



## Podstawowe usługi dla klientów w zakresie sprzętu

System. Do celów związanych z niniejszą Umową System definiowany jest jako system firmy Dell złożony z następujących elementów: monitor, procesor (CPU), urządzenie wejściowe (takie jak klawiatura), urządzenie do przechowywania danych (takie jak napęd dysków) oraz wszelkie inne elementy, które są opisane na fakturze Klienta lub są elementami standardowymi (w czasie zakupu) zakupionego modelu Systemu firmy Dell. Firma Dell, Autoryzowany sprzedawca firmy Dell lub Autoryzowany serwis firmy Dell<sup>1</sup> ma przyjemność zaoferować Podstawowe usługi w zakresie sprzętu (dalej zwane „Usługą” lub „Usługami”) dla wybranych serwerów, pamięci masowych, systemów stacjonarnych i notebooków, produktów przenośnych, projektorów, monitorów i drukarek (dalej zwanych „Obsługiwanym produktem lub produktami”, zgodnie z definicją poniżej oraz opisanymi na fakturze zakupowej) i zgodnie z niniejszym Opisem usługi (dalej „Opis usługi”). Oprócz opcji opisanych poniżej, Usługa obejmuje opcje pomocy technicznej, części zamienne i powiązaną robocizną, jakie są niezbędne, aby naprawić i (lub) wymienić uszkodzony w trakcie produkcji element (elementy), w okresie objętym usługami sprzętowymi dotyczącymi Obsługiwanych produktów konsumenckich („Naprawy kwalifikowane”), w przypadku gdy Obsługiwany produkt znajduje się na terenie kraju, w którym firma Dell dokonała sprzedaży danego Systemu, co można potwierdzić na podstawie dokumentacji będącej w dyspozycji firmy Dell („Obszar objęty usługą”). Żadne z postanowień przedstawionych w tym opisie usługi nie wpływa na jakiegokolwiek właściwe prawa ustawowe konsumentów ani ich nie umniejsza.

### Jak korzystać z usługi

1. Wsparcie samodzielne: Aby uzyskać możliwość wsparcia samodzielnego, dotyczącą m.in. aktualizacji sterowników, należy zapoznać się z listą materiałów i narzędzi diagnostycznych wyszczególnionych na stronie [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).
2. Wykonanie połączenia do firmy Dell, aby uzyskać pomoc telefoniczną. Aby uzyskać pomoc techniczną, należy zadzwonić pod numer telefonu działu pomocy technicznej podany na stronie [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell). Zdalna pomoc telefoniczna jest dostępna w dni robocze w podanych godzinach, za wyjątkiem lokalnych świąt i dni wolnych od pracy.
3. Przygotowanie do rozmowy. Aby ułatwić Pracownikowi obsługi w zakresie sprzętu firmy Dell („Pracownik techniczny firmy Dell”) zadanie i uzyskać sprawną obsługę, przed rozmową warto przygotować następujące informacje: numer seryjny Systemu; numer znacznika serwisowego; wersję używanego obecnie systemu operacyjnego; nazwy marek i modele używanych urządzeń peryferyjnych (jak modem).

---

<sup>1</sup> Autoryzowany serwis (Authorised Service Provider, ASP) firmy Dell jest to Autoryzowany serwis firmy Dell, który świadczy usługi napraw gwarancyjnych.

4. Wyjaśnienie problemu technikowi przez telefon. Teraz można opisać problem dotyczący Systemu. Należy opisać technikowi firmy Dell otrzymywane komunikaty o błędach i sytuacje, w których się pojawiają, czynności wykonywane w czasie wystąpienia błędu oraz ewentualne kroki podjęte w celu rozwiązania problemu.
5. Współpraca z technikiem w celu rozwiązania problemów. Doświadczenie uczy, że większość problemów z systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między klientem i technikiem firmy Dell. Należy uważnie słuchać technika firmy Dell i postępować zgodnie z jego wskazówkami.
6. Zdalna diagnostyka. Termin „Zdalna diagnostyka” oznacza określenie przez pracownika technicznego w trakcie rozmowy telefonicznej lub czatu online przyczyny problemu i może wymagać otwarcia Systemu oraz przeprowadzenia kilku długich sesji. Ukończenie zdalnej diagnostyki jest niezbędne do określenia dalszych kroków, mających na celu rozwiązanie problemu.
7. Obsługa za pośrednictwem spedytora
  - a. Serwis z dostarczeniem przez klienta pod marką Dell. Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną dla sprzętu firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu Pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeżeli tak, Klient zostanie poproszony o doręczenie na własny koszt Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub lokalizacji wysyłki. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni roboczych w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Po naprawieniu Obsługiwanego produktu Klient zostanie o tym powiadomiony przez firmę Dell lub Autoryzowany serwis firmy Dell i poproszony o zorganizowanie jego odbioru. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
  - b. Serwis z dostarczeniem przez klienta prowadzony przez partnera. Serwis z dostarczeniem przez Klienta jest inicjowany przez samodzielne dostarczenie Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub do lokalizacji, z której produkt zostanie wysłany na koszt Klienta. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni roboczych w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Po naprawieniu Obsługiwanego produktu Klient zostanie o tym powiadomiony przez Autoryzowany serwis firmy Dell i poproszony o zorganizowanie jego odbioru. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta. Łącze zapewnia dostęp do innych danych kontaktowych w zależności od kraju użytkownika. [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell)
8. Usługa Odbiór i zwrot. Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany przez telefoniczne skontaktowanie się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeżeli Kwalifikowany przypadek dotyczący Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowany, a telefoniczna procedura rozwiązywania problemów z udziałem Technika firmy Dell nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno. Typowy czas trwania tego cyklu wynosi dziesięć (10) dni roboczych, co obejmuje przesyłkę do centrum naprawczego oraz do klienta.

9. Serwis z wysyłką pocztową: Klient zapewnia opakowanie, firma Dell opłaca wysyłkę. Jeśli gwarancja obejmuje fracht opłacony przez firmę Dell (przesyłkę do firmy Dell i z powrotem do klienta), lub jeśli firma Dell uzna, że dany produkt powinien zostać przesłany pocztą w celu jego naprawy lub wymiany, firma Dell wystawi dokument Return Material Authorization (RMA), który należy dołączyć do przesyłki. Produkt należy zwrócić w oryginalnym lub porównywalnym opakowaniu. Licząc od dnia, w którym Obsługiwany produkt został wysłany do firmy Dell, typowy czas obsługi reklamacji wynosi 7-12 dni roboczych, co obejmuje czas przesyłki do oraz z centrum napraw. Firma Dell dostarczy naprawiony lub wymieniony produkt oraz pokryje koszty przesyłki naprawionego lub wymienionego produktu z powrotem do klienta, jeżeli adres klienta znajduje się w Obszarze objętym usługą serwisu. W przeciwnym razie produkt zostanie wysłany za opłatą frachtową inkaso.
10. Usługa w zakresie sprzętu w siedzibie Klienta. Niniejsza Usługa obejmuje świadczone przez Autoryzowanego serwisanta firmy Dell („Serwisant”) w siedzibie Klienta usługi i/lub naprawę lub wymianę części w głównym systemie (w tym monitora, klawiatury i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno) w przypadku problemów uwzględnionych w ograniczonej gwarancji na Obsługiwane produkty, jeżeli przeprowadzona została diagnostyka telefoniczna lub online i problem nie może zostać rozwiązany zdalnie. Należy podać Pracownikowi technicznemu firmy Dell pełny adres lokalizacji Systemu. Jeżeli Klient zastosuje się do tych procedur, po przeprowadzeniu pełnej zdalnej diagnostyki Serwisant i/lub części zostaną, w ramach usługi „Serwis sprzętu w siedzibie Klienta”, wysłani tak, aby pojawić się na miejscu awarii w następnym dniu roboczym pomiędzy godzinami 9:00 a 18:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Jeżeli Serwisant zostanie wysłany do siedziby Klienta w ramach usługi „Serwis sprzętu w siedzibie Klienta” po godzinie 17:00 czasu lokalnego, może on przybyć na miejsce serwisu o jeden dzień roboczy później.
  - a. W miejscu zamieszkania musi być obecna osoba dorosła. W celu wykonania usługi w miejscu zamieszkania przez cały czas wizyty technika serwisowego musi być obecna osoba dorosła.
  - b. Pomoc, którą należy zapewnić. Technik serwisowy musi uzyskać pełny dostęp do Systemu oraz (nieodpłatnie) przestrzeń roboczą, dostęp do elektryczności oraz lokalnej linii telefonicznej. W przypadku niespełnienia tych wymagań serwisant nie będzie zobowiązany do wykonania usługi.
  - c. Nieobecność Klienta podczas wizyty serwisowej. Jeżeli Klient lub jego upoważnieni przedstawiciele nie znajdują się w lokalizacji w chwili przybycia Serwisanta, serwis Systemu nie będzie możliwy. W takim przypadku Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.
11. Jednostki wymieniane przez Klienta. Jeżeli Pracownik techniczny firmy Dell świadczący obsługę telefoniczną określi, że uszkodzoną jednostkę można w prosty sposób odłączyć i podłączyć (np. klawiatura, monitor, dyski twarde w komputerach przenośnych lub wszystkie inne komponenty, jakie mogą znaleźć się na liście komponentów, które Klient może wymienić), taki komponent można otrzymać do instalacji bez przybycia na miejsce Serwisanta.
12. Ograniczenia dotyczące baterii. Pewne rodzaje baterii podlegają przepisom transportowym, zatem w niektórych przypadkach dostawa usługi może ulec opóźnieniu, jeśli na przykład bateria zamienna nie może zostać dostarczona samolotem. Pracownik techniczny firmy Dell będzie potrafił udzielić dokładnych informacji odnośnie do spodziewanego terminu dostawy baterii.
13. Części objęte gwarancją. Jeżeli Pracownik techniczny firmy Dell świadczący obsługę telefoniczną stwierdzi, że dla Systemu jest wymagana część zamienna, Klient upowaznia Serwisanta świadczącego usługę na miejscu do działania w roli agenta serwisowego, który wykona dostawę i zwrot części objętych gwarancją w celu dokonania napraw na miejscu. Jeśli Klient nie umożliwi technikowi zwrotu nie działających/nieużywanych jednostek/części objętych gwarancją firmie Dell, może zostać obciążony opłatą. Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell nie działających/niewykorzystanych jednostek lub części gwarancyjnych w ciągu 10 (dziesięciu) dni, otrzyma on fakturę opiewającą na godziwą wartość rynkową danej jednostki/części.

Części zamienne mogą zostać zregenerowane lub odnowione, jeżeli zezwala na to miejscowe prawo i będą wymieniane na podstawie danych technicznych, a nie marki i modelu.

14. Wyłączenia pomocy technicznej. W żadnym wypadku zakres Usługi nie obejmuje pomocy technicznej dotyczącej:

- Kwestii ogólnych i praktycznych porad dotyczących korzystania z zainstalowanego fabrycznie oprogramowania firmy Dell.
- Konfigurowania i diagnozowania problemów związanych z korzystaniem z systemu operacyjnego oraz aplikacji zainstalowanych fabrycznie przez firmę Dell razem ze sprzętem i aplikacjami zainstalowanymi przez klienta.
- Konfigurowania, instalacji oraz sprawdzania poprawności systemu operacyjnego, oprogramowania, aplikacji lub sterowników/poprawek (pochodzących od dostawców innych niż producent sprzętu).
- Aktualizacji, niezależnie od tego, czy dotyczy ona produktów zakupionych w firmie Dell, u Autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, czy nie, np. w przypadku produktów firmy Microsoft®.
- Konfigurowania oprogramowania komunikacyjnego, jeśli nie jest to konieczne do rozwiązania problemu.
- Sprzętu i urządzeń peryferyjnych, które nie zostały dostarczone przez producenta, ich instalowania i zapewnienia zgodności ze sprzętem firmy Dell. Pomoc techniczną zapewnia producent produktu.
- Oprogramowania i urządzeń peryferyjnych, które nie zostały dostarczone przez producenta sprzętu, chyba że zostanie to określone inaczej.
- Uaktualnień systemu BIOS i oprogramowania wewnętrznego komputerów marki innej niż Dell, jeśli nie jest to konieczne do usunięcia awarii.
- Nieprawidłowej konfiguracji oprogramowania i sprzętu.
- Tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych danych Klienta.
- Aplikacji i danych klienta.
- Niepotrzebnych prac diagnostycznych w firmie Dell, u Autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell lub w Autoryzowanym serwisie firmy Dell.
- Materiałów eksploatacyjnych oraz normalnego zużycia przedmiotów z plastiku i dyskietek.
- Awarii niekrytycznych podlegających określonym normom branżowym, np. zakłóceń, uszkodzonych pojedynczych pikseli monitorów LCD.
- Gier i pakietów dodatkowych od dnia ich zakupu (np. pakietów oprogramowania edukacyjnego).
- Wykonywania czynności serwisowych o charakterze profilaktycznym.
- Naprawy systemu po zainfekowaniu wirusami w sposób inny niż polegający na zainstalowaniu systemu operacyjnego zgodnie z ustawieniami fabrycznymi firmy Dell.
- Niestandardowe elementy integracyjne wykonane fabrycznie nie będą obsługiwane powyżej 30 (trzydziestu) dni, chyba że zostanie to inaczej uzgodnione w oddzielnej umowie zawartej z firmą Dell lub Autoryzowanym sprzedawcą firmy Dell.
- Usługi poza Obszarem objętym usługą.

15. Warunki dotyczące płatności. Jeżeli konieczne jest dokonanie płatności, wszystkie faktury są płatne po otrzymaniu rachunku.

16. Ograniczenia lokalizacji geograficznej. Jeżeli niezbędne są usługi dotyczące Systemu poza Obszarem objętym usługą (na przykład w trakcie podróży lub jeśli System został przeniesiony do innego kraju), wówczas firma Dell może zaoferować inne opcje serwisowe za dodatkową opłatą. Można również skorzystać z zasobów wsparcia samodzielnego, dostępnych na stronie [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

17. Przekazanie praw wynikających z niniejszej Umowy lub przeniesienie Systemu. Zgodnie z ograniczeniami ustalonymi niniejszą Umową Klient może przekazać ją dowolnej osobie kupującej cały System przed upływem okresu gwarancji (określonego na fakturze) pod warunkiem, że Klient jest pierwotnym nabywcą Systemu wraz z niniejszą Umową lub nabył System wraz z niniejszą Umową od pierwotnego nabywcy (lub poprzedniej osoby, której je przekazano) i postępował zgodnie z wszystkimi regulami przekazywania niniejszej Umowy. Użytkownik jest również odpowiedzialny za poinformowanie firmy Dell o fakcie przeniesienia Systemu do innej lokalizacji geograficznej (na przykład pod nowy adres w ramach Obszaru objętego usługą lub do innego kraju poza Obszarem objętym usługą). Jeżeli System zostaje przeniesiony poza Obszar objęty usługą, należy wziąć pod uwagę, że zastosowane zostaną Ograniczenia lokalizacji geograficznej, określone w Sekcji 16. Zarówno w przypadku przeniesienia własności, jak i zmiany lokalizacji Systemu, prosimy o wypełnienie formularza transferu, który znajduje się w naszej witrynie: <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.
18. Odnowianie subskrypcji. Przed wygaśnięciem umowy dotyczącej usługi można przedłużyć okres świadczenia usługi na podstawie dostępnych opcji obowiązujących dla systemu. Odnowienie usługi może być zakupione telefonicznie pod numerem krajowej Pomocy technicznej.
19. Przekazanie. Firma Dell zastrzega sobie prawo do przekazania swoich praw i zobowiązań związanych z niniejszą Umową kompetentnej stronie trzeciej. W przypadku takiego przekazania Klient wyraża zgodę na uznawanie wyłączności wykonywania niniejszej umowy przez podmiot, na rzecz którego nastąpiło przekazanie.
20. Kompletność umowy. NINIEJSZA UMOWA JEST KOMPLETNYM I WYŁĄCZNYM OŚWIADCZENIEM POROZUMIENIA MIĘDZY KLIENTEM A FIRMA DELL I ZASTĘPUJE ONA WSZYSTKIE WCZEŚNIEJSZE USTNE ORAZ PISEMNE PROPOZYCJE I KOMUNIKACJĘ DOTYCZĄCĄ PRZEDMIOTU UMOWY.
21. OGRANICZENIE ZAKRESU OBOWIĄZYWANIA USŁUGI. NINIEJSZA UMOWA MA OGRANICZONY OKRES I ZAKRES OBOWIĄZYWANIA. Oprócz innych ograniczeń określonych w niniejszej Umowie, Usługa będzie wykonywana wyłącznie na Obszarze obowiązywania usługi, a niniejsza Umowa obejmuje tylko pierwotnych nabywców Systemu wymienionych na fakturze zakupu, oraz wszystkie podmioty, które dokonają zakupu Systemu wraz z niniejszą Umową od jego pierwotnego nabywcy lub od kolejnych nabywców, w przypadkach, w których wszystkie procedury związane z transferem zostały spełnione. Niniejsza Umowa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których System został przewidziany. Poza przypadkami określonymi poniżej, usługi świadczone przez firmę Dell, Autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell lub Autoryzowany serwis firmy Dell na podstawie niniejszej Umowy obejmują wyłącznie nakłady pracy konieczne ze względu na istniejące lub powstałe wady materiałowe i/lub wykonania w Systemie lub komponentach Systemu objętych niniejszą gwarancją. Zakres Umowy nie obejmuje konserwacji zapobiegawczej. Umowa nie obejmuje instalacji, deinstalacji, przemieszczenia i zaopatrzenia operacyjnego. W zakres Umowy nie wchodzi naprawy, które stały się konieczne wskutek problemów z oprogramowaniem lub wynikające ze zmian, regulacji lub napraw przeprowadzanych przez podmioty inne niż firma Dell, Autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell lub Autoryzowany serwis firmy Dell (lub ich przedstawicieli), a także usługi naprawcze, które stały się konieczne wskutek wycofania przez producenta Systemu lub komponentów Systemu. Firma Dell, Autoryzowany sprzedawca firmy Dell i Autoryzowany serwis firmy Dell nie są zobowiązani do naprawy Systemu ani jego komponentów w następujących przypadkach:
- a. uszkodzenia powstałe w wyniku nieprawidłowego użycia, zaniedbania lub niezastosowania się do instrukcji właściwego użytkownika, dbałości i czyszczenia Systemu, nieprawidłowego użycia komponentów (m.in. podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania nieodpowiednich bezpieczników, użycia niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, zapewnienia błędnego zasilania) przez strony inne niż firma Dell (lub jej przedstawicieli);

- b. uszkodzenia spowodowane wystąpieniem zdarzeń losowych, takich jak na przykład uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi, fale pływowe czy huragan;
- c. usterki spowodowane przez czynnik zewnętrzny (pożar, powódź, wahania zasilania elektrycznego bądź klimatyzacji);
- d. naprawy związane z nadmiernym zużyciem lub zużyciem na skutek eksploatacji;
- e. używanie urządzeń i oprogramowania, które nie zostało dostarczone przez firmę Dell;
- f. przenoszenie Systemu między lokalizacjami geograficznymi lub obiektami;
- g. sytuacje, w których serwisant określi, że nie znaleziono błędu (np. nie można odtworzyć błędu).

22. Dane klientów i utrata danych. Firma Dell zaleca regularne tworzenie kopii zapasowych danych. W przypadku awarii dysku twardego jest on wymieniany. Wymiana uszkodzonego dysku oznacza utratę zapisanych na nim danych Klienta. Serwisant przywróci domyślne ustawienia fabryczne systemu operacyjnego, jeżeli Klient udostępni oryginalny obraz oprogramowania lub nośnik instalacyjny systemu operacyjnego. Klient powinien skontaktować się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w sprawie pomocy przy ponownej instalacji dodatkowego oprogramowania dostępnego na oryginalnym, fabrycznym dysku obrazu.

Przed przystąpieniem Autoryzowanego serwisu firmy Dell do wykonywania jakiejkolwiek Usługi, Klient jest odpowiedzialny za stworzenie kopii zapasowej wszystkich istniejących danych, programów i elementów oprogramowania. FIRMA DELL, AUTORYZOWANY SPRZEDAWCA FIRMY DELL ANI AUTORYZOWANY SERWIS FIRMY DELL NIE PONOSZĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ LUB ODZYSKANIE DANYCH I PROGRAMÓW BĄDŹ ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU. Klient rozumie i zgadza się, że w żadnym wypadku firma Dell, Autoryzowany sprzedawca firmy Dell ani Autoryzowany serwis firmy Dell nie będą odpowiedzialni za utratę oprogramowania, programów lub danych, nawet jeżeli Serwisant udzielał Klientowi pomocy podczas tworzenia kopii zapasowej, odzyskiwania lub ponownej instalacji danych albo w podobnych czynnościach. Każda taka pomoc nie wchodzi w zakres jakiejkolwiek gwarancji oraz niniejszej Usługi. Taka pomoc jest udzielana przez firmę Dell, Autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell lub Autoryzowany serwis firmy Dell, według ich uznania, bez udzielania żadnej gwarancji ani rękojmi w tym zakresie. Firma Dell, Autoryzowany sprzedawca firmy Dell ani Autoryzowany serwis firmy Dell nie udzielają również żadnej gwarancji ani rękojmi na produkty stron trzecich, z których serwisant może korzystać, udzielając danej pomocy Klientowi.