

Warunki świadczenia usługi

Usługa Podstawowy serwis sprzętu

Wprowadzenie

Firma Dell ma przyjemność zapewnić usługę Basic Hardware Service (Podstawowy serwis sprzętu) („**Usługa(i)**”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („**Warunki świadczenia usługi**”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia (dalej „**Formularz zamówienia**”), będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz wybrane i zakupione elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Zakres umowy serwisowej

Niniejsza Usługa obejmuje świadczenie pomocy technicznej, części zamienne oraz robocizną zawiązaną z Naprawami kwalifikowanymi (według definicji poniżej). Odpowiedni poziom reakcji w kontekście usług określony jest w Formularzu zamówienia Klienta na dany Obsługiwany Produkt (zgodnie z definicją poniżej). Dostępne poziomy reakcji w kontekście usług różnią się w zależności od lokalizacji geograficznej Klienta i mogą obejmować następujące opcje:

- Zwrot do naprawy: serwis z wysyłką pocztową, serwis z dostarczeniem przez klienta lub serwis typu „Odbiór i zwrot” (w zależności od kraju)
- Usługa „Tylko części”
- Serwis u klienta
- Usługa Advanced Exchange

Szczegółowe informacje na temat poziomów i opcji reakcji w kontekście usług zamieszczone są w **Załączniku A**.

Ograniczenia okresu gwarancji sprzętu:

Ograniczona gwarancja na urządzenia firmy Dell jest stosowana w szczególności do Obsługiwanego produktu i jest dostępna do wglądu pod adresem www.Dell.com/Warranty dla klientów ze Stanów Zjednoczonych oraz Kanady. W przypadku krajów innych niż Stany Zjednoczone i Kanada warunki gwarancji dotyczące Obsługiwanego produktu dostępne są na regionalnej stronie internetowej firmy Dell, odpowiadającej miejscu zakupu Obsługiwanego produktu lub odpowiednio zmienionej lokalizacji Obsługiwanego produktu zgodnie z postanowieniami Części 4.F. lub 4.G. dodatkowych warunków i postanowień dotyczących usług pomocy technicznej i gwarancji zamieszczonych poniżej. Zastosowanie mogą mieć dodatkowe ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą. Za dodatkową opłatą mogą być również dostępne usługi rozszerzające zakres ochrony. Ograniczenia te określone są na stronie internetowej www.Dell.com/Warranty i mają zastosowanie do Obsługiwanych produktów dla wszystkich lokalizacji geograficznych, o ile ograniczenie takie nie jest niedozwolone na mocy lokalnych przepisów prawa obowiązujących w miejscu, w którym znajduje się Obsługiwany produkt w momencie zgłoszenia pomocy technicznej przez Klienta.

- baterie są objęte roczną ograniczoną gwarancją na sprzęt, jeśli są częścią standardowej przenośnej konfiguracji, niezależnie od długości gwarancji obowiązującej dla Obsługiwanego produktu. W przypadku niektórych Obsługiwanych produktów firma Dell oferuje opcję zakupu baterii z 3-letnią przedłużoną gwarancją;



- Nowe baterie serii 5, 6 lub 7 PowerEdge™ RAID Controller (PERC) mogą zapewnić do 72 godzin zasilania awaryjnego pamięci podręcznej, ale zgodnie z warunkami Ograniczonej gwarancji na urządzenia Dell firma Dell gwarantuje, że bateria zapewni przynajmniej 24 godziny awaryjnego zasilania w trakcie pierwszego roku okresu Ograniczonej gwarancji na urządzenia Dell;
- Każdy obsługiwany produkt posiadający baterię serii 8 PERC objęty jest trzyletnią ograniczoną gwarancją na urządzenie, która nie może zostać przedłużona.
- Okres gwarancji dysków twardych SATA w komputerach PowerEdge, PowerEdge SC i PowerVault™ wynosi 1 rok ograniczonej gwarancji na urządzenia albo jest równy okresowi ograniczonej gwarancji na komputer firmy Dell, z którym dostarczany jest dysk twardy SATA, w zależności od tego, który z tych okresów jest krótszy. Za dodatkową opłatą mogą zostać udostępnione oferty serwisowe takie jak usługa Dell ProSupport™, wydłużające gwarancję na dyski twarde SATA w danych komputerach.
- Wszystkie warianty dysków PCIe-SSD Dell PowerEdge Express Flash objęte są również ograniczoną gwarancją na komputery firmy Dell, z którymi są dostarczane. W przypadku dysków PCIe-SSD PowerEdge Express Flash rozszerzenie okresu objęcia gwarancją ponad 5 lat od daty pierwotnego dostarczenia dysku nie jest możliwe. Ponadto, dyski PCIe-SSD PowerEdge Express Flash wykorzystują silikonową technologię ograniczającą fizyczną liczbę bajtów, które mogą być zapisane na dysku (Żywotność urządzenia). Obowiązująca ograniczona gwarancja na urządzenia obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z osiągnięcia maksymalnej żywotności urządzenia.
- Z wyjątkiem dysków SSD SAS używanych w produktach serii PS i serii SC, dla dysków SSD SATA, SAS i NVMe klasy enterprise firma Dell nie oferuje możliwości wykupienia rozszerzonej gwarancji wykraczającej poza okres 3 lat od daty pierwotnej wysyłki, chyba że produkt został zakupiony razem z osobną usługą, taką jak Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus lub Dell ProSupport Flex, która może oferować dłuższy okres serwisowy za dodatkową opłatą. Wszystkie takie urządzenia cechują się ograniczeniem fizycznej liczby bajtów, jakie mogą zostać zapisane w urządzeniu (Żywotność urządzenia). Obowiązująca ograniczona gwarancja na urządzenia obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z osiągnięcia maksymalnej żywotności urządzenia.
- Wsparcie systemów klienckich typu zero Dell Wyse 5030 PCoIP, systemów klienckich typu zero 5050 AiO oraz systemów klienckich typu zero Wyse 7030 PCoIP zawierających zainstalowane oprogramowanie wewnętrzne Teradici® w wersji 5.4.1 lub wcześniejszej bądź aktualizacje do oprogramowania wewnętrznego Teradici® w wersji 5.5.1, będzie zapewniane Klientom przez okres obowiązywania (zgodnie z definicją poniżej) umowy o świadczenie usług w odniesieniu do Obsługiwanego produktu. Jeśli Klient chciałby zakupić licencję na oprogramowanie wewnętrzne Teradici w wersji 6.0 lub nowszej, powinien skontaktować się z działem sprzedaży firmy Dell, aby uzyskać więcej informacji i omówić dostępne opcje pomocy technicznej.

Obsługiwany produkt lub komponent Obsługiwanego produktu objęty ograniczoną wieczystą gwarancją będzie obsługiwany przez firmę Dell zgodnie z warunkami świadczenia usługi odpowiadającymi usłudze uwzględnionej w fakturze Klienta przez okres czasu wymieniony dla danej usługi. Po wygaśnięciu niniejszej umowy serwisowej kolejne Naprawy kwalifikowane związane z Obsługiwanym produktem lub jego elementem objętym ograniczoną gwarancją na cały okres eksploatacji będą wykonywane na podstawie umowy o podstawowy serwis sprzętu. Treść umowy o podstawowy serwis sprzętu jest dostępna na stronie www.Dell.com/ServiceContracts/global.



Ograniczona gwarancja na sprzęt firmy Dell i/lub gwarancja mająca zastosowanie do Obsługiwanych produktów poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą oraz Usługi nie obejmuje komercyjnego wykorzystania urządzeń, które zawierają produkty lub elementy niedostarczone przez firmę Dell. Ograniczona gwarancja na sprzęt firmy Dell i/lub gwarancja mająca zastosowanie do Obsługiwanych produktów poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą oraz odpowiednie uprawnienie do Usług mogą zostać unieważnione, jeśli w systemie Dell Użytkownika zostaną zainstalowane produkty niedostarczone przez firmę Dell.



Kontakt z firmą Dell w razie potrzeby

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.

Wszystkie składniki Podstawowego serwisu sprzętu, poza usługą „Tylko części”, obejmują poniższe serwisy i wsparcie techniczne:

- Usługi pomocy telefonicznej obejmujące rozwiązywanie problemów sprzętowych w lokalnych godzinach pracy z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Usługi pomocy technicznej świadczone poprzez czat online (o ile to możliwe) i wiadomości e-mail.

Uwaga: Oferta serwisowa może różnić się pomiędzy regionami geograficznymi. W przypadku Obsługiwanych produktów zakupionych od Autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, Klient może skontaktować się z Autoryzowaną sprzedawcą firmy Dell w celu identyfikacji odpowiedniego poziomu reakcji dla Obsługiwanych produktów zakupionych przez Klienta.

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.

Pomoc techniczna dla problemów o niewielkiej wadze: W przypadku rozwiązywania problemów o niewielkiej wadze zaleca się kontakt z pomocą techniczną firmy Dell za pomocą czatów online lub poczty elektronicznej pod adresem www.support.dell.com.

Telefon: Pracownicy techniczni realizujący Podstawowy serwis sprzętu („Pracownicy techniczni firmy Dell”) są dostępni telefonicznie w lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Lokalne numery telefonów pomocy technicznej są dostępne pod adresem www.support.dell.com.

Przed skontaktowaniem się z Pracownikiem technicznym firmy Dell należy zgromadzić poniższe informacje:

- Kod serwisowy (opisany poniżej), kod usług ekspresowych i numer modelu Obsługiwanego produktu.
- Opis problemu oraz informacje o wszelkich krokach podjętych w celu jego rozwiązania przed skontaktowaniem się z Pracownikiem technicznym firmy Dell.
- Numer sprawy, jeśli został już nadany podczas wcześniejszego kontaktu z Pracownikiem technicznym firmy Dell.
- Fizyczny dostęp do Obsługiwanego produktu podczas diagnostyki problemu.

Pracownik techniczny firmy Dell zweryfikuje również poziom usług dla Obsługiwanego produktu i pomoże Klientowi w zdiagnozowaniu problemu oraz przeprowadzi szereg kroków w celu jego rozwiązania. Pracownik techniczny firmy Dell może poprosić Klienta, aby otworzył obudowę produktu, odłączył sprzęt, obsługiwał oprogramowanie lub wykonywał inne działania diagnostyczne.

Jeśli Obsługiwany produkt nie jest już objęty obowiązującym okresem gwarancji na urządzenia lub problem wykracza poza zakres niniejszej Usługi, diagnostyka i usunięcie tego problemu mogą być dostępne za dodatkową opłatą.

Jeśli Klient będzie chciał otrzymać kopię zapasową systemu operacyjnego lub nośnik przywracania systemu, wówczas, o ile to będzie wykonalne, Klient utworzy kopię zapasową systemu operacyjnego lub nośnik odzyskiwania systemu za pomocą narzędzi dostępnych w Obsługiwanym Produkcie Klienta lub na stronie internetowej www.support.dell.com. Jeśli Klient wyrazi życzenie otrzymania nośnika z kopią zapasową systemu operacyjnego od firmy Dell, Klient może zostać obciążony kosztami przesyłki.



Części zapasowe

Bez względu na zakupiony poziom reakcji serwisu, niektóre części są specjalnie zaprojektowane w celu umożliwienia ich łatwej wymiany przez Klienta. Takie części są określane jako części samodzielnie wymieniane przez Klienta (części „CRU”). Jeśli w trakcie diagnozowania Pracownik techniczny firmy Dell stwierdzi, że Naprawa kwalifikowana może zostać wykonana przy użyciu części CRU, firma Dell wyśle części bezpośrednio do Klienta. Metoda transportu wykorzystana do wysyłki części CRU zależy od poziomu serwisu zakupionego przez Klienta. Części serwisowe dla klientów z opcją „Zwrot do naprawy” zostaną wysłane przy użyciu usługi transportu lądowego.

Po ustaleniu przez Pracownika technicznego firmy Dell, czy konieczna jest wymiana części, czy też zwrot komputera, Klient zostanie poinformowany o kolejnych krokach, które musi wykonać. W zależności od poziomu serwisu zakupionego przez Klienta, stosowana będzie odpowiednia dostępna dla Klienta opcja poziomu reakcji w kontekście usług, wyszczególniona w **Załączniku A**.

Podstawowe usługi po zakończeniu okresu gwarancji

Jeśli jednostka Klienta nie jest już objęta gwarancją, ponieważ upłynął jej okres obowiązywania lub domniemany problem z Obsługiwanym produktem nie podlega Naprawie kwalifikowanej, możliwe jest wykupienie za odpowiednią opłatą serwisu pogwarancyjnego. Serwis pogwarancyjny może obejmować telefoniczną pomoc techniczną i/lub naprawę sprzętu.

Za opłatą Pracownik techniczny firmy Dell zdiagnozuje problem i jeśli zostanie wykryta wada sprzętowa, dokona dla Klienta wyceny naprawy pogwarancyjnej, obejmującej zarówno części, jak i robociznę. W zależności od urządzenia i lokalizacji, w celu naprawienia uszkodzonej jednostki, dostępne mogą być opcje zwrotu do naprawy lub serwisu u klienta. Jeśli zostanie wybrana opcja zwrotu do naprawy, Klient jest odpowiedzialny za dostarczenie produktu. Opłaty za usługi pogwarancyjne zostaną określone po kontroli przeprowadzonej przez wykwalifikowanego Pracownika technicznego firmy Dell.

Dodatkowe warunki wsparcia dla niektórych Obsługiwanych produktów:

Podstawowe usługi Dell PowerConnect. Podstawowy serwis sprzętu dla produktów Dell PowerConnect obejmuje rozwiązywanie problemów sprzętowych, usuwanie usterek i początkowy 90-dniowy okres gwarancji na oprogramowanie. Usługa jest dostępna w godzinach pracy, a poziom reakcji jest dostosowywany w oparciu o podstawową umowę o świadczenie usług. Powyższe usługi obejmują następujące elementy:

- Włączenie
- Podłączenie do portów
- Urządzenia SFP/GBIC
- Wentylatory/zasilacze
- Zdalne rozwiązywanie problemów poprzez platformy CLI/GUI
- Pomoc techniczną Dell Engineering we wprowadzaniu poprawek i naprawie wad sprzętowych

Początkowy, 90-dniowy okres gwarancji na oprogramowanie: Firma Dell gwarantuje, że przez okres dziewięćdziesięciu (90) dni od daty zakupu oprogramowanie pozostanie wolne od wad materiałowych i wykonania i w istotnych aspektach pozostanie zgodne ze specyfikacją, pod warunkiem normalnego użytkowania Obsługiwanego produktu.



Aktualizacje oprogramowania Dell EqualLogic. Podstawowy serwis sprzętu dla wybranych Obsługiwanych produktów Dell EqualLogic, w tym produktów Dell EqualLogic serii PS, obejmuje zarówno obsługę aktualizacji oprogramowania, jak i wprowadzanie nowych funkcji do oprogramowania wewnętrznego i podstawowego oprogramowania, takiego jak SAN HQ, Auto Snapshot Manager oraz Host Integration Toolkit (w okresie świadczenia usługi wskazanym na fakturze Klienta).

Poprawki i dodatki usuwające błędy. Firma Dell okresowo wprowadza poprawki w oprogramowaniu EqualLogic Enterprise Storage przeznaczonego dla przedsiębiorstw. Zapewniają one zgodność z systemami operacyjnymi i/lub bazami danych, usuwają dostrzeżone błędy oraz dodają elementy/moduły niezbędne do zachowania zgodności z dokumentacją Obsługiwanego produktu.

Nowe wersje. Nowe wersje lub wydania odpowiedniego oprogramowania do obsługi systemów pamięci masowej EqualLogic dla przedsiębiorstw są na ogół bezpłatnie udostępniane przez firmę Dell licencjobiorcom tego oprogramowania zainstalowanego na Obsługiwanych produktach uwzględnionych w ograniczonej gwarancji firmy Dell lub w rocznej umowie o świadczenie usług lub obsługę serwisową. Nowe wersje zazwyczaj zawierają poprawki wydania usuwające błędy, a także zmiany związane ze wzbogaceniem istniejącego zestawu funkcji lub dodaniem nowych funkcji i możliwości.

Produkty Dell Edge Gateway i Embedded PC. Podstawowy serwis sprzętu dla wybranych urządzeń Dell Edge Gateway i Embedded PC obejmuje diagnostykę problemów ze sprzętem. Firma Dell nie może jednak zapewnić zdalnej diagnostyki ani rozwiązania problemów bez wsparcia ze strony Klienta. **Od Klienta oczekuje się tego, co następuje:**

- Klient musi mieć bezpośredni dostęp do urządzenia. Dzięki temu dział pomocy technicznej będzie mógł zdalnie zdiagnozować usterkę i w razie potrzeby wysłać części i serwisanta.
- Urządzenie musi znajdować się w bezpiecznych warunkach, odpowiednich dla serwisowania. Zatrudnieni w siedzibie Klienta serwisanci firmy Dell nie będą odpowiadać za montaż i demontaż urządzenia.
- Klient musi zapewnić monitor, mysz komputerową oraz klawiaturę, aby serwisant mógł na miejscu rozwiązać problemy dotyczące urządzenia.
- Klient musi zapewnić zasilanie urządzenia.

Elementy OBJĘTE usługą Podstawowy serwis sprzętu dla produktów Dell Edge Gateway	Czego NIE OBEJMUJE usługą Podstawowy serwis sprzętu dla produktów Dell Edge Gateway i Embedded PC
Pomoc techniczna dotycząca objętego usługą sprzętu dołączonego do Obsługiwanego Produktu	Pomoc techniczna dotycząca łączności dla sprzętu lub oprogramowania nieobjętego usługą.



Wyłączone usługi dla wszystkich Obsługiwanych produktów

W celu uniknięcia wątpliwości, niniejsze Warunki świadczenia usługi nie obejmują poniższych czynności i elementów:

- Jakiegokolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Pomoc związana z obsługą systemu operacyjnego
- Pomoc dotycząca bazy danych
- Wymiana nośników oprogramowania innego niż marki Dell (np.: Microsoft® Office) lub oprogramowania niedostarczanego już przez firmę Dell wraz z Obsługiwanymi produktami.
- Pomoc przy konfiguracji, optymalizacji, instalacji, relokacji i aktualizacji
- Globalne centrum zarządzania — monitorowanie elementów krytycznych
- Rozwiązywanie sytuacji awaryjnych lub na poziomach określonych przez Klienta
- Zarządzanie sytuacjami lub zarządzanie eskalacją
- Usługi gwarancyjne, naprawy lub inne żądane usługi w odniesieniu do produktów firmy innej niż Dell (o ile umowa nie stanowi inaczej)
- Dostarczanie akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych, urządzeń peryferyjnych i innych części, takich jak baterie, czy pokrywy oraz odzyskiwanie lub przenoszenie danych
- Naprawa uszkodzeń lub usterek Obsługiwanych produktów, które mają charakter wyłącznie kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonalność urządzenia
- Serwis sprzętu uszkodzonego w wyniku nieprawidłowego użycia, wypadku lub użycia niezgodnie z przeznaczeniem Obsługiwanego produktu lub jego komponentów (m.in. podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania nieodpowiednich bezpieczników, użycia niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnienia właściwej bądź wystarczającej wentylacji oraz niezastosowania się do instrukcji obsługi) oraz w wyniku dokonania modyfikacji, zainstalowania sprzętu w niewłaściwym środowisku operacyjnym lub pracy, przeprowadzenia czynności konserwacyjnych przez Klienta (lub przedstawiciela Klienta) w sposób nieprawidłowy,
- Naprawy wymagane ze względu na problemy z oprogramowaniem lub będące wynikiem zmiany, dostosowania lub napraw przeprowadzanych przez osoby inne niż pracownicy firmy Dell, autoryzowany sprzedawca lub autoryzowany serwis firmy Dell lub przez Klientów stosujących części samodzielnie wymieniane (części CSR).
- Pomoc dotycząca działania lub administrowania.
- Czynności, takie jak instalacja, dezinstalacja, przeniesienie, konserwacja zapobiegawcza, pomoc szkoleniowa, zdalne administrowanie i wszelkie inne czynności lub usługi, które nie zostały jawnie opisane w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Dostawa akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych, środków roboczych, akcesoriów do utrzymania czystości lub części, takich jak baterie, ramki, pokrywy lub wsparcie w tym zakresie.
- Bezpośrednia pomoc techniczna dla produktu innej firmy lub pomoc techniczna dla wersji, w odniesieniu do których dany producent, dostawca lub partner nie udziela pomocy technicznej.



- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego w wyniku zdarzeń losowych (takich jak między innymi: uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi lub huragan), a także wskutek niewłaściwego użycia, wypadku lub użycia w sposób niezgodny z przeznaczeniem Obsługiwanego produktu lub podzespołów (między innymi podłączanie do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, stosowanie nieodpowiednich bezpieczników, używanie niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnianie właściwej lub zapewnianie niewystarczającej wentylacji oraz niestosowanie się do instrukcji obsługi), a także skutki wprowadzenia zmian, instalowania sprzętu w nieodpowiednich warunkach lub środowisku pracy, nieprawidłowego przeprowadzenia czynności konserwacyjnych przez Klienta (lub przedstawiciela Klienta), przenoszenia Obsługiwanego produktu w sposób niezgodny z projektem, usuwania lub zmian etykiet umożliwiających identyfikację poszczególnych części lub sprzętu, jak również awarie wskutek korzystania z produktu, za który firma Dell nie odpowiada.
- Usuwanie wirusów/oprogramowania szpiegującego.
- Usługi sporządzania kopii zapasowych danych.
- Zaawansowana bezprzewodowa, sieciowa lub zdalna instalacja, optymalizacja i konfiguracja aplikacji niewymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu.
- Niektóre baterie podlegają określonym przepisom dotyczącym transportu lotniczego. W takich przypadkach firma Dell może nie być w stanie wysłać baterii pocztą lotniczą. Zamiast tego skorzysta z alternatywnych środków transportu w celu dostarczenia części zamiennej. Zakupiony poziom reakcji w kontekście usług może nie być dostępny w przypadku wysyłki baterii, których nie można wysłać samolotem. Konkretnie informacje dotyczące wysyłki baterii, dostarczanych jako części zamienne, można uzyskać od przedstawiciela działu pomocy technicznej firmy Dell.
- Naprawy wymuszone przez problemy programowe lub w wyniku zmiany, regulacji lub naprawy przez firmę inną niż Dell, autoryzowany sprzedawca firmy Dell, usługodawca lub przez Klientów korzystających z części wymienionych samodzielnie przez Klienta (CSR).

Niniejsze Warunki świadczenia usługi nie powodują przyznania Klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie warunków głównej umowy o świadczeniu usług lub Umowy, zależnie od sposobu obowiązywania.



Ogólne obowiązki Klienta

Uprawnienie do udzielania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp i korzystanie z Obsługiwanych produktów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania w celu wykonania niniejszych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell wykonanie tych Usług.

Współpraca z konsultantem pomocy technicznej udzielającym pomocy telefonicznej i z technikiem-serwisantem wykonującym usługę w siedzibie Klienta. Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell udzielającym pomocy przez telefon i z serwisantami realizującymi usługę na miejscu. Doświadczenie uczy, że większość problemów z systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między klientem i technikiem

Obowiązki w siedzibie klienta. Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić technikowi (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami) swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca roboczego, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji. Klient będzie utrzymywać wskazane przez firmę Dell minimalne poziomy wydania i Obsługiwanych produktów, określone w systemie PowerLink dla produktów Dell | EMC Storage lub EqualLogic™, albo określonych w witrynie internetowej www.support.dell.com dla innych Obsługiwanych produktów. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Obsługiwane produkty mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.

Kopia zapasowa danych; usuwanie danych poufnych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się we wszystkich systemach objętych Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych na wszystkich systemach objętych usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Ponadto, obowiązkiem Klienta jest usunięcie wszelkich danych poufnych, zastrzeżonych lub osobistych oraz wszelkich nośników wymiennych, takich jak karty SIM, płyty CD lub karty PC, niezależnie od tego, czy pracownik serwisu wykonujący Usługę w siedzibie Klienta zapewnia również pomoc w tym zakresie. FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:

- INFORMACJE POUFNE, ZASTRZEŻONE LUB OSOBISTE KLIENTA;
- UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- OPŁATY ZA DANE LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE, BĘDĄCE SKUTKIEM ZANIEDBANIA USUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z WNETRZA OBSŁUGIWANYCH PRODUKTÓW, ZWRACANYCH DO FIRMY DELL;
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI;
- I/LUB WSZYSTKIE DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.



Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Zwracając Obsługiwany produkt lub jego część, Klient powinien przekazać tylko Obsługiwany produkt lub jego część, zgodnie z zaleceniem pracownika pomocy technicznej udzielającego pomocy telefonicznej.

Gwarancje stron trzecich. Wykonanie tych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell. Wykonanie czynności serwisowych tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie Usług przez firmę Dell nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie do zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell nie odpowiada za gwarancje firm trzecich ani za jakikolwiek wpływ wykonywanych przez nią usług na takie gwarancje.

Regulamin świadczenia usługi przez firmę Dell

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell wskazanym na fakturze Klienta dotyczącej zakupu przedmiotowej Usługi. Usługa ta podlega odrębnej umowie głównej podpisanej z Klientem przez firmę Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji Klienta. Strony uznają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi w Internecie i zgadzają się być nimi związane.

Lokalizacja Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell przez Klienta	
	Klienci nabywający usługi firmy Dell bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi firmy Dell przez autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell
Stany Zjednoczone	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
Kanada	www.dell.ca/terms (j. angielski) www.dell.ca/conditions (j. francuski – Kanada)	www.dell.ca/terms (j. angielski) www.dell.ca/conditions (j. francuski – Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.dell.com lub strona www.dell.com/service-descriptions/global .*	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.dell.com lub strona www.dell.com/service-descriptions/global .*
Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.dell.com lub strona www.dell.com/service-descriptions/global .*	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell – jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.



<p>Europa, Bliski Wschód i Afryka</p>	<p>Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.dell.com lub strona www.dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej:</p> <p>Francja: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Zjednoczone Królestwo: www.dell.co.uk/terms</p>	<p>Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell – jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnosnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.</p>
---------------------------------------	---	---

* Klienci mogą wyświetlić lokalną stronę internetową serwisu www.dell.com, otwierając stronę www.dell.com na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Wybierz region/kraj” pod adresem <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Ponadto Klient zgadza się na to, aby odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowodowały podleganie Usługi obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi, dostępnym pod adresem www.dell.com/servicedescriptions/global.

W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia tych Warunków świadczenia usługi pozostają w konflikcie z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, postanowienia tych Warunków świadczenia usługi będą wiążące, ale tylko w zakresie danego konfliktu, i nie mogą być interpretowane ani uznane za zastępujące jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia usługi nie są wyraźnie sprzeczne.

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, wykorzystanie Usług lub powiązanego oprogramowania bądź kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Wyrażam zgodę” („I Agree”) w witrynie Dell.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell lub interfejsie internetowym, Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Osoba akceptująca niniejsze Warunki świadczenia usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi, w którym to przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie tenże podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi Klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Dokumentu zamówienia.



Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące usług pomocy technicznej i gwarancji

1. Obsługiwane produkty

Niniejsza usługa jest dostępna dla obsługiwanych produktów obejmujących wybrane produkty firmy Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PCs, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™, oraz dla monitorów i stacji dokujących firmy Dell zakupionych w standardowej konfiguracji („**Obsługiwanych produktów**”). Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych w odniesieniu do posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („**Kod Service Tag**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę o świadczenie usług do każdego Obsługiwanego produktu.

2. Usługi pomocy technicznej

- A. Ograniczona gwarancja na sprzęt; Ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą.** Usługi związane z pomocą techniczną mogą obejmować opcje pomocy technicznej (przez telefon, Internet itd.) oraz obsługę serwisową obejmującą części zamienne i naprawę w celu naprawy lub usunięcia usterek zgodnie z postanowieniami i w okresie ograniczonej gwarancji na Obsługiwane produkty Klienta („**Kwalifikowany incydent**”).

Jak zostało to opisane w niniejszej Części na stronach 1 i 2, zastosowanie mogą mieć dodatkowe ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą oraz za dodatkową opłatą mogą być dostępne również usługi rozszerzające zakres ochrony. Treść gwarancji stosowanej w przypadku Klientów ze Stanów Zjednoczonych i Kanady jest dostępna do wglądu pod adresem: www.Dell.com/Warranty i opisuje takie ograniczenia, dotyczące objęcia sprzętu usługą, obowiązujące globalnie wszystkich Klientów z uwzględnieniem obowiązujących przepisów lokalnych. Dodatkowe informacje na temat gwarancji są dostępne na regionalnej stronie internetowej Dell.com lub u Pracownika technicznego firmy Dell.

- B. Wymiana kompletnego produktu; Zaniechanie zwrotu.** Firma Dell zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi kompletnego zamiennika w przypadku, gdy analityk stwierdzi, że określony element Produktu objętego pomocą techniczną (np. klawiaturę lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana kompletnego Produktu objętego pomocą techniczną. Po dostarczeniu przez firmę Dell zamiennika Klient musi przekazać firmie Dell wadliwy komputer/system lub wadliwy element takiego komputera/systemu, chyba że zakupił do danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy”, w którym to przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell wadliwego systemu lub elementu zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeżeli wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z zamiennikiem (w przypadku gdy zamiennik nie zostanie dostarczony osobiście przez technika firmy Dell), Klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury. W przypadku gdy Klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty odbioru, firma Dell może skorzystać ze wszelkich dostępnych jej praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejsze Warunki świadczenia usługi po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia.



- C. **Części magazynowane** Firma Dell obecnie magazynuje części zamienne w różnych lokalizacjach na całym świecie. Niektóre części mogą nie być dostępne w magazynie położonym najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanego produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym w pobliżu siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana tak szybko, jak to możliwe, i na ile będzie to uzasadnione ekonomicznie.
- D. **Własność części zamiennych.** Wszystkie serwisowe części firmy Dell wymontowane z Obsługiwanego produktu i zwrócone firmie Dell stają się jej własnością. Jeśli Klient otrzymał części zamienne od firmy Dell, musi jej zapłacić obowiązującą cenę detaliczną za każdą część zamienną wyjętą z Obsługiwanego produktu, którą Klient zachowuje dla siebie (oprócz napędów dysków twardych pochodzących z Obsługiwanych produktów, które są objęte usługą „Zachowaj swój dysk twardy”). Firma Dell wykorzystuje w naprawach gwarancyjnych, a Klient w sposób wyraźny zatwierdza wykorzystanie nowych i regenerowanych części, produkowanych przez różnych producentów.

3. **Okres świadczenia Usługi.** Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Zamówieniu i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest, odpowiednio, liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub więcej Usług, stawka lub cena oraz mający zastosowanie okres świadczenia poszczególnych Usług. Jeśli firma Dell i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, Usługi zakupione w ramach niniejszej Umowy są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

4. Ważne informacje dodatkowe

- A. **Zmiana harmonogramu.** Po ustaleniu harmonogramu Usługi jakiegokolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na osiem (8) dni kalendarzowych przed zaplanowaną datą. Jeśli Klient zmieni harmonogram świadczenia usługi na siedem (7) lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny usługi. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej osiem (8) dni przed rozpoczęciem wykonywania usługi.
- B. **Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usług.** Firma Dell może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Firma Dell nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek niepowodzenia lub zwłoki w realizacji Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej kontrolą. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie dochował zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usługi. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których przewidziano Obsługiwany Produkt.
- C. **Usługi opcjonalne.** Firma Dell może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, instalacja, doradztwo, zarządzana i profesjonalna pomoc techniczna, szkolenia). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji Klienta. Usługi opcjonalne wymagają zawarcia osobnej umowy z firmą Dell. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.
- D. **Przydzielenie zadań.** Firma Dell może przydzielić wykonanie tej Usługi i/lub Warunków świadczenia usługi innemu, wykwalifikowanemu usługodawcy.



E. Anulowanie. Firma Dell może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:

- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
- Klient zachowuje się nieodpowiednio, formułuje groźby pod adresem analityka lub serwisanta albo odmawia współpracy z nimi; lub
- Klient nie dopełnił wszystkich zobowiązań i warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Wskaźniki awaryjności komponentów są nieustannie monitorowane, a firma Dell zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usługi, jeżeli będzie mieć uzasadnione powody, aby przypuszczać, że Klient nadużywa usługi (np. w sytuacji, gdy liczba próśb Klienta o wymianę wadliwych elementów istotnie przekracza standardowy wskaźnik awaryjności elementu i systemu, w którym został zainstalowany). Jeśli firma Dell stwierdzi (wedle własnego uznania), że Klient nadużywa Usługi, w tym między innymi prosi o wysyłkę elementów, które noszą ślady nadmiernego użytkowania oraz uszkodzeń spowodowanych zużyciem, firma Dell zastrzega sobie prawo do anulowania lub odmowy wykonania Usług.

Firma Dell poinformuje Klienta o anulowaniu Usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze przedstawionej Klientowi. W powiadomieniu zostanie wskazana przyczyna oraz skuteczna data anulowania Usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wysłania przez firmę Dell powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell zaprzestanie świadczenia Usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell.

F. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa zostanie wykonana w siedzibie lub siedzibach wymienionych na fakturze przedstawionej Klientowi. Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach. Jeśli Obsługiwany produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w wykazie usługi firmy Dell dla Obsługiwanego produktu lub jeśli dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell, to firma Dell musi najpierw ponownie zakwalifikować Obsługiwany produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, i wtedy będzie można przywrócić należyty czas reakcji dla Obsługiwanego produktu. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji w siedzibie Klienta, różnią się w zależności od regionu geograficznego, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji Klienta, prosimy więc o skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem handlowym w celu uzyskania szczegółowych informacji. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usługi w zakresie Obsługiwanych produktów, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności Usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji przeniesionych Obsługiwanych produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. Dotyczy Klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis w siedzibie Klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell (lokalizacji PUDO lub przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług w siedzibie Klienta w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.



G. Przeniesienie praw do korzystania z Usługi. Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszym Opisie usługi, Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Obsługiwany produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem, że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła Obsługiwany produkt i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem www.support.dell.com. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu przez Klienta lub jednostkę przejmującą do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub jest niedostępna w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta lub jednostki przejmującej od Klienta, albo utrzymanie takich samych kategorii gwarancji jak w oryginalnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient lub jednostka przejmująca od Klienta nie pokryje takich dodatkowych opłat, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji i nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat.

© 2015 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dokument może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Drukowany egzemplarz warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.



Załącznik A

Opcje czasu reakcji Usługi

Poziom czasu reakcji Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
Opcje usługi zwrotu sprzętu do naprawy	Serwis z wysyłką pocztową	Serwis z wysyłką pocztową jest inicjowany po telefonicznym skontaktowaniu się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego Pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu wykonania Naprawy kwalifikowanej. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni, co obejmuje także wysyłkę do centrum napraw i do Klienta, licząc od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell. Czas reakcji może się różnić w zależności od kraju i lokalizacji. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontaktowanie się z przedstawicielem handlowym firmy Dell.
	Serwis z wysyłką pocztową: Klient zapewnia opakowanie, opłaca wysyłkę	Serwis z wysyłką pocztową: Klient zapewnia opakowanie, opłaca wysyłkę: W przypadku, gdy gwarancja Klienta nie obejmuje przesyłki na koszt firmy Dell, firma Dell wyda zwrotny numer identyfikacyjny materiału (RMA), który musi być dołączony do zwracanego produktu. Produkty muszą być zwrócone w oryginalnym lub odpowiadającym mu opakowaniu, Klient musi z góry opłacić koszty wysyłki i ją ubezpieczyć albo przyjąć ryzyko zgubienia lub uszkodzenia produktu, co może unieważnić gwarancję jako uszkodzenia spowodowane przez Klienta. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni, co obejmuje także wysyłkę do centrum napraw i do Klienta, licząc od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell. Naprawione lub wymienione produkty zostaną zwrócone do Klienta przez firmę Dell. Firma Dell zapłaci za przesyłkę naprawionych lub wymienionych produktów do Klienta, jeśli Klient korzysta z adresu na terenie Stanów Zjednoczonych (z wyłączeniem Puerto Rico oraz terytoriów zależnych USA) lub Kanady (w odniesieniu do systemów zarejestrowanych w Kanadzie). Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni, co obejmuje także wysyłkę do centrum napraw i do Klienta, licząc od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell.
	Serwis z wysyłką pocztową: Klient zapewnia opakowanie, firma Dell opłaca wysyłkę:	Serwis z wysyłką pocztową: Klient zapewnia opakowanie, firma Dell opłaca wysyłkę: W przypadku, gdy gwarancja Klienta obejmuje przesyłkę w obie strony na koszt firmy Dell, firma Dell wyda zwrotny numer identyfikacyjny materiału (RMA), który musi być dołączony do zwracanego produktu. Produkty muszą być zwrócone do wyznaczonego punktu naprawczego w oryginalnym lub odpowiadającym mu opakowaniu, a naprawione bądź wymienione produkty zostaną zwrócone do Klienta przez firmę Dell. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni, co obejmuje także wysyłkę do centrum napraw i do Klienta, licząc od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell. Firma Dell zapłaci za przesyłkę naprawionych lub wymienionych produktów do Klienta, jeśli Klient korzysta z adresu na terenie Stanów Zjednoczonych (z wyłączeniem Puerto Rico oraz terytoriów zależnych USA) lub Kanady (w odniesieniu do systemów zarejestrowanych w Kanadzie).



Poziom czasu reakcji Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
	Serwis z wysyłką pocztową: firma Dell zapewnia opakowanie i opłaca wysyłkę	Serwis z wysyłką pocztową: firma Dell zapewnia opakowanie i opłaca wysyłkę: Po ustaleniu przez pracownika technicznego firmy Dell, że produkt powinien zostać zwrócony do naprawy lub wymiany, do Klienta zostanie wysłane opakowanie, dyspozycje wysyłkowe i opłacony list przewozowy. Po otrzymaniu materiałów potrzebnych do wysyłki, Klient odpowiednio zapakuje produkt i skontaktuje się z przewoźnikiem wyznaczonym w dyspozycjach wysyłkowych i ustali z nim godzinę odebrania przesyłki. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni, co obejmuje także wysyłkę do centrum napraw i do Klienta, licząc od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell. Jeśli Klient będzie przestrzegał dyspozycji wysyłkowych, firma Dell zapłaci standardowe opłaty za wysyłkę produktu do naprawy i za odesłanie go z powrotem do Klienta, jeśli Klient korzysta z adresu na terenie Stanów Zjednoczonych (z wyłączeniem Puerto Rico oraz terytoriów zależnych USA) lub Kanady (w odniesieniu do systemów zarejestrowanych w Kanadzie). W przeciwnym razie produkt zostanie wysłany za opłatą frachtową inkaso.
	Serwis z dostarczeniem przez klienta	Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany przez telefoniczne skontaktowanie się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu Pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, Klient zostanie poproszony o dostarczenie objętego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub miejsca wysyłki (na koszt Klienta). Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru produktu. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
	Serwis z dostarczeniem przez klienta (dostępny na niektórych rynkach wstępujących w Europie, w bliskowschodniej części Afryki oraz w Azji)	Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany przez kontakt telefoniczny lub samodzielne dostarczenie Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub do lokalizacji, z której produkt zostanie wysłany na koszt klienta. Standardowymi godzinami serwisu są lokalne godziny pracy przez pięć dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawa dotycząca Kwalifikowanych incydentów zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w Formularzu zamówienia Klienta. Po dokonaniu naprawy Autoryzowany sprzedawca firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni. Łączę odsyła do listy partnerów świadczących serwis z dostarczeniem przez klienta według krajów. www.dell.com/contactdell
	Serwis typu „Odbiór i zwrot”	Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany przez telefoniczne skontaktowanie się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez Pracownika technicznego firmy Dell telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni, co obejmuje także wysyłkę do centrum napraw i do Klienta, licząc od daty wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno.

Poziom czasu reakcji Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
	Warunki dotyczące wszelkich opcji usług zwrotu do naprawy: serwisu z wysyłką pocztową, serwisu z dostarczeniem przez klienta oraz serwisu typu „Odbiór i zwrot”.	<p>Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w Formularzu zamówienia. Po naprawieniu Produktu objętego wsparciem technicznym zostanie on zwrócony do Klienta. Długość cyklu wynosi 7-12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni.</p> <p>Procedura wysyłki: W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego Pracownik techniczny firmy Dell poda instrukcje dotyczące sposobu zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Obsługiwany produkt musi zostać wysłany na adres podany przez Pracownika technicznego firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony numerem identyfikacyjnym. Numer identyfikacyjny zostanie podany przez Pracownika technicznego firmy Dell. W celu przyspieszenia naprawy lub wymiany należy dołączyć skrócony opis problemu na piśmie. Zwracany produkt należy zapakować w oryginalne opakowanie. Jeśli oryginalne opakowanie jest niedostępne, Pracownik techniczny firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata.</p> <p>Środki ostrożności dotyczące wysyłki: Klient nie powinien wysłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani takich nośników wymiennych, jak dyskiety, dyski DVD, karty PC itd. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub uszkodzone dane, uszkodzone lub utracone nośniki, ani za informacje poufne, zastrzeżone lub osobiste Klienta.</p>
Usługa „Tylko części”	Nie dotyczy	W przypadku Klientów korzystających z usługi „Tylko części”, firma Dell umożliwi zamawianie części zamiennych pozwalających na wykonanie Napraw kwalifikowanych. Firma Dell może wymienić całe urządzenie, zamiast poszczególnych części. W takim przypadku firma Dell dostarczy opłacony z góry pojemnik na każdą wymienianą część, co pozwoli Klientowi zwrócić oryginalnie uszkodzone części firmie Dell. Opcja usługi „Tylko części” obejmuje ograniczoną usługę wsparcia telefonicznego, która nie uwzględnia telefonicznego rozwiązywania problemów, ani innych rodzajów pomocy zdalnej i ma za zadanie wyłącznie zorganizować wysyłkę części.
Serwis u klienta	Nie dotyczy	<p>W przypadku Klientów korzystających z opcji serwisu u Klienta w następnym dniu roboczym, podczas rozwiązywania problemu przez telefon Pracownik techniczny firmy Dell określi, czy konieczne jest wysłanie serwisanta w celu udzielenia pomocy podczas wykonywania Naprawy kwalifikowanej. W przypadku serwisu u klienta serwisant zwykle pojawi się u klienta w następnym dniu roboczym. Czas reakcji różni się w zależności od kraju i lokalizacji. Klient i firma Dell przyjmują do wiadomości i akceptują fakt, że czynniki pozostające poza kontrolą firmy Dell, w tym między innymi wszelkie czynności związane z uzyskaniem wymaganych pozwoleń lub przetwarzaniem materiałów bądź zasobów przesyłanych z firmy Dell do Klienta, mogą wydłużyć standardowy czas reakcji firmy Dell wskazany w Opisie usługi i/lub przekazany przez firmę Dell Klientowi w momencie zamówienia wysyłki przez Klienta. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontaktowanie się z przedstawicielem handlowym firmy Dell.</p> <p>Usługa ta jest objęta określonymi ograniczeniami i warunkami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Serwisanci pracujący na miejscu u klienta są dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. • Zgłoszenia odebrane przez firmę Dell przed godziną 17:00 czasu lokalnego są zazwyczaj kwalifikowane do wykonania usług następnego dnia roboczego, jednakże mogą występować różnice regionalne. W celu określenia czasu granicznego dla danego regionu należy się skontaktować z Pracownikiem technicznym firmy Dell. • Jeśli części lub materiały są potrzebne, kiedy serwisant pracuje w siedzibie Klienta, praca może zostać tymczasowo wstrzymana do czasu ich dostarczenia. <p>Niewykorzystana wizyta serwisowa: Nieobecność Klienta lub jego upoważnionego przedstawiciela w siedzibie Klienta w chwili przybycia serwisanta uniemożliwia mu wykonanie żądanych usług. Jeśli będzie to możliwe, serwisant pozostawi wiadomość o swojej obecności. W takim przypadku Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną wizytę serwisanta.</p>

Poziom czasu reakcji Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
Usługa Advanced Exchange		<p>W przypadku Klientów, którzy wykupią usługę Advanced Exchange, firma Dell może wysłać produkt zastępczy do lokalizacji firmy Klienta w ramach Naprawy kwalifikowanej. W niektórych przypadkach, wedle własnego uznania, firma Dell może wysłać pracownika serwisu w celu udzielenia pomocy, ale tylko na potrzeby wykonania Naprawy kwalifikowanej. W przypadku usługi Advanced Exchange produkt zamienny jest zwykle dostarczany następnego dnia roboczego. Po otrzymaniu produktu zamiennego Klient musi zwrócić wadliwy Produkt objęty pomocą techniczną firmie Dell, dostarczając go pod wskazany adres spedytora w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że Produkt Klienta objęty pomocą techniczną nie może zostać zwrócony pod adres przewoźnika i Klient musi zwrócić Produkt objęty pomocą techniczną przesyłką pocztową, wówczas opakowanie, instrukcja wysyłki i opłacony z góry list przewozowy zostaną wysłane do Klienta wraz z produktem zamiennym. Po otrzymaniu produktu zamiennego Klient zwróci wadliwy Produkt objęty pomocą techniczną do firmy Dell, wysyłając go pocztą lub zlecając dostawę przewoźnikowi tego samego dnia lub w następnym możliwym dniu. Jeśli Klient nie zwróci wadliwego elementu, może zostać naliczona opłata.</p>

