Layanan di Lokasi pada hari kerja berikutnya dari jam 09.00 hingga 17.00 waktu setempat; hari Senin hingga Jumat (kecuali hari libur nasional) setelah Diagnosis Jarak Jauh diselesaikan. Jika teknisi layanan ditugaskan untuk melakukan Layanan di Lokasi setelah jam 17.00 waktu setempat, teknisi layanan tersebut mungkin memerlukan satu

hari kerja tambahan untuk bisa tiba di lokasi Anda. Istilah “Diagnosis Jarak Jauh” adalah penentuan penyebab masalah oleh teknisi telepon/online dan mungkin memerlukan akses oleh Anda ke bagian dalam sistem serta dilakukan lebih dari sekali atau melibatkan sesi tambahan.

8. **Orang Dewasa Harus Ada di Lokasi Tempat Tinggal.** Untuk layanan yang dilakukan di tempat tinggal, orang dewasa harus selalu ada selama kunjungan teknisi layanan.
9. **Bantuan yang Harus Anda Berikan.** Teknisi layanan harus memiliki akses penuh ke Sistem dan (tanpa biaya dari Penjual Resmi Dell) disediakan area kerja, listrik, serta saluran telepon lokal. Jika persyaratan ini tidak dipenuhi, Penjual Resmi Dell tidak berkewajiban untuk menyediakan layanan.
10. **Jika Anda Tidak Ada Saat Kunjungan Layanan.** Jika Anda atau perwakilan resmi Anda tidak ada di lokasi saat teknisi layanan datang, maka dengan menyesal teknisi layanan tidak dapat memperbaiki Sistem Anda. Jika hal ini terjadi, Anda mungkin akan dikenakan biaya tambahan untuk panggilan layanan berikutnya.
11. **Unit yang Dapat Diganti Oleh Pelanggan dan Penggantian Seluruh Unit.** Jika teknisi telepon menentukan bahwa unit yang rusak adalah perangkat yang mudah dilepas dan disambungkan kembali, seperti keyboard, monitor, hard drive di komputer portabel, atau komponen lainnya yang dirancang dari waktu ke waktu sebagai komponen yang dapat diganti oleh pelanggan, maka Anda akan menerima komponen tersebut untuk dipasang tanpa kunjungan teknisi layanan ke lokasi Anda. Selain itu, jika teknisi telepon menentukan bahwa Sistem harus diganti secara keseluruhan, maka unit pengganti tersebut akan dikirim langsung kepada Anda. Anda diminta mengembalikan unit yang rusak dalam waktu 10 (sepuluh) hari. Jika teknisi telepon menentukan bahwa unit yang rusak adalah unit yang tidak mudah dilepas dan disambungkan kembali, Anda memberi wewenang kepada teknisi layanan di lokasi agar bertindak sebagai agen layanan Anda untuk membawa unit pengganti kepada Anda secara langsung dan mengembalikan unit yang rusak ke Penjual Resmi Dell.
12. **Komponen Jaminan.** Jika teknisi telepon menentukan bahwa Sistem Anda memerlukan komponen pengganti, Anda memberi wewenang kepada teknisi layanan di lokasi agar berperan sebagai agen layanan Anda untuk menangani pengiriman dan pengembalian komponen jaminan yang diperlukan dalam melakukan perbaikan di lokasi. Anda dapat dikenakan biaya jika tidak mengizinkan teknisi layanan di lokasi untuk mengembalikan komponen yang tidak berfungsi/unit yang tidak digunakan/komponen jaminan ke Penjual Resmi Dell. Jika unit pengganti tidak dibawa secara langsung oleh teknisi layanan di lokasi, Anda dapat dikenakan biaya oleh Penjual Resmi Dell jika tidak mengembalikan komponen yang tidak berfungsi/unit yang tidak digunakan/komponen jaminan ke Penjual Resmi Dell dalam waktu 10 (sepuluh) hari.

Komponen pengganti mungkin adalah unit yang dikondisikan ulang atau yang diperbarui jika diizinkan oleh undang-undang setempat dan diganti berdasarkan spesifikasi, bukan merek dan model.

13. **Pengecualian Layanan.** Tanpa batasan, cakupan diagnosis masalah jarak jauh dan Layanan Perangkat Keras di Rumah tidak mencakup:
 - Pertanyaan penggunaan umum dan langkah-langkah untuk perangkat lunak Dell yang diinstal dari pabrik setelah 30 hari.
 - Konfigurasi dan diagnosis sistem atau aplikasi Dell yang diinstal dari pabrik untuk digunakan dengan aplikasi dan perangkat keras yang diinstal pelanggan.
 - Konfigurasi, penginstalan, dan validasi sistem operasi, perangkat lunak, aplikasi, atau driver/perbaikan (tidak diberikan oleh produsen peralatan) setelah 30 hari.
 - Upgrade komersial, baik dibeli dari Penjual Resmi Dell atau tidak, misalnya upgrade Microsoft® Office XP Pro.
 - Konfigurasi semua perangkat lunak komunikasi, kecuali jika diperlukan untuk mengatasi masalah.
 - Semua perangkat keras dan periferal nonperalatan yang disediakan oleh produsen, serta pemasangan dan kompatibilitasnya dengan perangkat keras Dell. Produsen asli dari produk tersebut akan menyediakan dukungan.

- Perangkat lunak dan periferal nonperalatan yang disediakan oleh produsen, kecuali jika dinyatakan lain.
- Upgrade BIOS/Firmware untuk sistem selain Dell, kecuali jika merupakan bagian dari pemecahan masalah.
- Konfigurasi perangkat lunak dan perangkat keras yang tidak valid.
- Membuat cadangan dan mengembalikan data pelanggan.
- Aplikasi dan data pelanggan.
- Pekerjaan yang tidak perlu dalam penilaian Penjual Resmi Dell.
- Produk habis pakai serta produk yang dapat usang, seperti plastik dan disket.
- Masalah rigian yang termasuk dalam toleransi khusus industri, misalnya suara bising, piksel LCD terpisah.
- Permainan dan paket tambahan dari tanggal pembelian (misalnya paket pendidikan).
- Pemeliharaan pencegahan.
- Perbaikan sistem setelah infeksi virus selain penginstalan sistem operasi ke pengaturan default pabrik Dell.
- Item integrasi khusus pabrik setelah 30 hari tidak akan didukung, kecuali jika disetujui khusus dalam bentuk tertulis secara terpisah oleh Penjual Resmi Dell.

14. **Persyaratan Pembayaran.** Jika diperlukan pembayaran, semua faktur harus dibayarkan setelah diterima.
15. **Lokasi Sistem.** Layanan Perangkat Keras di Rumah yang dijelaskan dalam Perjanjian ini tersedia di negara berikut: Australia, Brunei, China, Hong Kong, India, Korea, Makau, Malaysia, Selandia Baru, Singapura, Taiwan, Thailand, dan Vietnam. Namun, layanan tertentu yang dijelaskan dalam dokumen ini mungkin tidak tersedia di semua lokasi di negara tersebut.
16. **Pengalihan Perjanjian Ini.** Sesuai batasan yang diuraikan dalam Perjanjian ini, Anda dapat mengalihkan Perjanjian kepada siapapun yang membeli seluruh Sistem Anda sebelum masa berlaku layanan Anda berakhir (tercantum pada faktur), asalkan Anda adalah pembeli pertama dari Sistem dan Perjanjian ini, atau Anda telah membeli Sistem dan Perjanjian ini dari pembeli pertama (atau penerima pengalihan sebelumnya) dan mematuhi semua peraturan pengalihan dalam Perjanjian ini.

Pelanggan bertanggung jawab untuk memberi tahu Penjual Resmi Dell jika Sistem telah dibawa ke negara lain. Pelanggan harus melengkapi formulir pengalihan yang ada di situs Web <http://www.dell.com/globaltagtransfer>

Perlu diketahui bahwa jika Anda, sebagai pemilik pertama atau penerima pengalihan berikutnya, membawa Sistem ke lokasi geografis yang tidak menyediakan layanan dengan harga yang sama seperti yang Anda bayarkan untuk Perjanjian ini, maka Anda dapat dikenakan biaya tambahan, layanan Anda dapat diubah secara otomatis ke kategori layanan yang tersedia dengan harga yang sama atau lebih rendah di lokasi baru tanpa pengembalian uang.

17. **Perpanjangan.** Sebelum kontrak layanan Anda berakhir, Anda dapat memperpanjang masa berlaku layanan berdasarkan pilihan tersedia yang berlaku untuk sistem Anda. Perpanjangan layanan dapat dibeli dengan menghubungi kantor Dell setempat.
18. **Penyerahan.** Penjual Resmi Dell berhak menyerahkan hak dan kewajiban dalam Perjanjian ini kepada pihak ketiga yang memenuhi syarat. Jika terjadi penyerahan tersebut, Anda setuju untuk meminta layanan dalam Perjanjian ini hanya kepada pihak ketiga penerima tugas.
19. **Perjanjian Lengkap.** PERJANJIAN INI ADALAH PERNYATAAN LENGKAP DAN EKSKLUSIF TENTANG PERJANJIAN ANTARA ANDA DAN PENJUAL RESMI DELL SERTA MENGGANTIKAN SEMUA PROPOSAL DAN KOMUNIKASI SEBELUMNYA DALAM BENTUK LISAN DAN TULISAN, YANG TERKAIT DENGAN TOPIK MATERI DALAM DOKUMEN INI.

20. **BATASAN CAKUPAN LAYANAN. PERJANJIAN INI MEMILIKI BATAS DURASI DAN CAKUPAN.** Perjanjian ini hanya berlaku untuk pembeli pertama dari Sistem yang ditampilkan pada faktur dan berada di negara tempat pembelian Sistem, serta untuk orang yang membeli Sistem dan Perjanjian ini dari pembeli pertama atau penerima pengalihan berikutnya, selama semua prosedur pengalihan dipatuhi. Rincian layanan dapat bervariasi jika pindah ke negara di luar daftar yang tercantum dalam dokumen ini. Daftar lengkap negara tersedia di situs Web <http://support.ap.dell.com>. Jika sistem dibawa dari atau ke negara yang tidak tercantum dalam dokumen ini atau situs Web yang disebutkan di atas, maka Layanan mungkin tidak tersedia, mungkin berubah, atau mungkin dikenakan biaya. Perjanjian ini hanya berlaku untuk penggunaan Sistem sesuai rancangannya. Kecuali sebagaimana dinyatakan di bawah ini, layanan yang disetujui Penjual Resmi Dell untuk disediakan dalam Perjanjian ini hanya berlaku untuk pengerjaan karena kerusakan apapun yang terjadi atau timbul pada materi maupun pembuatan dalam Sistem atau pada komponen Sistem yang tercakup dalam garansi Anda. Pemeliharaan pencegahan tidak tercakup. Layanan pemasangan, pelepasan, atau pemindahan dan suplai operasional tidak tercakup. Perbaikan yang harus dilakukan karena masalah perangkat lunak atau sebagai akibat dari perubahan, penyesuaian, maupun perbaikan oleh siapapun selain Penjual Resmi Dell (atau perwakilannya) serta layanan perbaikan yang diperlukan karena penarikan Sistem atau komponen Sistem oleh produsen tidak tercakup. Penjual Resmi Dell tidak berkewajiban memperbaiki Sistem atau komponen Sistem apapun jika terjadi kondisi berikut:
- a. kerusakan disebabkan oleh kecelakaan, penyalahgunaan, kelalaian, kegagalan mengikuti petunjuk penggunaan yang tepat, pemeliharaan atau pembersihan Sistem, maupun penyalahgunaan komponen Sistem (misalnya, namun tidak terbatas pada, penggunaan perangkat atau aksesori yang tidak kompatibel, suplai yang tidak sesuai) oleh siapapun selain Dell (atau perwakilannya),
 - b. kerusakan disebabkan oleh kejadian di luar kuasa manusia, misalnya, namun tidak terbatas pada, petir, banjir, tornado, gempa bumi, gelombang pasang, dan badai,
 - c. kelalaian karena faktor eksternal (kebakaran, banjir, listrik padam, atau fluktuasi daya listrik maupun AC),
 - d. perbaikan karena penggunaan berlebihan, keusangan,
 - e. penggunaan komponen atau perangkat lunak yang tidak disediakan oleh Dell,
 - f. pemindahan Sistem dari satu lokasi geografis ke lokasi lain atau dari satu tempat ke tempat lain, atau
 - g. bila teknisi layanan menentukan bahwa tidak ada masalah yang ditemukan (misalnya kesalahan tidak terjadi lagi).

21. **Data Pelanggan & Kehilangan Data.** Penjual Resmi Dell merekomendasikan pencadangan data secara rutin. Jika hard drive terdeteksi tidak berfungsi, maka hard drive akan diganti. Data Anda yang tersimpan pada hard drive yang rusak akan hilang jika hard drive diganti. Teknisi layanan akan mengkonfigurasi sistem operasi ke pengaturan awal pabrik hanya jika Anda menyediakan profil perangkat lunak awal atau media penginstalan sistem operasi. Anda harus menghubungi Teknisi Telepon untuk bantuan penginstalan ulang perangkat lunak tambahan yang tersedia di profil awal pabrik.

Anda bertanggung jawab untuk melakukan pencadangan semua data, perangkat lunak, dan program yang ada sebelum Penjual Resmi Dell memberikan Layanan. DELL DAN/ATAU PENJUAL RESMI DELL TIDAK AKAN BERTANGGUNG JAWAB ATAS KEHILANGAN ATAU PEMULIHAN DATA, PROGRAM, ATAU GAGALNYA PENGGUNAAN SISTEM. Anda memahami dan menyetujui bahwa dalam kondisi apapun, Dell maupun Penjual Resmi Dell tidak akan bertanggung jawab atas hilangnya perangkat lunak, program, atau data, meskipun jika teknisi layanan telah berupaya membantu Anda untuk mencadangkan, memulihkan, atau menginstal ulang data maupun layanan sejenis. Bantuan tersebut di luar cakupan garansi dan Layanan ini. Bantuan apapun diberikan berdasarkan kebijaksanaan

Penjual Resmi Dell dan tanpa garansi atau jaminan dalam bentuk apapun. Penjual Resmi Dell juga tidak memberikan garansi atau jaminan dalam bentuk apapun terkait dengan produk pihak ketiga yang mungkin digunakan teknisi layanan dalam membantu Anda.

22. **Pemberitahuan Penting.** Perlu diketahui bahwa jika Anda pindah atau menjual Sistem ke lokasi geografis lain yang tidak menyediakan cakupan layanan seperti tercantum pada faktur Anda, maka layanan Anda akan secara otomatis diubah ke kategori layanan yang tersedia dengan harga yang sama atau lebih rendah di lokasi baru tersebut tanpa pengembalian uang.

Informasi Tambahan Penting

Persyaratan dan Ketentuan: Penjual Resmi Dell dengan senang hati menyediakan Layanan ini, sesuai dengan Keterangan Layanan serta persyaratan dan ketentuan perjanjian yang berlaku dan ditandatangani secara terpisah antara Pelanggan dan Penjual Resmi Dell,

