

# Warunki świadczenia usługi

## Dell Premium Support Plus

---

### Wprowadzenie

Firma Dell świadczy usługę Dell Premium Support Plus („**Usługa**”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („**Warunki świadczenia usługi**” lub „**Umowa**”). Faktura, paragon, potwierdzenie zamówienia, formularz zamówieniowy firmy Dell lub strona informacyjna („**Dokumentacja zamówienia**”) będzie zawierać nazwę usługi oraz dostępnych opcji serwisowych, które zakupił klient.

Usługa Dell Premium Support Plus obejmuje zdalną pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów związanych ze sprzętem oraz oprogramowaniem, zarówno przez Internet, jak i za pośrednictwem rozmowy telefonicznej z wyszkolonym specjalistą zajmującym się obsługiwanyymi produktami marki Dell. Obejmuje również międzynarodową pomoc techniczną, gdy klient jest w podróży lub przeprowadził się do innego kraju. Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem obejmuje również pomoc techniczną dotyczącą programów instalowanych fabrycznie na produktach marki Dell. Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem obejmuje również, w uzasadnionym ekonomicznie zakresie, pomoc techniczną dotyczącą niektórych powszechnie dostępnych, legalnie posiadanych i zainstalowanych przez klienta programów i pakietów oprogramowania, takich jak przeglądarki internetowe, systemy operacyjne, oprogramowanie finansowe, aplikacje biurowe, aplikacje e-mail, oprogramowanie do obróbki filmów i zdjęć oraz gry komputerowe. Dodatkowo rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem obejmuje doradztwo w zakresie konfiguracji programów antywirusowych podłączanie do sieci drukarek, pracy w sieci, konfiguracji kontroli rodzicielskiej, konfiguracji kopii zapasowych danych, usuwania wirusów i złośliwego oprogramowania oraz konserwację systemu i jego optymalizację.

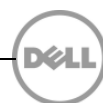
Wszelkie zdarzenia, które według oceny firmy Dell wchodzą w zakres usługi opisanej w tych Warunkach świadczenia usługi, będą uznane za „zakwalifikowane zdarzenia”. W przypadku problemów ze sprzętem, których zdalne rozwiązanie nie jest możliwe, w ramach Usługi firma Dell może zaoferować klientowi wykonanie usługi na miejscu u klienta. Jeśli w firmie Dell zostanie ustalone, że w danym przypadku konieczny jest inny rodzaj naprawy niż serwis u klienta lub jeśli serwis u klienta nie jest dostępny dla danego produktu, wówczas Dell może zaproponować klientowi inną opcję serwisu lub zapewnić serwis zgodnie z opcjami wyszczególnionymi w **Załączniku A**.

NINIEJSZE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI SĄ UMOWĄ MIĘDZY KLIENTEM A FIRMĄ DELL. PROSIMY O UWAGNE PRZECZYTANIE REGULAMINU, NA MOCY KTÓREGO FIRMY DELL MARKETING L.P (DLA KLIENTÓW W USA), DELL CANADA INC. (DLA KLIENTÓW W KANADZIE), INNE ODZIAŁY FIRMY DELL, AUTORYZOWANY PARTNER FIRMY DELL LUB SPRZEDAWCA WSKAZANY W DOKUMENTACJI ZAMÓWIENIA (w każdym przypadku „DELL”) ZGADZAJĄ SIĘ ŚWIADCZYĆ USŁUGĘ. WSZELKIE USŁUGI NAPRAWY SPRZĘTU DOTYCZĄ PROBLEMÓW Z PRODUKTEM OBJĘTYCH OGRANICZONĄ GWARANCJĄ NA SPRZĘT FIRMY DELL LUB PODSTAWOWYMI USŁUGAMI W ZAKRESIE SPRZĘTU (zobacz <http://www.dell.com/warranty>). **DLA KLIENTÓW W USA I KANADZIE: WSZELKIE SPORY WYNIKAJĄCE Z NINIEJSZEJ UMOWY BĘDĄ ROZWIĄZYWANE ADEKWATNIE DO INDYWIDUALNEGO PRZYPADKU WEDŁUG PROCEDURY ARBITRAŻOWEJ, A NIE PRZEZ SĄD W PROCESIE Z POWÓDZTWA INDYWIDUALNEGO LUB ZBIOROWEGO. DO WSZYSTKICH POZOSTAŁYCH KLIENTÓW: WARUNKI ROZWIĄZYWANIA SPORÓW, KTÓRE DOTYCZĄ POSZCZEGÓLNYCH KLIENTÓW, ZNAJDUJĄ SIĘ W OTRZYMANYCH PRZEZ NICH WARUNKACH SPRZEDAŻY.**

W KRAJACH, W KTÓRYCH FIRMA DELL NIE SPRZEDAJE USŁUGI BEZPOŚREDNIO UŻYTKOWNIKOM KOŃCOWYM, TE WARUNKI UMOWY MOGĄ ZALEŻEĆ OD SPRZEDAWCY USŁUGI.

Te Warunki świadczenia usługi podlegają określonym przez firmę Dell Warunkom sprzedaży, jeśli produkt został zakupiony bezpośrednio od firmy Dell. W przypadku klientów komercyjnych te Warunki świadczenia usługi podlegają określonym przez firmę Dell Warunkom sprzedaży dla klientów komercyjnych.

**Gwarancje handlowe firmy Dell nie naruszają żadnych mających zastosowanie gwarancji ustawowych ani innych praw konsumentów.**



## Zakres Usługi

Usługa obejmuje następujące komponenty:

- **Pomoc techniczna dotycząca sprzętu** dla Obsługiwanych produktów marki Dell w postaci:
  - **pomocy technicznej przez Internet oraz telefonicznego rozwiązywania problemów przez wyszkolonych ekspertów firmy Dell**; Pomoc techniczna przez Internet i przez telefon jest dostępna całą dobę 7 dni w tygodniu (w tym w dni świąteczne). W krajach, w których usługa jest świadczona głównie w języku miejscowym, poza lokalnymi godzinami pracy Usługa jest dostępna wyłącznie w języku angielskim; oraz
  - **wysłania serwisanta i/lub części serwisowych na miejsce do klienta** według uznania firmy Dell i po wykonaniu zdalnej diagnostyki; Firma Dell może zdecydować, że konieczna jest metoda naprawy inna niż serwis na miejscu u klienta po wykonaniu zdalnej diagnostyki. Serwis na miejscu u klienta jest dostępny wyłącznie w dni robocze, w normalnych godzinach pracy odpowiednio do lokalizacji klienta.
  - **Przybliżone wykrywanie problemów** jest możliwe dzięki technologii SupportAssist. Technologia SupportAssist umożliwia przewidywanie problemów z dyskiem twardym, baterią lub dyskiem półprzewodnikowym, zanim te wystąpią, i powiadomienie o tym klienta i firmy Dell w celu wdrożenia rozwiązania.
- **Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełna pomoc techniczna (w Ameryce Łacińskiej)**: firma Dell wykona naprawę obsługiwanego produktu w stopniu koniecznym do usunięcia wszelkich jego uszkodzeń, które wystąpią w trakcie typowej, normalnej eksploatacji obsługiwanego produktu i są spowodowane albo przypadkowym uszkodzeniem podczas eksploatacji (w tym upuszczeniem lub rozlaniem płynu) lub skokiem napięcia. Aby zapoznać się z regulaminem odpowiednim dla kraju klienta, należy przeczytać poniższy opis w sekcji Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełna pomoc techniczna oraz **Załącznik B**.
- **Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania** (opisana szczegółowo w sekcji Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania, poniżej), która obejmuje:
  - **Zdalne wykrywanie problemów i ich rozwiązywanie przez wyszkolonych ekspertów firmy Dell**. Pomoc techniczna przez Internet i przez telefon jest dostępna całą dobę przez 7 dni w tygodniu (w tym w dni świąteczne) w odniesieniu do wybranych aplikacji i systemów operacyjnych użytkowników końcowych, które zostały fabrycznie zainstalowane przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell. W krajach, w których usługa jest świadczona głównie w języku miejscowym, poza lokalnymi godzinami pracy Usługa jest dostępna wyłącznie w języku angielskim; oraz
  - **Pomoc techniczna oparta na współpracy** udzielana wspólnie z partnerami firmy Dell i dotycząca objętych usługą aplikacji i systemów operacyjnych użytkownika końcowego zainstalowanych fabrycznie przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell. Szczegółowe informacje zawiera sekcja Pomoc oparta na współpracy poniżej.
- **Zdalne rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem, dotyczące powszechnie dostępnych programów instalowanych przez klientów** na obsługiwanym produkcie marki Dell, obejmuje uzasadnione ekonomicznie starania mające na celu zapewnienie pomocy w instalacji i konfiguracji oprogramowania krok po kroku, dokonaniu wszelkich niezbędnych aktualizacji, odinstalowaniu i uaktualnianiu oprogramowania lub przywróceniu ustawień fabrycznych.
- **Zdalna pomoc w usuwaniu wirusów i złośliwego oprogramowania**: pomoc w wykrywaniu i usuwaniu większości wirusów i złośliwych programów.
- **Konserwacja i optymalizacja działania**: zdalna pomoc w poprawie wydajności wolno działających systemów wspomagana przez technologię SupportAssist.
- **Międzynarodowa pomoc techniczna**: pomoc dostępna dla klientów, którzy podróżują do innego kraju lub na stałe się do niego przeprowadzili. Pewne elementy Usługi i pomocy technicznej mogą nie być dostępne, mogą też obowiązywać dodatkowe ograniczenia. Więcej szczegółowych informacji znajduje się w sekcji dotyczącej Międzynarodowej pomocy technicznej poniżej.

## Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania

Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania obejmuje pomoc techniczną dla wybranych aplikacji i systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell. Oprogramowanie objęte pomocą techniczną obejmuje fabrycznie instalowane aplikacje klienckie użytkowników, takie jak system operacyjny Microsoft® Windows, program McAfee® AntiVirus™, pakiet Microsoft® Office, oprogramowanie księgowo Intuit® QuickBooks® oraz programy Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Aby



uzyskać najbardziej aktualną listę obsługiwanych programów, należy się skontaktować z analitykiem pomocy technicznej firmy Dell lub odwiedzić stronę [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive) Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

Ograniczenia kompleksowej pomocy technicznej firmy Dell dotyczącej oprogramowania Firma Dell nie może zagwarantować, że każdy problem z oprogramowaniem zostanie rozwiązany ani że oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonych celów. Pytania klienta muszą dotyczyć sytuacji, które można odtworzyć na pojedynczym systemie (tzn. jednym procesorze ze stacją roboczą i odpowiednimi urządzeniami peryferyjnymi). Firma Dell może uznać, że zgłaszany problem z oprogramowaniem jest zbyt złożony albo że Obsługiwany produkt uniemożliwia skuteczną analizę problemu w ramach zdalnej pomocy technicznej. Klient rozumie i akceptuje to, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do pomocy technicznej mogą nie być dostępne u producentów odpowiedniego oprogramowania. Klient zgadza się, że w takich sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępnia żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell w zakresie zapewnienia pomocy technicznej klientowi zostaje spełniony.

## Pomoc oparta na współpracy

W przypadku problemów z niektórymi aplikacjami fabrycznie instalowanymi przez firmę Dell w Obsługiwanych produkcie marki Dell firma Dell będzie służyć jako pojedynczy punkt kontaktowy, zgodnie z opisem zawartym w tym dokumencie, do czasu zidentyfikowania problemów i przekazania ich do odpowiedniego producenta (strony trzeciej) celem rozwiązania. Firma Dell kontaktuje się z dostawcą takiego produktu i zgłasza problem w imieniu klienta, dostarczając niezbędną dokumentację. Po skontaktowaniu się z dostawcą firma Dell będzie nadzorować proces rozwiązywania problemu, otrzymywać informacje o postępach i planach dalszych działań aż do momentu, gdy dostawca rozwiąże problem, przedstawi kroki niezbędne do jego wyeliminowania, metodę jego tymczasowego ominięcia albo zmiany w konfiguracji lub eskaluje raport dotyczący błędu. Na żądanie klienta firma Dell rozpoczyna procedury eskalacji problemu w swojej własnej strukturze i/lub u dostawcy produktu.

W celu zyskania uprawnień do usługi i pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami klient musi posiadać odpowiednie ważne umowy o świadczenie pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania ze świadczeń danej firmy trzeciej. Po zdiagnozowaniu i zgłoszeniu problemu dostawca zapewnia pomoc techniczną i rozwiązanie problemu klienta. FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY I USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.

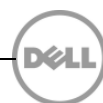
Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów. Bieżąca lista partnerów w programie pomocy udzielanej wspólnie z innymi dostawcami jest dostępna na stronie [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie klientów.

## Zdalne rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem dla powszechnie dostępnych aplikacji instalowanych przez klienta:

Wyszkoleni eksperci firmy Dell oferują zdalną pomoc w rozwiązywaniu problemów z powszechnie używanymi, legalnie posiadanymi programami instalowanymi przez klienta, obejmującą spersonalizowane porady dotyczące instalowania, odinstalowywania i uaktualniania oprogramowania krok po kroku oraz pomoc w ponownym instalowaniu oprogramowania w celu przywrócenia ustawień fabrycznych. Oprogramowanie może mieć wymagania sprzętowe, których nie spełnia system klienta. Firma Dell dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, by pomóc klientom w zakresie możliwości ich systemów.

Poniższe przykłady są zamieszczone wyłącznie w celach poglądowych:

- Powszechnie dostępne aplikacje do obsługi poczty e-mail, takie jak Outlook® lub Outlook Express®
- Powszechnie dostępne przeglądarki internetowe, takie jak Firefox®, Google Chrome™, Opera™ oraz Windows® Internet Explorer®
- Powszechnie dostępne aplikacje biurowe, takie jak Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Powszechnie dostępne aplikacje finansowe, takie jak Quicken®
- Powszechnie dostępne aplikacje do obróbki filmów i zdjęć, takie jak Adobe® Photoshop®, Picasa™ oraz Roxio® Easy Media Creator
- Powszechnie dostępne gry komputerowe.



Wyszkoleni eksperci firmy Dell oferują zdalną pomoc w podłączaniu urządzeń do sieci przewodowej lub bezprzewodowej oraz w podłączaniu drukarki do Obsługiwanego produktu firmy Dell:

- Pomoc w podłączeniu do sieci przewodowej lub bezprzewodowej
- Pomoc w zainstalowaniu drukarki
- Rozwiązywanie typowych problemów z siecią przewodową, bezprzewodową lub problemów z instalacją drukarki związanych z łącznością

Odpowiednio wyszkoleni eksperci firmy Dell udzielą prostych porad dotyczących tego, jak krok po kroku wykonać następujące procedury:

- Tworzenie kopii zapasowej danych
- Nawiązywanie połączenia z Internetem
- Przesyłanie plików na nowy komputer
- Instalowanie zalecanych poprawek i aktualizacji
- Personalizowanie pulpitu
- Instalowanie urządzeń peryferyjnych
- Konfiguracja oprogramowania antywirusowego
- Konfiguracja kontroli rodzicielskiej.

## Technologia Dell SupportAssist dla komputerów stacjonarnych

Technologia Dell SupportAssist monitoruje system użytkownika, identyfikując konieczne aktualizacje i krytyczne problemy. Usługa Premium Support Plus wspomagana przez technologię SupportAssist pomaga w rozwiązywaniu problemów poprzez wykrywanie problemu i proaktywne powiadamianie o tym firmy Dell w celu znalezienia rozwiązania, często zanim wystąpią pierwsze objawy zaistniałego problemu. Proaktywne powiadomienia technologii SupportAssist obejmują powiadomienia dotyczące aktualizacji oprogramowania, aktualizacji i dostępności poprawek do sterowników, złośliwego oprogramowania, plików zainfekowanych wirusem, awarii dysków twardych, baterii, pamięci, wewnętrznych przewodów, czujników temperatury, radiatorów, wentylatorów, dysków półprzewodnikowych i kart graficznych.

Ta opcjonalna technologia jest dostępna dla planów pomocy technicznej firmy Dell dla obsługiwanego produktu i systemów operacyjnych, ale poszczególne funkcje mogą się różnić w zależności od poziomu planu usługi. Aby dowiedzieć się szczegółów dotyczących obsługiwanego produktu, systemów operacyjnych, problemów i podzespołów, należy odwiedzić stronę <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home>. W celu uzyskania dodatkowych informacji można także zwrócić się do pomocy technicznej firmy Dell. Jeśli klient jest już użytkownikiem usługi Premium Support Plus, może on korzystać z wszystkich elementów usługi Premium Support Plus oraz funkcji technologii SupportAssist obejmujących:

- automatyczne wykrywanie problemów i optymalizacja działania komputerów,
- przewidywanie problemów z dyskami twardymi, bateriami i dyskami półprzewodnikowymi, zanim problemy te wystąpią,
- usuwanie wirusów i złośliwego oprogramowania.

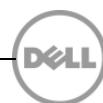
Technologia SupportAssist umożliwia także:

- dostęp do szczegółów planu serwisowego, instrukcji użytkownika oraz listy najczęściej spotykanych problemów i ich rozwiązań,
- przeprowadzanie skanów diagnostycznych, sprawdzających stan, w jakim znajdują się komponenty komputera,
- uzyskanie najświeższych informacji dotyczących zalecanych aktualizacji sterowników i oprogramowania,
- zażądanie pomocy technicznej w dowolnym czasie,
- łatwe odzyskanie danych kontaktowych (nr telefonu, czatu, adresu e-mail) firmy Dell.

Większość komputerów firmy Dell ma już zainstalowaną technologię SupportAssist. Wyszukaj hasło „SupportAssist” w menu Start systemu Windows lub [pobierz teraz](#). Obejrzyj [film dotyczący instalacji SupportAssist](#) oraz [film dotyczący rejestracji SupportAssist](#), aby zapoznać się z bardziej szczegółowymi informacjami.

### Dane zbierane przez technologię SupportAssist.

- Informacje o użytkowniku, takie jak: nazwa komputera, domena sieciowa, adres IP oraz znacznik serwisowy



firmy Dell.

- Dane dotyczące konfiguracji sprzętowej, takie jak: zainstalowane urządzenia, procesory, pamięć, urządzenia sieciowe i ich użycie.
- Informacje dotyczące konfiguracji oprogramowania, takie jak dane dotyczące systemu operacyjnego.

Technologia SupportAssist firmy Dell nie ma na celu gromadzenia informacji osobistych, na przykład plików osobistych, historii przeglądania sieci WWW lub plików cookie innych niż te opisane powyżej, które mają jedynie umożliwić firmie Dell świadczenie usługi. Jednakże akceptacja niniejszych Warunków świadczenia usługi oraz instalacja technologii SupportAssist lub przyzwolecie na jej zainstalowanie oznaczają zgodę na przetwarzanie informacji koniecznych dla firmy Dell do świadczenia usługi klientowi. Jeśli w trakcie rozwiązywania problemów zostaną zebrane lub wyświetlone jakiegokolwiek informacje osobowe, firma Dell postąpi zgodnie z przyjętą Polityką ochrony prywatności. Pełna Polityka prywatności stosowana przez firmę Dell jest dostępna do wglądu na stronie internetowej [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy).

### Jak odinstalować technologię SupportAssist?

**Ważna uwaga:** jeśli klient odinstaluje technologię SupportAssist, firma Dell nie będzie w stanie świadczyć wszystkich elementów usługi Premium Support Plus.

Aby odinstalować technologię Dell SupportAssist, należy skorzystać z opcji Dodaj/Usuń lub Odinstaluj program w Panelu sterowania systemu Windows®, wyróżnić na liście pozycję SupportAssist i kliknąć przycisk Usuń. W celu uzyskania pomocy można także zwrócić się do pomocy technicznej firmy Dell.

### Czynności, których usługa Premium Support Plus nie obejmuje:

- jakiegokolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi;
- pomoc techniczna dotycząca aplikacji typu shareware;
- pomoc techniczna dla aplikacji, które według uznania firmy Dell są nietypowe, nieobsługiwane przez producenta OEM, nie znajdują się na liście kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania lub nie są najpopularniejszymi grami;
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu innych firm;
- Pomoc techniczna dotycząca zaawansowanej konfiguracji sieci przewodowej lub bezprzewodowej oraz optymalizacji sieci;
- pomoc techniczna dotycząca tworzenia stron internetowych, programowania baz danych lub tworzenia skryptów;
- naprawa uszkodzeń lub usterek Obsługiwanych produktów, które mają charakter wyłącznie kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonalność urządzenia;
- naprawy związane z nadmiernym zużyciem lub zużyciem na skutek eksploatacji;
- przypadki, w których według ustaleń firmy Dell problem nie został zidentyfikowany (nie można powtórzyć wystąpienia błędu);
- serwis sprzętu uszkodzonego w wyniku niewłaściwej eksploatacji, wypadku (innego niż ten wyszczególniony w warunkach usługi Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełna pomoc techniczna) 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 na skutek korzystania z produktu, za który firma Dell nie odpowiada;
- naprawy wymagane ze względu na zmiany, dostosowania lub naprawy wykonane przez osoby inne niż pracownicy firmy Dell, autoryzowany sprzedawca lub autoryzowany serwis firmy Dell lub przez klientów stosujących części samodzielnie wymieniane (części CSR);
- pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego wskutek zdarzeń losowych, takich jak między innymi uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan.





## Kontakt z firmą Dell w razie potrzeby

Zdalna pomoc techniczna przez Internet lub przez telefon jest kluczowym składnikiem Usługi, a przed jej uzyskaniem konieczne jest wykonanie zdalnej diagnostyki lub procedury rozwiązywania problemów w ramach Podstawowego serwisu sprzętu lub Ograniczonej gwarancji na sprzęt firmy Dell (zobacz [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty).)

### Etap pierwszy: kontakt z firmą Dell przy użyciu jednej z dostępnych opcji w celu uzyskania pomocy technicznej

Kontaktować się z firmą Dell należy z miejsca zapewniającego fizyczny dostęp do Produktu objętego wsparciem technicznym. Jeśli klient kontaktuje się z firmą Dell za pośrednictwem urządzenia innego niż obsługiwany produkt, takiego jak telefon lub komputer, nadal konieczny jest fizyczny dostęp do obsługiwanego produktu. Aby ułatwić nam świadczenie pomocy i uzyskać sprawną obsługę, przed rozmową warto przygotować następujące informacje: numer faktury produktu i numer seryjny; numer kodu serwisowego; model i numery modelu; używana obecnie wersja systemu operacyjnego; nazwy marek i modele używanych urządzeń peryferyjnych (takich jak modem). W niektórych przypadkach pracownik firmy Dell może poprosić klienta o zeskanowanie kodu QR, aby ułatwić świadczenie usługi. Klient musi mieć dostęp do urządzenia wyposażonego w czytnik kodów QR, takiego jak smartfon, aby móc korzystać z tej metody serwisowania.

Przekazać wszelkie inne informacje, o które prosi firma Dell. Firma Dell sprawdzi Obsługiwany produkt klienta oraz odpowiednią Usługę i poziom reakcji, a także stwierdzi ewentualne wygaśnięcie okresu Usług.

#### 1. **SupportAssist – Pomoc techniczna za pośrednictwem komputera**

Technologia [SupportAssist](#) firmy Dell stanowi wygodny sposób kontaktowania się z firmą Dell za pośrednictwem komputera osobistego w celu zażądania pomocy technicznej. Wystarczy odwiedzić sekcję „Get Support” aplikacji SupportAssist, aby rozpocząć korzystanie z usługi.

Aplikacja SupportAssist jest instalowana fabrycznie na urządzeniach firmy Dell z systemem operacyjnym Windows 10 (nie obejmuje to systemu Windows 10S) oraz można ją pobrać ze strony: <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home>

#### 2. **Pomoc techniczna przez Internet, czat lub pocztę e-mail**

Pomoc techniczna może być dostępna przez Internet, czat i pocztę e-mail. Sekcja „Get Support” aplikacji SupportAssist ułatwia dostęp do informacji kontaktowych firmy Dell, umożliwiając kontakt z przedstawicielem firmy Dell za pośrednictwem telefonu, czatu lub poczty elektronicznej.

Dane kontaktowe są również dostępne na stronie: [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (dla klientów z USA i Kanady) oraz <http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center> (dla klientów z pozostałych krajów).

#### 3. **Telefoniczna pomoc techniczna:**

Pomoc techniczna przez telefon, udzielana przez wysoko wyszkolonych techników, jest dostępna przez całą dobę 7 dni w tygodniu (w tym w dni świąteczne). W krajach, w których usługa jest świadczona głównie w języku miejscowym, poza lokalnymi godzinami pracy Usługa jest dostępna wyłącznie w języku angielskim.

Aby uzyskać pomoc techniczną przez telefon, należy się skontaktować z firmą Dell pod poniższym numerem telefonu lub wybrać inny sposób wyszczególniony w sekcji „Kontakt z firmą Dell” sklepu internetowego firmy Dell, zawierającej listę danych kontaktowych i opcji serwisu. Na żądanie należy wprowadzić kod usług ekspresowych znajdujący się na Obsługiwanej produkcie firmy Dell. Firma Dell zastrzega sobie prawo do zmiany numerów telefonu pomocy technicznej w dowolnym czasie.



Region	Numer telefonu do kontaktu z firmą Dell
USA	1-800-624-9896
Kanada	1-800-387-5752
Inne kraje	Pełna lista opcji serwisu oraz dane kontaktowe znajdują się w sekcji „Kontakt z firmą Dell” w naszym sklepie internetowym oraz na stronie: <a href="http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center">http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center</a>

#### Etap drugi: pomoc w rozwiązywaniu problemów online lub przez telefon

- Na prośbę analityka należy podać informacje o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie, oraz o podjętych do tej pory krokach mających na celu rozwiązanie problemu.
- Firma Dell wspólnie z klientem wykona szereg czynności umożliwiających zdiagnozowanie problemu.
- Doświadczenie wskazuje, że większość błędów i problemów z działaniem produktów można rozwiązać zdalnie.
- Należy skrupulatnie wykonywać wszelkie instrukcje i postępować według zaleceń. Etapy diagnostyki i rozwiązywania problemów, podobne do opisanych w sekcjach 1 i 2, mają kluczowe znaczenie dla znalezienia rozwiązania problemu. Do wykonania tych czynności może być konieczna więcej niż jedna rozmowa lub przedłużona sesja; klient może zostać poproszony o uzyskanie dostępu do wnętrza Obsługiwanego produktu, jeśli jest to bezpieczne.
- Jeśli problem z obsługiwanym produktem jest objęty Ograniczoną gwarancją na sprzęt lub Podstawowym serwisem sprzętu firmy Dell i jeśli po wykonaniu procedury diagnostycznej lub rozwiązywaniu problemów firma Dell ustali, że jest konieczne wysłanie serwisanta do klienta albo zwrócenie produktu do naprawy, firma Dell przedstawi klientowi dodatkowe instrukcje.

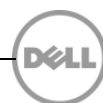
#### Międzynarodowa pomoc techniczna

Firma Dell oferuje opcje usługi Premium Support Plus dotyczące obsługiwanego produktu klientom, którzy podróżują tymczasowo lub przeprowadzili się na stałe do innego kraju. Pewne elementy Usługi i pomocy technicznej mogą być niedostępne i podlegają one postanowieniom rozdziału Ograniczenia geograficzne znajdującego się poniżej oraz następującym warunkom:

- weryfikacja uprawnień do usługi;
- pomoc techniczna jest świadczona w językach używanych przez firmę Dell do świadczenia pomocy technicznej klientom w nowym kraju;
- lokalna dostępność lokalnej siły roboczej i części (niektóre części, w szczególności klawiatury do innych języków lub zasilacze prądu zmiennego przeznaczone do użytku w innych krajach, mogą być niedostępne);
- miejscowi pracownicy muszą być w stanie obsługiwać oprogramowanie nieprzetłumaczone na miejscowy język lub nieprzeznaczone na miejscowy rynek;
- po zmianie miejsca pobytu na inny kraj klient musi przenieść znacznik serwisowy produktu firmy Dell do nowego kraju.

#### Usługa w siedzibie klienta:

Jeśli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i próby rozwiązania problemu pracownik firmy Dell stwierdzi, że aby naprawić obsługiwany produkt, konieczny jest Serwis na miejscu u klienta, wtedy taka usługa jest dostępna w kraju, w którym dokonano zakupu obsługiwanego produktu od firmy Dell lub od autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell. Należy podać serwisantowi pełny adres lokalizacji obsługiwanego produktu. Zarówno wykonanie usługi, jak i czas reakcji zależą od pory odebrania połączenia przez firmę Dell, wykupionych opcji serwisowych, dostępności części, ograniczeń geograficznych, warunków atmosferycznych oraz warunków niniejszej Umowy. Jeżeli klient postąpił zgodnie z procedurami przedstawionymi w tej Umowie oraz jeżeli w ramach tej Umowy problem jest objęty opcją serwisu u klienta, wówczas po wykonaniu zdalnej diagnostyki do klienta zostanie wysłany technik serwisu, zazwyczaj w ciągu 1 lub 2 dni roboczych w dużych ośrodkach miejskich, a na obszarach bardziej oddalonych tak szybko, jak to możliwe, przy dopełnieniu wszelkich uzasadnionych ekonomicznie starań w godzinach od 9:00 do 18:00 czasu lokalnego, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt (dni wolnych od pracy). Jeśli technik serwisowy zostanie wysłany w celu wykonania usługi po godzinie 17:00, przybycie do lokalizacji klienta może zająć mu dodatkowy dzień roboczy.



- **Musi być obecna osoba dorosła.** W przypadku serwisu u klienta przez cały czas trwania wizyty serwisanta w siedzibie klienta musi być obecna osoba dorosła.
- **Pomoc, którą należy zapewnić.** Technik serwisowy musi uzyskać pełny dostęp do systemu oraz (nieodpłatnie) przestrzeń roboczą, dostęp do elektryczności 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. W przypadku niespełnienia tych wymagań serwisant nie będzie zobowiązany do wykonania usługi.
- **Nieobecność podczas wizyty serwisowej.** Jeśli klient lub jego upoważnieni przedstawiciele nie znajdują się w lokalizacji w chwili przybycia technika serwisowego, serwis systemu nie będzie możliwy. W takim przypadku klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejne zgłoszenie serwisowe.

W niektórych krajach serwis u klienta może być realizowany przez sprzedawcę lub inną firmę działającą w imieniu firmy Dell.

## Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia lub Pełna pomoc techniczna (w Ameryce Łacińskiej)

**UWAGA: Te warunki świadczenia pomocy w razie przypadkowego uszkodzenia / pełnej pomocy technicznej NIE DOTYCZĄ klientów w następujących krajach: Australia, Austria, Belgia, Czechy, Dania, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Luksemburg, Niemcy, Norwegia, Nowa Zelandia, Polska, Portugalia, RPA, Słowacja, Szwajcaria, Szwecja, Wielka Brytania oraz Włochy.**

Klienci z regionu EMEA (Europa, Bliski Wschód, Afryka) mogą zapoznać się z osobnym regulaminem dotyczącym pomocy w razie przypadkowego uszkodzenia lub kradzieży, który obowiązuje dla usługi Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia, będącej elementem zakupionej przez klienta usługi Premium Support Plus. Regulamin ten jest dostępny na stronie: [www.Dell.com/servicecontracts](http://www.Dell.com/servicecontracts).

Klienci z Australii i Nowej Zelandii mogą zapoznać się z warunkami usługi ubezpieczenia na wypadek przypadkowego uszkodzenia lub łącznego ubezpieczenia na wypadek przypadkowego uszkodzenia i kradzieży, zamieszczonymi w Przewodniku firmy Dell po usługach finansowych i oświadczeniu o nieujawnieniu dotyczącym produktu. Dokument ten zawiera warunki dotyczące Pomocy w razie przypadkowego uszkodzenia, będącej elementem zakupionej przez klienta usługi Premium Support Plus i jest dostępne pod adresem: [www.Dell.com/servicecontracts](http://www.Dell.com/servicecontracts)

W okresie obowiązywania niniejszej Umowy i z zastrzeżeniem ograniczeń w niej wymienionych firma Dell wykona naprawę obsługiwanego produktu w stopniu koniecznym do usunięcia wszelkich jego uszkodzeń, jakie wystąpią w trakcie typowej, normalnej eksploatacji i zostaną spowodowane albo przypadkowym uszkodzeniem podczas eksploatacji (w tym upuszczeniem lub rozlaniem płynu), albo skokiem napięcia, lub wymieni go na nowy (na potrzeby tego rozdziału Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia/ Pełna pomoc techniczna nazywana jest „Usługą”).

Obejmuje ona wyłącznie części wbudowane w jednostkę podstawową obsługiwanego produktu, w tym części i akcesoria niezbędne do normalnej pracy jednostki podstawowej i wysłane z punktu sprzedaży, takie jak pamięć wewnętrzna, wbudowany wyświetlacz LCD, wewnętrzne komponenty/przełączniki, wbudowane przyciski, szuflady, pokrywy lub panele, piloty zdalnego sterowania lub kable.

Jeśli Usługa została wykupiona dla systemu stacjonarnego, obejmuje ona zarówno sam system stacjonarny, jak i zakupiony razem z nim monitor. Usługa nie obejmuje podłączonych komputerów zewnętrznych ani urządzeń peryferyjnych (w tym między innymi drukarek i innych urządzeń, jakie mogą być używane z obsługiwanym produktem). Usługa nie obejmuje także komponentów, obudów, uchwytów do montażu telewizorów lub monitorów na ścianie, okablowania ani elementów sklasyfikowanych jako „akcesoria” lub „materiały eksploatacyjne” i niewbudowanych w jednostkę podstawową obsługiwanego produktu, takich jak akumulatory (poza okresem gwarancji), żarówki, wymienne zasobniki z atramentem/tonerem, papier do drukarki lub fotograficzny, dyski pamięci, karty pamięci, karty SIM, nośniki pamięci jednorazowego użytku, złącza kabli, futerały, pióra elektroniczne, stacje dokowania, modemy zewnętrzne, głośniki zewnętrzne, urządzenia do gier, dyski z grammi, dodatkowe monitory, myszy





zewnętrzne do laptopów, klawiatury zewnętrzne do laptopów oraz inne urządzenia we/wy, inne komponenty niezawarte w obsługiwanym produkcie, dla którego wykupiono Usługę ani inne części lub komponenty wymagające regularnej konserwacji wykonywanej przez użytkownika.

Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku naprawy obsługiwanego urządzenia części oryginalne mogą zostać wymienione na nowe lub używane pochodzące od oryginalnego producenta lub innego, i wyraża na to zgodę. Części zamienne będą odpowiednikiem funkcjonalnym części oryginalnych. Do wykonania napraw Obsługiwanego produktu firma Dell może według własnego uznania wyznaczyć firmę stowarzyszoną lub firmę trzecią.

Jeśli firma Dell uzna za konieczną wymianę Obsługiwanego produktu zamiast naprawiania go, klient otrzyma Obsługiwany produkt ekwiwalentny lub wyższej klasy niż pierwotnie zakupiony Obsługiwany produkt, według wyłączonego i racjonalnego uznania firmy Dell.

W przypadku każdej naprawy, którą firma Dell uzna za uprawnioną do objęcia usługą na mocy niniejszej Umowy („Naprawa kwalifikowana”), zakres Usługi jest ograniczony do jednej naprawy kwalifikowanej na obsługiwany produkt na okres 12 miesięcy rozpoczynający się w pierwszym dniu okresu świadczenia Usługi. W przypadku niewykorzystania możliwości zgłoszenia takiego zdarzenia nie przenosi się ona na kolejny okres 12 miesięcy oraz nie kumuluje się z elementami Usługi na ten okres. Każda naprawa kwalifikowana będzie przypisywana do dwunastomiesięcznego okresu, w którym nastąpiło zgłoszenie, nawet jeśli naprawa ta została wykonana w następnym okresie. Jeśli klient osiągnie limit napraw kwalifikowanych, firma Dell może mu zaproponować naprawę produktu za dodatkową opłatą.

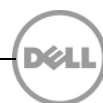
**Niniejsza Umowa nie jest polisą ubezpieczeniową. Prosimy o uważne przeczytanie niniejszej Umowy.**

**Poziom czasu realizacji Usługi** Klient zgłaszający zapotrzebowanie na Usługę musi umożliwić firmie Dell dokonanie oceny Obsługiwanego produktu w celu ustalenia, czy produkt kwalifikuje się do objęcia Usługą. Pracownik działu pomocy technicznej spółki Dell poinformuje o dostępnych opcjach przesłania Obsługiwanego produktu do firmy Dell w celu oceny jego stanu i naprawy. O ile klient będzie postępować zgodnie z instrukcjami firmy Dell, określonymi w sekcji „Współpraca z serwisantem” poniżej, firma Dell pokryje wszelkie koszty wysyłki związane ze zwróceniem obsługiwanego produktu do serwisu firmy Dell. W niektórych przypadkach firma Dell może dokonać innej oceny i zastosować inną metodę naprawy dostępną w ramach Usługi.

**Dotyczy wyłącznie sprzętu** Pomoc w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełna pomoc techniczna dotyczy wyłącznie sprzętu i nie obejmuje oprogramowania. Warunek wykluczający oprogramowanie obejmuje m.in. 1) wszystkie defekty lub uszkodzenia, w tym wszystkie uszkodzenia spowodowane przez wirusy (chyba że takie uszkodzenie jest objęte elementem usługi Premium Support Plus dotyczącym wirusów komputerowych) oprogramowania zainstalowanego fabrycznie, zakupionego wraz z obsługiwany produkt lub w inny sposób załadowanego na obsługiwany produkt 2) wszelkie oprogramowanie załadowane w ramach fabrycznej integracji na życzenie klienta. Ponadto ta Usługa nie obejmuje żadnych innych urządzeń dodanych w ramach fabrycznej integracji na życzenie klienta. Choć firma Dell dąży ku temu wszelkich starań, niniejsza Umowa nie gwarantuje naprawy ani wymiany elementów niebędących oprogramowaniem, dodanych w ramach fabrycznej integracji na życzenie klienta, które mogą podlegać wykluczeniu z innych względów.

**Ograniczenia usługi** Niniejsza Umowa nie obejmuje, a firma Dell nie jest zobowiązana do naprawy ani wymiany:

- Jakichkolwiek uszkodzeń lub defektów obsługiwanego produktu będących natury kosmetycznej W ramach tej Umowy firma Dell nie jest zobowiązana do usuwania śladów normalnego zużycia Obsługiwanego produktu w trakcie eksploatacji ani innych wad powierzchniowych, takich jak zarysowania i wgniecenia, które nie wpływają materialnie na eksploatację Obsługiwanego produktu.
- Jakichkolwiek obsługiwanych produktów, których próbę naprawy podejmowała osoba spoza firmy Dell lub grona osób przez nią wyznaczonych Firma Dell nie zwraca kosztów napraw obsługiwanego urządzenia dokonanych lub podjętych przez klienta lub inną osobę.
- Jakichkolwiek obsługiwanych produktów, które zostały uszkodzone wskutek nieprawidłowej lub niewłaściwej



Instalacji przez klienta lub w związku z nią „Instalacja przez klienta” obejmuje każdą z poniższych czynności dokonanych przez klienta lub firmy trzecie w jego imieniu: (1) rozpakowanie i przemieszczenie Obsługiwanego produktu (2) instalacja lub montaż Obsługiwanego produktu na ścianie lub innej konstrukcji (lub demontaż po instalacji) (3) przymocowanie wsporników lub innych urządzeń przenoszących ciężar do montażu lub zamocowania na ścianie lub innej konstrukcji (bądź ich demontaż). Instalacja przez klienta nie obejmuje usług instalacyjnych wykupionych od firmy Dell.

- Jakichkolwiek obsługiwanych produktów, które zostały zagubione lub skradzione W celu otrzymania naprawy lub wymiany Obsługiwanego produktu należy zwrócić uszkodzony Obsługiwany produkt w całości.
- Jakichkolwiek obsługiwanych produktów, które zostały uszkodzone przez ogień z zewnętrznego źródła lub które zostały uszkodzone rozmyślnie albo na skutek nieprawidłowej eksploatacji, użycia niezgodnego z przeznaczeniem, nieprzestrzegania instrukcji dostarczonych z obsługiwany produkt lub eksploatacji obsługiwanego produktu w nieprawidłowym środowisku Firma Dell nie będzie zobligowana do naprawienia lub wymiany Obsługiwanego produktu w przypadku odkrycia dowodów rozmyślnego uszkodzenia, nieprawidłowej eksploatacji, użycia niezgodnego z przeznaczeniem, nieprzestrzegania instrukcji dostarczonych z Obsługiwany produkt lub eksploatacji Obsługiwanego produktu w nieprawidłowym środowisku.
- Odzyskiwanie lub transferowanie danych przechowywanych w obsługiwany produkcie Za dane przechowywane w produkcie odpowiada wyłącznie klient. Klient jest zobowiązany utworzyć kopię zapasową wszystkich istniejących danych i oprogramowania w produktach zgłaszanych do naprawy przed skorzystaniem z jakiegokolwiek usługi serwisowej (w tym pomocy technicznej przez telefon) lub odesłaniem produktów do firmy Dell. Ponadto użytkownik odpowiada za usunięcie wszelkich poufnych danych, danych stanowiących własność intelektualną użytkownika i danych osobowych oraz wymiennych nośników danych, takich jak karty SIM, karty pamięci, dyski CD lub karty PC. W ramach niniejszej Umowy firma Dell nie wykonuje żadnych usług odzyskiwania danych. Jeśli jednak firma Dell ustali, że konieczna jest wymiana nośnika pamięci masowej lub dysku twardego, zainstaluje nieodpłatnie aktualną w chwili dokonywania naprawy wersję systemu operacyjnego oraz aplikacji, które klient zakupił w firmie Dell, w tym wszelkich zainstalowanych aplikacji CFI (Custom Factory Integration). Jednakże firma Dell nie gwarantuje, a ta Umowa nie zobowiązuje nas do tego, że wszelkie zainstalowane aplikacje CFI będą kompatybilne z zastępczym obsługiwany produktem.
- Konserwacja zapobiegawcza Klient nie musi dokonywać żadnej konserwacji zapobiegawczej obsługiwanego produktu, aby został on naprawiony lub wymieniony w ramach Pomocy w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełnej pomocy technicznej.
- O ile nie określono tu inaczej, Usługa nie obejmuje żadnych innych uszkodzeń, które nie są spowodowane wadami materiałowymi lub wadami wykonania lub które wynikają ze zwykłego i typowego użytkowania obsługiwanego produktu
- Obejmuje to również wszelkie uszkodzenia spowodowane wystąpieniem zdarzeń losowych, takich jak uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan

**Dodatkowe ograniczenia Usługi zakupionej po zakupie Obsługiwanego produktu** Tam, gdzie zezwala na to obowiązujące prawo, ta Usługa może również być dostępna do wykupienia po dniu, w którym klient zakupił produkt. W takich przypadkach mają zastosowanie następujące warunki i ograniczenia:

**• Zgłoszenia obsługiwanego produktu do naprawy można kierować nie wcześniej niż po upływie 30 dni od daty zakupienia Usługi wskazanej na fakturze, na stronie informacyjnej lub w innym dowodzie sprzedaży; ten 30-dniowy okres oczekiwania nie dotyczy jednak klientów, którzy przedłużyli okres usługi przed wygaśnięciem poprzedniego okresu.**

- Klient odpowiada za zagwarantowanie, że obsługiwany produkt działa normalnie w chwili zakupienia Usługi. W żadnym wypadku firma Dell nie będzie odpowiadać za jakiegokolwiek uszkodzenia lub defekty, które istniały, zanim klient zakupił Usługę.



- Firma Dell zastrzega sobie prawo do dokonania inspekcji obsługiwanego produktu w celu stwierdzenia, czy produkt działa normalnie. Za dodatkową opłatą firma Dell może zaoferować klientowi opcje naprawy umożliwiające przywrócenie normalnego działania produktu.
- Firma Dell odmówi wykonania usługi, jeśli po dokonaniu inspekcji obsługiwanego produktu stwierdzi, że uszkodzenie lub defekt obsługiwanego produktu istniał przed dniem zakupu Usługi.

**Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji** Usługa Pomocy w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełnej pomocy technicznej będzie świadczona w miejscu wskazanym na fakturze klienta lub innym dowodzie sprzedaży usługi. Jeśli klient wymaga międzynarodowej Pomocy w razie przypadkowego uszkodzenia/ pełnej pomocy technicznej dla obsługiwanego urządzenia znajdującego się poza krajem lub miejscem wskazanym na fakturze klienta lub innym dowodzie sprzedaży, opcje serwisowe, poziomy usługi, godziny dostępności wsparcia technicznego i czasy realizacji będą zależne od regionu, a niektóre elementy Usługi mogą nie być dostępne w lokalizacji podanej przez klienta. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usługi w zakresie obsługiwanych produktów, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, zależy od dostępności Usługi w danym miejscu i może się wiązać z koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat oraz kontrolą i ponowną certyfikacją przeniesionych obsługiwanych produktów z zastosowaniem bieżących stawek robocizny i materiałów w przypadku usług doradztwa. Pomoc techniczna poza krajem, w którym Usługa została zakupiona, może być dostępna, o ile jest to uzasadnione ekonomicznie (np. może nie być dostępna we wszystkich krajach, może nie obejmować wszystkich elementów Usługi lub może nie być dostępna dla wszystkich klientów). Ponadto pomoc poza krajem nie obejmuje wymiany całego urządzenia. Dodatkowe szczegółowe informacje można uzyskać u analityka ds. pomocy technicznej. W celu umożliwienia firmie Dell wypełnienia jej zobowiązań klient zapewni jej przedstawicielom właściwy, bezpieczny i bezpłatny dostęp do swoich obiektów.

## Ogólne obowiązki klienta

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

**Współpraca z technikiem wykonującym diagnozę online, analitykiem udzielającym pomocy technicznej przez telefon oraz z serwisantem wykonującym Usługę w siedzibie klienta.** Klient zgadza się współpracować z technikiem zdalnej pomocy technicznej, analitykiem udzielającym pomocy technicznej przez telefon i z serwisantami realizującymi usługę na miejscu oraz wykonywać ich instrukcje. Jak wynika z doświadczenia, większość problemów i błędów można usunąć zdalnie przez skrupulatne wykonanie procedury diagnostycznej zgodnie z instrukcjami lub przez ścisłą współpracę użytkownika z analitykiem lub technikiem.

**Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji.** Klient będzie utrzymywać wskazane przez firmę Dell minimalne poziomy wydania lub konfiguracje Obsługiwanych produktów określone na stronie internetowej [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support). Obowiązkiem klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych wymaganych do rozwiązania problemów, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Obsługiwane produkty mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.

**Kopia zapasowa danych i 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 technik wykonujący Usługę w siedzibie klienta zapewni również pomoc w tym zakresie.

**Z wyjątkiem sytuacji, w których nie da się tego uniknąć ze względu na obowiązujące prawo, FIRMA DELL NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:**

- INFORMACJE POUFNE, ZASTRZEŻONE LUB OSOBISTE KLIENTA;



- UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- OPŁATY ZA TRANSMISJĘ DANYCH LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE WSKUTEK NIEUSUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z WNĘTRZA 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.

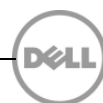
Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Zwracając Obsługiwany produkt lub jego część, klient powinien przekazać tylko Obsługiwany produkt lub jego część zgodnie z zaleceniem firmy Dell.

**Konfiguracja oprogramowania antywirusowego.** Przed otrzymaniem pomocy technicznej dotyczącej konfigurowania oprogramowania antywirusowego klient musi mieć aktywną subskrypcję tego oprogramowania.

**Usuwanie wirusów/ oprogramowania szpiegującego.** Automatyczne usuwanie wirusów przy użyciu technologii SupportAssist może wymagać udziału klienta, zdalnej pomocy technicznej z firmy Dell lub obydwu. Klient przyjmuje do wiadomości, że modyfikowanie i usuwanie niektórych programów szpiegujących oraz wirusów może utrudnić działanie niektórych programów. Dodatkowo możliwości zmieniania i usuwania tych programów mogą podlegać ograniczeniom wynikającym z niektórych licencji na korzystanie z oprogramowania. Klient jest zobowiązany do zapoznania się z tymi licencjami i upewnienia się, czy procedury wykonywane w ramach tych Usług nie będą mieć wpływu na licencje lub ich wpływ na licencje bądź wydajność systemu będzie akceptowalny. Ponadto klient przyjmuje do wiadomości, że w ramach niniejszych Usług nie jest możliwe zagwarantowanie, że dodatkowe programy szpiegujące i wirusy nie pojawią się w systemie klienta po wykonaniu Usług. Ze względu na nieustannie rosnący stopień złożoności działań niezbędnych do usunięcia wirusów i szkodliwego oprogramowania oraz na dużą różnorodność problemów, jakie mogą wynikać z wykonania na komputerze szkodliwego kodu, klient przyjmuje do wiadomości, że wykonanie tej Usługi przez firmę Dell nie gwarantuje, że po jej wykonaniu komputer będzie wolny od szkodliwego oprogramowania. Firma Dell oczekuje, że klienci używają oprogramowania zabezpieczającego, takiego jak programy antywirusowe, programy chroniące przed złośliwym oprogramowaniem i zapory w celu ochrony sieci i systemów przed nieautoryzowanym dostępem oraz przed automatycznym rozprzestrzenianiem się szkodliwego oprogramowania.

**Gwarancje innych firm.** Świadczenie tych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell. Wykonanie czynności serwisowych w odniesieniu do tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie 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 innych firm ani za jakikolwiek wpływ świadczonych przez nią usług na takie gwarancje.

**Regulamin.** Te Warunki świadczenia usługi podlegają określonym przez firmę Dell Warunkom sprzedaży, jeśli produkt został zakupiony bezpośrednio od firmy Dell. Żadne z postanowień zawartych w tych Warunkach świadczenia usługi nie wpływa i nie umniejsza żadnych praw i rękojmi, które przysługują konsumentom zgodnie z obowiązującym prawem.



## Regulamin świadczenia usługi przez firmę Dell

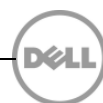
Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell wskazanym w dokumentacji zamówienia dotyczącej zakupu przedmiotowej Usługi.

**Klienci w Stanach Zjednoczonych:** Firma Dell ma przyjemność zapewniać klientom usługi zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi oraz „Warunkami sprzedaży bezpośredniej w USA”, dostępnymi na stronie internetowej <http://www.dell.com/terms> (dalej zwanymi „Umową”).

**Wszyscy klienci: Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji klienta.** Strony uznają, że zapoznali 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 za pośrednictwem autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell
<b>USA</b>	Dla klientów w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie Warunki sprzedaży dla klientów indywidualnych w USA: <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	Dla klientów w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie Warunki sprzedaży dla klientów indywidualnych w USA: <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
<b>Kanada</b>	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (j. angielski) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (j. francuski – Kanada)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (j. angielski) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (j. francuski – Kanada)
<b>Ameryka Łacińska i Karaiby</b>	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *
<b>Azja i Pacyfik, Japonia</b>	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane klientowi przez sprzedawcę nie stanowią 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.
<b>Europa, Bliski Wschód, i Afryka</b>	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub strona <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *.  Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej:  Francja: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Niemcy: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Wielka Brytania: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane klientowi przez sprzedawcę nie stanowią 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.

\* Klienci mogą przejść do lokalnej witryny [www.dell.com](http://www.dell.com), odwiedzając witrynę [www.dell.com](http://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>.





**Wszyscy klienci:**

Przed datą wygaśnięcia umowy serwisowej i z zastrzeżeniem ograniczeń zawartych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi klient może mieć możliwość skorzystania z opcji przedłużenia okresu serwisowego, jakie są w danej chwili dostępne dla obsługiwanego produktu, jednakże pod warunkiem, że czas obowiązywania umowy serwisowej nie przekroczy okresu obowiązywania Ograniczonej gwarancji na sprzęt lub Podstawowego serwisu sprzętu (łącznie z ewentualnymi rozszerzeniami tej gwarancji). Klient potwierdza, że odnowienie, zmodyfikowanie, przedłużenie lub kontynuowanie Usługi po upływie pierwotnego okresu podlega zapisom aktualnie obowiązujących Warunków świadczenia usług, które są dostępne pod adresem [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

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 w odniesieniu do obsługiwanych produktów, którymi są wybrane produkty marek Dell Venue™, Inspiron™ XPS i Alienware zakupione w konfiguracji standardowej („**Obsługiwane produkty**”). Produkt objęty tą Umową jest opisany na fakturze lub na stronie informacyjnej dołączonej do kopii Umowy przekazanej klientowi. Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Aktualne informacje o Usługach dostępnych dla posiadanych produktów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell oraz na stronie internetowej [www.dell.com](http://www.dell.com). Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym, tzw. („**Znacznikiem serwisowym**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę serwisową do każdego Obsługiwanego produktu. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować znacznik serwisowy Obsługiwanego produktu.

### 2. Okres świadczenia Usługi

Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem złożenia zamówienia i obowiązuje przez Okres świadczenia Usługi. „Okres świadczenia Usługi” rozpoczyna się z dniem wskazanym na fakturze i trwa przez czas podany na fakturze. W krajach, w których firma Dell nie sprzedaje usług bezpośrednio klientom końcowym, Umowa rozpoczyna się z chwilą pierwszego zakupu i trwa przez okres wskazany przez firmę Dell w dokumentacji (np. na fakturze) oraz na stronie internetowej firmy Dell. O ile pisemnie (między klientem i firmą Dell) nie określono inaczej, usługi kupowane na mocy niniejszej Umowy są przeznaczone wyłącznie do własnego, wewnętrznego użytku klienta, nie zaś do odsprzedaży lub świadczenia usług.

### 3. Własność części i produktów

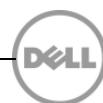
Wszystkie części lub komponenty wymontowane z Obsługiwanego produktu oraz wszelkie oryginalne produkty, za które klient otrzymał część zamienną lub zamienny produkt, stają się własnością firmy Dell. Po dostarczeniu przez serwisanta firmy Dell części zamiennej, komponentu lub produktu klient musi przekazać serwisantowi wadliwy element, chyba że zakupił w odniesieniu do danego produktu usługę „Zachowaj swój dysk twardy”; w takim przypadku może zachować odpowiednie dyski twarde. Jeżeli klient nie zwróci firmie Dell wadliwego elementu zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeśli wadliwy element nie zostanie zwrócony w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z elementem zamiennym (w przypadku gdy element zamienny nie zostanie dostarczony osobiście przez technika firmy Dell), klient zgadza się dokonać zapłaty za element zamienny na podstawie otrzymanej faktury. **JEŚLI KLIENT NIE WNIESIE ZAPŁATY ZA JAKĄKOLWIEK CZĘŚĆ, KOMPONENT LUB PRODUKT, FIRMA DELL MOŻE ANULOWAĆ NINIEJSZĄ UMOWĘ, ZAWIESIĆ GWARANCJĘ I/LUB UMOWĘ SERWISOWĄ DOTYCZĄCĄ WSZELKICH PRODUKTÓW FIRMY DELL ZNAJDUJĄCYCH SIĘ W POSIADANIU KLIENTA DO CZASU UISZCZENIA STOSOWNEJ OPŁATY I/LUB POWZIĄĆ INNE CZYNNOSCI PRAWNE.** Zawieszenie gwarancji lub usługi z powodu niezwrócenia części, komponentu lub produktu nie powoduje wydłużenia okresu gwarancji lub umowy serwisowej.

### 4. Części

Klient w sposób wyraźny zgadza się na wykorzystywanie przez firmę Dell w ramach naprawy i wymiany produktów nowych i regenerowanych części, produkowanych przez różnych producentów.

### 5. Warunki zaawansowanej wymiany dotyczące wszystkich poziomów usługi

Firma Dell może zaoferować klientowi dostarczenie zamienną część lub produktu („Element zamienny”) w ramach Zaawansowanej wymiany, niezależnie od pierwotnie wykupionego przez klienta poziomu usługi. Przed udostępnieniem Zaawansowanej wymiany i przed wysłaniem elementu zamiennego firma Dell może zażądać od klienta podania ważnego numeru karty kredytowej oraz autoryzacji obciążenia karty kredytowej albo wniesienia płatności za element zamienny. Nie obciążymy karty kredytowej klienta za element zamienny lub zwrócimy zapłatę za taki element, jeżeli: 1) klient zwróci nam oryginalną część lub produkt w ciągu 10 dni od odebrania elementu zamiennego, a 2) my potwierdzimy, że problem związany z produktem jest objęty Ograniczoną gwarancją na sprzęt firmy Dell lub umową na Podstawowy serwis sprzętu. Jeśli firma Dell nie otrzyma oryginalnej części lub produktu w ciągu 10 dni, obciąży kartę kredytową klienta aktualną, standardową ceną elementu zamiennego lub, jeśli płatność była wymagana przed wysyłką, nie dokona zwrotu płatności. Jeśli po otrzymaniu oryginalnej części lub produktu firma Dell ustali, że problem z produktem nie jest objęty Ograniczoną gwarancją na sprzęt firmy Dell lub umową na Podstawowy serwis sprzętu, wówczas klient otrzyma możliwość zwrócenia elementu zamiennego na własny koszt w ciągu dziesięciu (10) dni od daty poinformowania klienta przez firmę Dell o braku objęcia problemu usługą, a jeśli klient nie zwróci elementu zamiennego, wówczas firma Dell obciąży kartę kredytową klienta bieżącą, standardową ceną elementu zamiennego lub, jeśli płatność była wymagana przed wysyłką, nie dokona zwrotu płatności. Klient, który wymaga elementu zamiennego, ale nie wyraża zgody na autoryzację obciążenia karty kredytowej lub dokonanie płatności zgodnie z tym ustępem, nie otrzyma usługi Zaawansowanej wymiany.



## 6. Ważne informacje dodatkowe

**Brak gwarancji** KLIENT PRZYJMUJE DO WIADOMOŚCI I ZGADZA SIĘ, ŻE ZE WZGLĘDU NA CHARAKTER USŁUG SĄ ONE ŚWIADCZONE W POSTACI „TAKIEJ, JAKIE SĄ”, A FIRMA DELL NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI, JAWNYCH ANI DOROZUMIANYCH, DOTYCZĄCYCH TYCH USŁUG, ANI EFEKTÓW TYCH USŁUG, W TYM MIĘDZY INNYMI ŻADNYCH GWARANCJI DOTYCZĄCYCH PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ ANI PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU. FIRMA DELL WYRAŹNIE ZRZEKA SIĘ WSZYSTKICH GWARANCJI DOTYCZĄCYCH USŁUG ŚWIADCZONYCH NA MOCY NINIEJSZEJ UMOWY.

**Ograniczenie odpowiedzialności** W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ MIEJSCOWE PRAWO JEDYNYM I WYŁĄCZNYM ŚRODKIEM ZARADCZYM KLIENTA I CAŁKOWITĄ, ŁĄCZNĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ FIRMY DELL W ZWIĄZKU Z UMOWĄ, DELIKTEM ITP. W ZAKRESIE NINIEJSZYCH WARUNKÓW ŚWIADCZENIA USŁUG JEST PROPORCJONALNY ZWROT KWOT WPŁACONYCH NA RZECZ FIRMY DELL W ZWIĄZKU Z USŁUGAMI, KTÓRE STANOWIĄ PODSTAWĘ ROSZCZENIA. W ŻADNYM WYPADKU FIRMA DELL NIE BĘDZIE PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI WOBEC KLIENTA ANI ŻADNEJ INNEJ OSOBY ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY, W TYM MIĘDZY INNYMI WSZELKIE POŚREDNIE, PRZYPADKOWE, SZCZEGÓLNE LUB WTÓRNE SZKODY, WYDATKI, KOSZTY, ZYSKI, UTRACONE OSZCZĘDNOŚCI LUB ZAROBKI, UTRACONE LUB USZKODZONE DANE, ANI ŻADNEJ INNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI WYNIKAJĄCEJ LUB ZWIĄZANEJ Z NINIEJSZĄ UMOWĄ, ANI Z INSTALACJĄ, DEZINSTALACJĄ, UŻYTKOWANIEM LUB NIEMOŻNOŚCIĄ UŻYTKOWANIA SYSTEMU, ANI Z KORZYSTANIEM Z JAKICHKOLWIEK MATERIAŁÓW SERWISOWYCH DOSTARCZONYCH W RAMACH UMOWY.

NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ UMOWY KLIENTOWI PRZYSŁUGUJĄ OKREŚLONE UPRAWNIENIA, A PONADTO MOGĄ MU PRZYSŁUGIWAĆ INNE UPRAWNIENIA WYNIKAJĄCE Z PRZEPISÓW MIEJSCOWYCH. NIEKTÓRE KRAJE NIE ZEZWALAJĄ NA WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE (i) SZKÓD PRZYPADKOWYCH LUB WYNIKOWYCH (ii) DOROZUMIANYCH GWARANCJI TAK, ŻE POWYŻSZE WYŁĄCZENIA MOGĄ NIE OBOWIĄZYWAĆ.

**Wiążące postępowanie arbitrażowe** WSZELKIE SPORY LUB KONTROWERSJE WYNIKAJĄCE Z NINIEJSZEJ UMOWY BĘDĄ ROZWIĄZYWANE ADEKWATNIE DO INDYWIDUALNEGO PRZYPADKU WEDŁUG PROCEDURY ARBITRAŻOWEJ, A NIE PRZEZ SĄD W PROCESIE Z POWÓDZTWA INDYWIDUALNEGO LUB ZBIOROWEGO, ZGODNIE Z WARUNKAMI SPRZEDAŻY FIRMY DELL DLA KLIENTÓW W STANACH ZJEDNOCZONYCH ([patrz www.dell.com/terms](http://www.dell.com/terms)). Ani firma Dell, ani klient nie może wszcząć żadnych działań (w żadnej formie) wynikających z niniejszej Umowy po upływie więcej niż osiemnastu (18) miesięcy od powstania przyczyny działania oraz, w przypadku braku płatności, więcej niż osiemnastu (18) miesięcy od daty ostatniej płatności.

**Prawo właściwe** NINIEJSZA UMOWA BĘDZIE, W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ STOSOWNE PRAWO, PODLEGAĆ PRAWU STANU TEKSAS BEZ WZGLĘDU NA KONFLIKTY PRZEPISÓW PRAWNYCH. ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM B KLIENT MOŻE PODLEGAĆ INNYM PRZEPISOM PRAWA WŁAŚCIWEGO.

**Rozwiązanie umowy** W przypadku uznania jakiegokolwiek postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usług za nieważne lub bezskuteczne strony zgadzają się je usunąć i oświadczają, że pozostałe postanowienia pozostaną w mocy.

**Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usług** Firma Dell może odmówić świadczenia Usług, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców, oraz jeśli uzna, że problem nie jest objęty zakresem Usług. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadną awarię ani opóźnienie realizacji spowodowane czynnikami poza jej kontrolą. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których przewidziano Obsługiwany Produkt Dell. Klient przyjmuje do wiadomości, że firma Dell może nie rozwiązać konkretnego problemu klienta.

**Usługi opcjonalne** Firma Dell może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, instalacja, doradztwo, profesjonalnie zarządzana 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.

**Przydzielenie zadań** Firma Dell może przydzielić wykonanie tej Usługi i/lub Warunków świadczenia usługi innemu wykwalifikowanemu usługodawcy.

**Kompletność umowy** NINIEJSZA UMOWA JEST KOMPLETNYM I WYŁĄCZNYM POROZUMIENIEM MIĘDZY KLIENTEM A FIRMĄ DELL I ZASTĘPUJE ONA WSZYSTKIE WCZEŚNIEJSZE USTNE ORAZ PISEMNE PROPOZYCJE I KOMUNIKACJĘ DOTYCZĄCĄ PRZEDMIOTU UMOWY.



**Anulowanie** Jeśli ta usługa została zakupiona od sprzedawcy innego niż firma Dell, zasady dokonywania zwrotów można znaleźć na dowodzie sprzedaży lub w innej dokumentacji sprzedaży, a w sprawach związanych ze zwrotem, anulowaniem lub refundacją należy zgłosić się do miejsca, w którym dokonano zakupu. KLIENTI, KTÓRZY DOKONALI ZAKUPU OD FIRMY DELL, MOGĄ ANULOWAĆ TĘ UMOWĘ, PRZEDSTAWIAJĄC FIRMIE DELL PISEMNĄ DECYZJĘ ANULOWANIA CO NAJMNIEJ TRZYDZIEŚCI (30) DNI WCZEŚNIEJ. FIRMA DELL ZWRÓCI ŚRODKI ODPOWIADAJĄCE NIEWYKORZYSTANEJ OPŁACONEJ CZĘŚCI USŁUGI. JEŚLI UPŁYNEŁO WIĘCEJ NIŻ TRZYDZIEŚCI (30) DNI BIEŻĄCEGO ROKU OBOWIĄZYWANIA UMOWY, NIE MA MOŻLIWOŚCI ZWROTU ŚRODKÓW ZA TEN BIEŻĄCY ROK OBOWIĄZYWANIA UMOWY. OGRANICZONA GWARANCJA NA SPRZĘT LUB UMOWA NA PODSTAWOWY SERWIS SPRZĘTU NIE MOŻE BYĆ ANULOWANA. ANULOWANIE ROZSZERZONYCH GWARANCJI LUB DODATKOWYCH USŁUG W DOWOLNYM MOMENCIE PO ZŁOŻENIU ZAMÓWIENIA MOŻE ZMNIJSZYĆ ZASTOSOWANY RABAT I MOŻE SKUTKOWAĆ WYMOGIEM ZWROTU KOMPLETNEGO PRODUKTU.

**Klauzula anulowania nie wpływa na żadne ustawowe prawa i rękojmie konsumentów.**

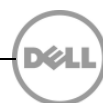
Firma Dell może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:

- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze;
- Klient odmówi współpracy z konsultantem;
- Klient nie dopełnił wszystkich zobowiązań i warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi;
- Jeśli klient stosuje wobec serwisanta groźby werbalne lub fizyczne;
- Jeśli w siedzibie klienta lub w miejscu, w którym znajduje się produkt, występują owady, gryzonie, szkodniki, zagrożenia biologiczne, odchody ludzkie lub zwierzęce i/lub substancje chemiczne, które nasz serwisant może uzasadnionych przyczyn uznać za niebezpieczne;
- Jeśli klient wielokrotnie nadużywa Usługi, żądając jej dzielenia względem problemów wykraczających poza jej zakres lub w inny sposób narusza określone przez firmę Dell w tym dokumencie warunki dozwolonego wykorzystania.

W przypadku anulowania usługi z dowolnej z powyższych przyczyn 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 anuluje Usługę z jednej z powyższych przyczyn, klientowi nie będzie przysługiwać zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell. Ponadto firma Dell może według własnego uznania zaprzestać świadczenia Usługi po uprzednim poinformowaniu o tym fakcie klienta z wyprzedzeniem co najmniej trzydziestu (30) dni. W takim przypadku klient ma prawo do proporcjonalnego zwrotu poniesionych kosztów lub wpłaconych nienależnych opłat za Usługi.

**Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji** Niniejsza Usługa jest świadczona w siedzibie lub siedzibach wymienionych na fakturze przedstawionej klientowi. Dostępność niniejszej Usługi podlega ograniczeniom geograficznym. Jeśli zmiana lokalizacji klienta nastąpi do docelowego kraju lub obszaru, w którym Usługa jest już dostępna, firma Dell podejmie uzasadnione ekonomicznie starania, aby wywiązać się ze swoich obowiązków w ramach tej Usługi, zgodnie z warunkami świadczenia tej Usługi w kraju docelowym. Jeżeli zmiana lokalizacji nastąpi do docelowego kraju lub obszaru, w którym Usługa nie jest dostępna, Usługa nie zostanie przeniesiona. Opcje serwisowe, w tym poziomy usługi i godziny świadczenia pomocy technicznej zależą od regionu geograficznego, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji klienta. Zobowiązanie firmy Dell dotyczące świadczenia Usług dla przeniesionych Obsługiwanych produktów firmy Dell zależy od dostępności w danym regionie i może podlegać dodatkowym opłatom.

**Przeniesienie praw do korzystania z Usługi** Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały obsługiwany produkt firmy Dell przed upływem obecnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi pod warunkiem, że klient jest pierwotnym nabywcą obsługiwanego produktu firmy Dell i Usługi lub klient kupił obsługiwany produkt firmy Dell i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła Obsługiwany produkt firmy Dell i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) (dla klientów z USA i Kanady) oraz pod adresem [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global) (dla klientów z wszystkich pozostałych krajów). Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu Dell do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle (lub w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez klienta), Usługa może nie być dostępna dla klienta lub utrzymanie takich samych kategorii gwarancji jak w oryginalnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli klient zrezygnuje z uiszczenia takich opłat, zakres Usługi może się automatycznie zmienić i objąć kategorie dostępne w cenie nie



wyższej niż kwota zapłacona przez klienta, przy czym klientowi nie przysługują żadne refundacje z tytułu zmniejszenia zakresu Usługi.

**Zasada dozwolonego wykorzystania** Korzystanie z tych Usług podlega zasadzie dozwolonego wykorzystania („fair use”) firmy Dell. Zasada dozwolonego wykorzystania firmy Dell oznacza, że jeśli w dowolnej chwili firma Dell ustali, że użytkownik nadużywa Usług przez przekraczanie racjonalnie oczekiwanego stopnia ich wykorzystania, firma Dell zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub anulowania tych Usług. Dodatkowo, w zakresie dozwolonym przez miejscowe prawo, firma Dell zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia lub anulowania dowolnych Usług, które według firmy Dell są wykorzystywane (a) nieuczciwie, (b) przez dowolną inną osobę niż upoważniony do tego klient lub osoba, na którą przeniesiono usługę zgodnie z warunkami niniejszej Umowy lub (c) dla systemu komputerowego innego niż obsługiwany produkt firmy Dell.

**Rejestrowanie połączeń** W związku z wykonywaniem swoich zobowiązań, w zakresie dozwolonym przez miejscowe prawo, firma Dell lub jej podwykonawcy zewnętrzni mają prawo według własnego uznania i wyłącznie w celach związanych z kontrolą jakości reakcji firmy Dell na zgłoszenia klientów, rejestrować część lub wszystkie połączenia między firmą Dell a klientem. **Korzystanie z tych Usług oznacza zgodę klienta na monitorowanie lub rejestrowanie jego rozmów telefonicznych lub internetowych prowadzonych z firmą Dell lub jej podwykonawcami zewnętrznymi.**





## Załącznik A

### Inne opcje reakcji serwisu

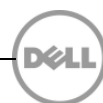
Jeśli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i procedury rozwiązywania problemów firma Dell ustali, że konieczna jest inna metoda wykonania naprawy niż serwis u klienta, wówczas technik może wybrać jedną z opcji reakcji serwisu wymienionych w poniższej tabeli, stosownie do kraju lub regionu klienta. W chwili zgłoszenia zapotrzebowania na serwis firma Dell może także udostępnić klientowi inne opcje serwisu.

Jeśli okaże się, że przyczyną zgłoszonego problemu są dodane do Obsługiwanego produktu klienta opcje nie pochodzące od firmy Dell, może zostać naliczona opłata serwisowa, a czas naprawy i zwrotu produktu może się opóźnić. Firma Dell zastrzega sobie prawo do dokonania całkowitej wymiany Obsługiwanego produktu lub wymiany części Obsługiwanego produktu zamiast naprawy i zwrotu Obsługiwanego produktu przesłanego przez klienta do naprawy.

Klient ma obowiązek odesłać części wymienione na sprawne, jeśli zażąda tego firma Dell. Klient ma obowiązek zapłacić według obowiązującego cennika Dell za części wymontowane z Obsługiwanego produktu klienta i niezwrócone właściwie firmie Dell. Niedotrzymanie terminu zapłaty za części zamienne niezwrócone firmie Dell może skutkować zawieszeniem usługi świadczonej klientowi na mocy niniejszej Umowy zgodnie z sekcją 3 tej Umowy, czyli Dodatkowych warunków świadczenia usług dotyczących pomocy technicznej i gwarancji. Gdy Obsługiwany produkt klienta znajduje się na obszarze nieobsługiwanym obecnie przez żadnego większego przewoźnika lub obsługiwany w ograniczonym zakresie, zwykle usługi naprawy firmy Dell będą świadczone z opóźnieniem.

Klient nie powinien wysłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani takich nośników wymiennych, jak dyskietki, zewnętrzne dyski twarde, 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.

<b>Poziom reakcji serwisowej:</b>	<b>Kraj/region:</b>	<b>Szczegóły:</b>
<b>Szybki serwis z wysyłką pocztową: firma Dell dostarcza odpowiednie pudełka i opłaca dostawę lub zwrot do nadawcy.</b>	USA i Kanada	Jeśli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki, firma Dell zdecyduje, że obsługiwany produkt klienta wymaga szybkiego serwisu z wysyłką pocztową, wtedy opakowanie, instrukcje wysyłki i opłacony z góry list przewozowy będą wysłane na adres lokalizacji klienta zazwyczaj w ciągu 1-2 dni roboczych od dnia przeprowadzenia diagnostyki zdalnej. Firma Dell wyśle do klienta opakowanie, instrukcje wysyłki oraz wcześniej opłacony list przewozowy przesyłką z opcją dostawy następnego dnia roboczego. Po otrzymaniu powyższych elementów klient musi tego samego dnia lub następnego możliwego dnia zapakować Obsługiwany produkt i wysłać go pocztą lub ustalić jego odbiór przez przewoźnika, aby zachować swoje prawo do korzystania z usługi zwrotu produktu do naprawy w terminie od trzech do sześciu (3-6) dni roboczych. Każda zwłoka klienta w zapakowaniu i odesłaniu lub zorganizowaniu wysyłki zwrotnej Obsługiwanego produktu będzie powodować opóźniony czas reakcji.
<b>Serwis z wysyłką pocztową; fracht opłacony z góry</b>	Australia, Brazylia, Hongkong	Serwis z wysyłką pocztową jest inicjowany przez skontaktowanie się z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu dokonania naprawy kwalifikowanej. Czas wykonania Usługi (razem z wysyłką do centrum naprawczego i z powrotem do klienta) wynosi zwykle od 7 do 12 dni roboczych od dnia wysłania produktu przez klienta do firmy Dell.
<b>Serwis z dostarczeniem przez klienta</b>	Region Ameryki Łacińskiej (z wyjątkiem Brazylii), Ameryka Środkowa, Karaiby, Chiny, Indie, Maleszja	Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany przez skontaktowanie się z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie procedury zdalnego 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). Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Określony umową czas realizacji usługi naprawy wynosi od 7 do 12 dni roboczych, ale może się on różnić w zależności od kraju i miejscowości.



<b>Serwis z dostarczeniem przez klienta prowadzony przez partnera</b>	Dostępny na niektórych rynkach wschodzących w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce	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 pracy są lokalne godziny pracy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany serwis firmy Dell skontaktuje się z klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
<b>Serwis typu „Odbiór i zwrot”</b>	Zachodnia Europa, RPA, Polska, Czechy, Singapur, Tajlandia, Korea Południowa, Tajwan	Aby rozpocząć tę usługę, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej firmy Dell. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez pracownika technicznego firmy Dell procedura zdalnego 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. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno. Naprawa serwisowa według umowy trwa od 7 do 12 dni roboczych.
<b>Serwis typu „Odbiór i zwrot” prowadzony przez partnera</b>	Dostępny na niektórych rynkach wschodzących w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce	Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany przez skontaktowanie się z autoryzowanym serwisem firmy Dell. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez autoryzowany serwis firmy Dell procedura zdalnego rozwiązywania problemu nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany serwis firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób zwrotu Obsługiwanego produktu. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
<b>Usługa „Tylko części”</b>	Dostępna na całym świecie	W przypadku części, które mogą być wymieniane przez klienta, oraz akcesoriów marki Dell firma Dell umożliwi zamawianie części zamiennych wymaganych do wykonania naprawy. 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 oryginalne uszkodzone części firmie Dell.
<b>Advanced Exchange Service (Zaawansowana usługa wymiany)</b>	Dostępna na całym świecie	W przypadku klientów korzystających z opcji Zaawansowanej usługi wymiany oraz według własnego uznania firma Dell może wysłać produkt zamienny do siedziby klienta w celu umożliwienia wykonania Naprawy kwalifikowanej. Produkt zamienny zostanie wysłany drogą lądową. W niektórych przypadkach, według uznania firmy Dell, do siedziby klienta może również zostać wysłany serwisant w celu wymiany lub instalacji produktu zastępczego. Po otrzymaniu produktu zastępczego klient musi zwrócić wadliwy Obsługiwany produkt do firmy Dell, dostarczając go pod wskazany adres przewoźnika w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że Obsługiwany produkt klienta nie może zostać zwrócony pod adresem przewoźnika i klient musi zwrócić Obsługiwany produkt przesyłką pocztową, wtedy klient musi zwrócić Obsługiwany produkt, korzystając z opakowania, instrukcji wysyłki i opłaconego z góry listu przewozowego, przysłanego do klienta wraz z produktem zastępczym. Po otrzymaniu produktu zastępczego klient zwróci wadliwy Obsługiwany produkt 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.



## Załącznik B

### Szczególne warunki dotyczące określonych państw i regionów

Jeśli dla kraju klienta w **Załączniku B** lub w dowolnej części tej Umowy nie opisano oddzielnego prawa właściwego ani nie zawarto oddzielnych zapisów dotyczących jurysdykcji, wszystkie strony Umowy godzą się na przestrzeganie prawa właściwego i zapisów dotyczących jurysdykcji zawartych w warunkach sprzedaży Usługi, bez względu na wybór, czy też sprzeczność z przepisami prawa lub Konwencją Narodów Zjednoczonych o międzynarodowej sprzedaży towarów.

**Szczególne warunki dotyczące prawa właściwego i jurysdykcji w krajach regionu APJ (Azja, Pacyfik, Japonia)** Prawo i sądy właściwe do rozstrzygnięcia wszelkich sporów wynikających z niniejszej Umowy lub związanych z nią zależą od lokalizacji klienta. Strony zgadzają się na stosowanie wymienionego niżej prawa właściwego bez względu na możliwość wyboru jurysdykcji lub reguły dotyczące rozstrzygnięcia konfliktów prawa Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów oraz na wyłączną jurysdykcję wymienionych niżej sądów właściwych.

Lokalizacja klienta:	Prawo właściwe:	Jurysdykcja sądów:
Chiny	Prawo krajowe Chińskiej Republiki Ludowej	Wyłączna jurysdykcja Sądu Ludowego w Xiamen
Hongkong i Makau	Prawo krajowe Hongkongu	Niewyłączna jurysdykcja sądów Hongkongu
Tajwan	Prawo krajowe Tajwanu	Niewyłączna jurysdykcja Sądu Okręgowego w Tajpej
Korea	Prawo krajowe Korei	Niewyłączna jurysdykcja Głównego Sądu Regionalnego w Seulu
Malezja	Prawo krajowe Malezji	Niewyłączna jurysdykcja sądów Malezji
Singapur	Prawo krajowe Singapuru	Niewyłączna jurysdykcja sądów Singapuru
Tajlandia	Prawo krajowe Tajlandii	Niewyłączna jurysdykcja sądów Tajlandii
Indie	Prawo krajowe Indii	Wyłączna jurysdykcja sądów w Bangalore
Wszystkie inne kraje regionu Azji, Pacyfiku i Japonii z wyjątkiem Australii i Japonii	Prawo krajowe Singapuru	Niewyłączna jurysdykcja sądów Singapuru

#### Szczególne warunki dotyczące klientów w Kanadzie

**Prawo właściwe** NINIEJSZA UMOWA BĘDZIE, W ZAKRESIE DOZWOLONYM PRZEZ STOSOWNE PRAWO, PODLEGAĆ PRAWOM PROWINCJI ONTARIO I FEDERALNEMU PRAWU KANADY W STOSOWNYCH MIEJSCACH, BEZ WZGLĘDU NA KONFLIKTY PRZEPISÓW PRAWNYCH.

**Powiadomienia** Wszystkie powiadomienia pisemne do firmy Dell muszą być wysyłane na następujący adres: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, dw.: Service and Support Department.

#### Postanowienia obowiązujące klientów w USA

**Powiadomienia** Wszystkie powiadomienia pisemne do firmy Dell muszą być wysyłane na następujący adres: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, dw.: Service and Support Department.

**Postanowienia obowiązujące klientów w USA, którzy zakupili usługę na potrzeby własne, potrzeby swojej rodziny lub gospodarstwa domowego.** Warunki określone w niniejszym ustępie są specyficzne dla gwarancji i



usług zakupionych za specjalną opłatą w niektórych stanach. Jeśli klient nie jest w czasie zakupu za oddzielną opłatą usługi obywatelem stanu określonego w odpowiednich ustępach poniżej, nie jest uprawniony do korzystania z tych uprawnień i/lub środków zaradczych. Firma Dell nie jest zobowiązana do świadczenia usługi zgodnie z tymi warunkami poza stanami określonymi szczegółowo poniżej. Termin „Umowa” w tej sekcji oznacza te Warunki świadczenia usługi.

- **Klienci ze stanów Alabama, Georgia i Kentucky** Zobowiązania firmy Dell powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell.
- **Klienci ze stanu Kalifornia** Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę w ciągu trzydziestu (30) dni od daty jej otrzymania i nie zgłosił żadnych roszczeń wynikających z umowy, klientowi przysługuje zwrot środków w wysokości całkowitej ceny. Jeśli zostały zgłoszone roszczenia wynikające z umowy, klient otrzyma zwrot środków w wysokości proporcjonalnej, po uwzględnieniu wartości handlowej wszelkich wykonanych usług. W przypadku anulowania niniejszej Umowy po upływie trzydziestu (30) dni od jej otrzymania klient jest uprawniony do proporcjonalnego zwrotu środków obliczanego w następujący sposób: zwrot środków = całkowita cena pomniejszona o (a) liczbę dni, które upłynęły od daty odbioru sprzętu, którego dotyczy umowa, do czasu odebrania powiadomienia o anulowaniu, dzielona przez termin obowiązywania niniejszej Umowy; (b) 0,1 razy całkowita cena; oraz (c) koszty napraw lub wymian wykonanych przed anulowaniem.
- **Klienci ze stanu Illinois** Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. W przypadku anulowania niniejszej Umowy po upływie trzydziestu (30) dni od jej otrzymania klient jest uprawniony do proporcjonalnego zwrotu środków obliczanego w następujący sposób: zwrot środków = całkowita cena pomniejszona o (a) liczbę dni, które upłynęły od daty odbioru sprzętu, którego dotyczy umowa, do czasu odebrania powiadomienia o anulowaniu, dzielona przez termin obowiązywania niniejszej Umowy; (b) 0,1 razy całkowita cena; oraz (c) koszty napraw lub wymian wykonanych przed anulowaniem.
- **Klienci ze stanu Floryda** Warunki określone w niniejszym ustępie dotyczą wyłącznie obywateli stanu Floryda, którzy kupili sprzęt wraz z niniejszą Umową do użytku osobistego, rodzinnego lub domowego. Klienci, którzy w czasie zakupu sprzętu wraz z niniejszą Umową do użytku osobistego, rodzinnego lub domowego nie byli obywatelami stanu Floryda, nie są uprawnieni do korzystania z tych praw i/lub środków zaradczych. Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. W przypadku anulowania niniejszej Umowy klient jest uprawniony do zwrotu środków, opartego na 90% niezrealizowanej proporcjonalnej ceny zakupu pomniejszonej o wszystkie roszczenia, które zostały wypłacone lub koszty napraw dokonanych w imieniu klienta. W przypadku anulowania umowy przez firmę Dell zwrot środków będzie oparty na 100% niezrealizowanej proporcjonalnej ceny zakupu. Arbitraż w zakresie wszystkich roszczeń i sporów związanych z warunkami niniejszej Umowy nie jest wiążący, chyba że strony uzgodniły to na piśmie w czasie dochodzenia roszczenia lub żądanie arbitrażu jest podnoszone przez obie strony, które chcą, aby był on wiążący. Niniejsza Umowa będzie podlegać prawu stanu Teksas; jednakże w zakresie, w którym takie przepisy są wyraźnie zabronione przez prawa stanu Floryda, regulujące stowarzyszenia gwarancyjne w niektórych przypadkach, będzie w nich obowiązywało prawo stanu Floryda. Nie są naliczane żadne opłaty za przeniesienie usługi ani ograniczenie jej zakresu wskutek ograniczeń geograficznych. Jeśli ograniczenia usługi są wymagane w wyniku przemieszczania sprzętu do nowej lokalizacji, klient może anulować niniejszą Umowę i otrzymać proporcjonalny zwrot środków według zasad opisanych powyżej. Dell Marketing L.P. jest licencjonowanym stowarzyszeniem gwarancyjnym na Florydzie i podmiotem wydającym niniejszą Umowę.
- **Klienci ze stanu Hawaje** Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie, a firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od anulowania, firma Dell będzie zobowiązana do wypłacenia odsetek karnych wynoszących miesięcznie 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Prawo do anulowania niniejszej Umowy dotyczy wyłącznie pierwotnego właściciela Umowy i nie może być przekazywane na kolejnych jej właścicieli. Zobowiązania firmy Dell powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell.
- **Klienci ze stanu Maine** Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę w ciągu



dwudziestu (20) dni od wysłania Umowy do klienta lub w ciągu dziesięciu (10) dni od dostarczenia, jeśli Umowę przekazano klientowi w chwili zakupu, a klient nie wniósł żadnego roszczenia w związku z niniejszą Umową, wówczas niniejsza Umowa zostanie anulowana, a firma Dell zwróci posiadaczowi Umowy lub na rachunek posiadacza Umowy pełną cenę zakupu Umowy oraz dokona zwrotu wszelkich podatków od sprzedaży zgodnie z przepisami prawa. Prawo do unieważnienia niniejszej Umowy określone w tym podrozdziale nie może być przenoszone na inne osoby i dotyczy wyłącznie pierwotnego nabywcy umowy serwisowej oraz przysługuje tylko wtedy, gdy przed zwrotem Umowy firmie Dell nie zgłoszono żadnych roszczeń. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie, a firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od anulowania, firma Dell będzie zobowiązana do wypłacenia odsetek karnych wynoszących miesięcznie 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Po upływie właściwego okresu dwudziestu (20) lub dziesięciu (10) dni lub jeśli w tym okresie zostało wniesione roszczenie w związku z niniejszą Umową, klient może anulować umowę, a firma Dell zwróci klientowi kwotę w wysokości 100% niewykorzystanej opłaty usługodawcy w stosunku proporcjonalnym, pomniejszoną o wszelkie wypłacone roszczenia. Może zostać zastosowana opłata administracyjna w wysokości nieprzekraczającej 10% opłaty usługodawcy. Jeśli firma Dell anuluje niniejszą Umowę, przynajmniej na piętnaście (15) dni przed anulowaniem umowy firma Dell wyśle do posiadacza niniejszej Umowy pisemne powiadomienie na ostatni jego znany adres znajdujący się w jej aktach. Powiadomienie będzie zawierać skuteczną datę anulowania umowy oraz przyczynę anulowania. Jeśli niniejsza Umowa zostanie anulowana przez firmę Dell z przyczyny innej niż niewypłacenie opłaty usługodawcy, firma Dell zwróci kwotę w wysokości 100% niewykorzystanej opłaty usługodawcy w stosunku proporcjonalnym, pomniejszoną o wszelkie wypłacone roszczenia. W przypadku anulowania umowy przez firmę Dell może zostać zastosowana opłata administracyjna w wysokości nieprzekraczającej 10% opłaty usługodawcy. Zobowiązania usługodawcy powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell.

- **Klienci ze stanu Maryland** Jeśli klient dokona zwrotu umowy serwisowej w ciągu dwudziestu (20) dni od daty wysłania umowy do klienta, lub od daty dostarczenia umowy klientowi, jeśli Umowę przekazano klientowi w chwili zakupu, a klient nie wniósł żadnego roszczenia w związku z niniejszą Umową, wówczas niniejsza Umowa zostanie anulowana, a firma Dell zwróci klientowi lub przekaże na rachunek klienta pełną cenę zakupu umowy serwisowej. Jeśli firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu umowy serwisowej w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od anulowania umowy, firma Dell będzie zobowiązana zapłacić klientowi opłatę karną w wysokości dziesięciu (10) procent wpłaconej przez klienta ceny umowy serwisowej za każdy miesiąc, w którym kwota należna klientowi nie została zapłacona lub uznana. Prawo do unieważnienia niniejszej Umowy nie może być przenoszone na inne osoby i dotyczy wyłącznie pierwotnego nabywcy umowy serwisowej oraz przysługuje tylko wtedy, gdy przed anulowaniem Umowy nie zgłoszono żadnych roszczeń.
- **Klienci ze stanu Massachusetts** Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę w ciągu dwudziestu (20) dni od wysłania Umowy do klienta lub w ciągu dziesięciu (10) dni od dostarczenia, jeśli Umowę przekazano klientowi w chwili zakupu, a klient nie wniósł żadnego roszczenia w związku z niniejszą Umową, wówczas niniejsza Umowa zostanie anulowana, a firma Dell zwróci posiadaczowi Umowy lub na rachunek posiadacza Umowy lub innej strony, która wniosła opłatę, pełną cenę zakupu Umowy. Prawo do unieważnienia niniejszej Umowy określone w tym podrozdziale nie może być przenoszone na inne osoby i dotyczy wyłącznie pierwotnego nabywcy umowy serwisowej oraz przysługuje tylko wtedy, gdy przed zwrotem Umowy firmie Dell nie zgłoszono żadnych roszczeń. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie, a firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od anulowania, firma Dell będzie zobowiązana do wypłacenia odsetek karnych wynoszących miesięcznie 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Przynajmniej 5 (pięć) dni przed anulowaniem umowy przez firmę Dell wyśle ona (pocztą) pisemne powiadomienie właścicielowi niniejszej Umowy na ostatni jego znany adres znajdujący się w jej aktach. Uprzednie powiadomienie nie jest wymagane, jeśli firma Dell anuluje umowę z powodu: braku płatności, błędnego przedstawienia istotnej informacji lub istotnego niedopełnienia obowiązków przez posiadacza umowy serwisowej, związanego z produktem objętym umową lub użytkowaniem go. Zobowiązania usługodawcy powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell.
- **Klienci ze stanu Montana** Zobowiązania usługodawcy powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez usługodawcę.

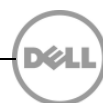




- **Klienci ze stanu Nevada** Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę w ciągu dwudziestu (20) dni od daty jej otrzymania, a nie zgłosił żadnych roszczeń wynikających z umowy, klientowi przysługuje zwrot środków w wysokości całkowitej ceny. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę po upływie dwudziestu (20) dni od daty jej otrzymania lub zgłosił roszczenia wynikające z umowy, jest uprawniony do zwrotu kosztów niewykorzystanej opłaty, obliczonej proporcjonalnie, pomniejszonej o opłatę za anulowanie wynoszącą 10% ceny całkowitej. Firma Dell może anulować niniejszą Umowę z dowolnego powodu w ciągu siedemdziesięciu (70) dni od jej otrzymania przez klienta. Firma Dell może później anulować niniejszą Umowę, tylko jeśli:
  - Klient nie wpłacił należnej kwoty;
  - Klient popełnił przestępstwo skutkujące koniecznością wykonywania dodatkowych usług w ramach niniejszej Umowy;
  - Wykryto popełnienie przez klienta oszustwa lub błędu materialnego podczas zawierania niniejszej Umowy lub zgłaszania roszczenia;
  - Wykryto zaangażowanie klienta w działanie lub zaniechanie bądź naruszenie warunków niniejszej Umowy po dacie jej zawarcia, skutkujące istotnym i materialnym zwiększeniem zakresu usług w ramach Umowy;
  - Wystąpiła zmiana materialna charakteru lub zakresu usługi, skutkująca istotnym i materialnym zwiększeniem jej zakresu poza zakres przewidziany w czasie jej zawierania.

W przypadku anulowania przez firmę Dell umowy zgodnie z powyższym wyśle ona klientowi pisemne powiadomienie na adres wskazany w jej aktach. Powiadomienie będzie zawierać skuteczną datę anulowania lub zawieszenia umowy, która to data będzie przypadać nie wcześniej niż piętnaście (15) dni po dacie wysłania do klienta powiadomienia o anulowaniu lub zawieszeniu, a klientowi będzie przysługiwać prawo skontaktowania się z firmą Dell w celu zamiany zawieszenia umowy na anulowanie jej. Ponadto klient będzie uprawniony do zwrotu niewykorzystanej opłaty, obliczonej proporcjonalnie. Jeśli firma Dell w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni nie zwróci klientowi niewykorzystanej opłaty, do której uprawniony jest klient, powstanie na jego rzecz zobowiązanie dotyczące dodatkowej kwoty, wynoszącej 10% całkowitej ceny za każde trzydzieści (30) dni opóźnienia zwrotu środków po upływie terminu 45 dni. Uzyskanie tej usługi nie wymaga od klienta udziału własnego. Usługa obejmuje wyłącznie te rodzaje usterek, które zostały wyraźnie określone w niniejszej Umowie. Wszelkie inne usterki sprzętu istniejące przed rozpoczęciem obowiązywania niniejszej Umowy nie są nią objęte. Naprawy rozpoczęte lub zakończone bez uprzedniego zatwierdzenia przez firmę Dell nie będą objęte niniejszą umową dotyczącą usługi. Zobowiązania firmy Dell powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell Inc. Niniejsza Umowa podlega jurysdykcji Stanu Nevada. Postanowienia niniejszej umowy dotyczące arbitrażu nie mają zastosowania do sporów wynikających wyłącznie z niniejszej Umowy. Firma Dell może przekazać swoje zobowiązania administracyjne firmie trzeciej, zarejestrowanej w stanie Nevada, ale nie może przekazać swoich zobowiązań jako usługodawcy, chyba że nowy usługodawca złoży własną umowę serwisową zgodnie z ustawą NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq.

- **Klienci ze stanu Nowy Jork** Jeśli w przypadku anulowania przez klienta niniejszej Umowy zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu trzydziestu (30) dni od anulowania, zostanie zobowiązana do wypłacania kary wynoszącej miesięcznie 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Zobowiązania firmy Dell powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell. Oprócz usług określonych w niniejszej Umowie firma Dell wykona usługi naprawcze i dotyczące wymiany w związku z wadami materiałowymi lub wykonawczymi oraz zużyciem na skutek eksploatacji w zakresie podanym w Ograniczonej Gwarancji na Sprzęt firmy Dell (zobacz <http://www.dell.com/warranty>), z uwzględnieniem wszystkich rozszerzeń gwarancji, które są włączone przez odniesienie do Ograniczonej Gwarancji na Sprzęt. Ograniczona Gwarancja na Sprzęt firmy Dell może być włączona do zakupu i uwzględniona w cenie objętego Umową sprzętu. Takie włączenie przez odniesienie nie zwiększa ani nie ogranicza uprawnień klienta ani zobowiązań firmy Dell w ramach Ograniczonej Gwarancji na Sprzęt pod warunkiem jednak, że czas obowiązywania niniejszej Umowy nie będzie przekraczał czasu obowiązywania Ograniczonej Gwarancji na Sprzęt (z uwzględnieniem wszystkich rozszerzeń gwarancji). W przypadku konfliktu



między postanowieniami niniejszej Umowy i Ograniczonej Gwarancji na Sprzęt obowiązywać będą postanowienia niniejszej Umowy.

- **Klienci ze stanu Karolina Północna** Klient jest uprawniony do pisemnego powiadomienia przed sprzedażą umowy dotyczącej usługi, informującego, że zakup umowy serwisowej nie jest wymagany w celu zakupu lub uzyskania finansowania objętego nią sprzętu. Klient może anulować niniejszą Umowę w dowolnym momencie, postępując zgodnie z procedurami anulowania określonymi przez niniejszą Umowę. W przypadku anulowania niniejszej Umowy po upływie trzydziestu (30) dni od jej otrzymania klient jest uprawniony do proporcjonalnego zwrotu środków obliczanego w następujący sposób: zwrot środków = całkowita cena pomniejszona o (a) liczbę dni, które upłynęły od daty odbioru sprzętu, którego dotyczy umowa, do czasu odebrania powiadomienia o anulowaniu, dzielona przez termin obowiązywania niniejszej Umowy; (b) 0,1 razy całkowita cena; oraz (c) koszty napraw lub wymian wykonanych przed anulowaniem.
- **Klienci ze stanu Oklahoma** Firma Dell Inc. powinna być uznawana za zobowiązanego niniejszymi powinnościami dotyczącymi usługi.
- **Klienci ze stanu Oregon** Zobowiązania firmy Dell Marketing L.P. ustanowione niniejszą Umową są w pełni uznawane przez firmę Dell Inc. Informacje kontaktowe dla firm Dell Marketing L.P. i Dell Inc.: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, dw. Service and Support Department, (800) 624-9897. Postanowienia niniejszej Umowy dotyczące arbitrażu nie obowiązują w zakresie, w którym są wyraźnie zabronione przez prawo stanu Oregon. Te prawa mogą nadać klientowi pewne uprawnienia, takie jak prawo do wyczerpania przed arbitrażem wewnętrznych środków odwoławczych oraz prawo do arbitrażu w stanie Oregon (chyba że między klientem a firmą Dell zostanie dokonane inne uzgodnienie), rozstrzyganego zgodnie z jego prawem. Niniejsza Umowa będzie podlegać prawu stanu Teksas, tak jak to określono w Sekcji 6; jednakże w przypadkach, w których takie przepisy są wyraźnie zabronione przez prawo stanu Oregon, regulujące usługi serwisowe w niektórych przypadkach, będzie w nich obowiązywało prawo stanu Oregon.
- **Klienci ze stanu Karolina Południowa** Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie, a firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od anulowania, firma Dell będzie zobowiązana do wypłacenia odsetek karnych wynoszących miesięcznie 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Prawo do anulowania niniejszej Umowy dotyczy wyłącznie pierwotnego właściciela Umowy i nie może być przekazywane na kolejnych jej właścicielach. W przypadku anulowania niniejszej Umowy przez firmę Dell wyśle ona do klienta pisemne powiadomienie o anulowaniu co najmniej piętnaście (15) dni przed wejściem w życie anulowania. Zobowiązania firmy Dell powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell. Jeśli te sprawy nie zostaną rozstrzygnięte w ciągu sześćdziesięciu (60) dni od wykazania straty, klient może skontaktować się z Departamentem ubezpieczeń Karoliny Południowej, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105 lub (800) 768-3467.
- **Klienci ze stanu Teksas** Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie, a firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu czterdziestu pięciu (45) dni od anulowania, firma Dell będzie zobowiązana do wypłacenia odsetek karnych wynoszących miesięcznie nie więcej niż 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Prawo do anulowania niniejszej Umowy dotyczy wyłącznie pierwotnego właściciela Umowy i nie może być przekazywane na kolejnych jej właścicielach. Zobowiązania firmy Dell powstałe w ramach niniejszej Umowy są w pełni uznawane przez firmę Dell. Wszystkie nierozstrzygnięte skargi dotyczące firmy Dell lub pytania dotyczące regulacji obowiązujących wykonawców umów serwisowych należy kierować do: Departament Licencji i Regulacji Stanu Teksas (Texas Department of Licensing and Regulation), P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, telefon (512) 4636599 lub (800) 803-9202 (na terenie stanu Teksas).
- **Klienci ze stanu Waszyngton** Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę zgodnie z procedurami anulowania określonymi w Umowie, a firma Dell nie zwróci klientowi ceny zakupu w ciągu czterdziestu pięciu (30) dni od anulowania, firma Dell będzie zobowiązana do wypłacenia odsetek karnych wynoszących miesięcznie 10% kwoty zwrotu środków należnej klientowi. Prawo do anulowania niniejszej Umowy dotyczy wyłącznie pierwotnego właściciela Umowy i nie może być przekazywane na kolejnych jej właścicielach. Zobowiązania firmy Dell Marketing L.P. w ramach niniejszej Umowy są poparte pełną wiarą i wiarygodnością firmy Dell Inc. Postanowienia niniejszej Umowy dotyczące arbitrażu nie obowiązują w zakresie tych postanowień, który jest wyraźnie zabroniony przez prawo stanu Waszyngton. Regulacje prawne, o których mowa, w tym Wash. Rev. Code 48.110.070(14) oraz ustawa Uniform Arbitration Act (Wash. Rev. Code 7.04A et seq.), mogą udzielać



klientowi pewnych praw, takich jak prawo do arbitrażu w lokalizacji znajdującej się najbliższego miejsca stałego zamieszkania klienta (o ile klient i firma Dell nie postanowią inaczej).

- **Klienci ze stanu Wisconsin** Niniejsza gwarancja podlega ograniczonej regulacji przez Biuro Komisarza ds. Ubezpieczeń. Firma Dell Inc. powinna być uznawana za zobowiązanego niniejszymi powinnościami dotyczącymi usługi.
- **Klienci ze stanu Wyoming** Postanowienia niniejszej Umowy dotyczące arbitrażu nie obowiązują w zakresie, w którym są wyraźnie zabronione przez prawo stanu Wyoming. Regulacje prawne, o których mowa, mogą udzielać klientowi pewnych praw, takich jak prawo do dobrowolnego zawarcia pisemnego uzgodnienia w sprawie arbitrażu, a w zakresie wymaganym przez Artykuł 19, Ustęp 8 Konstytucji Stanu Wyoming, arbitrażowe rozstrzygnięcia jakichkolwiek roszczeń i sporów wynikających wyłącznie z warunków i postanowień niniejszej Umowy nie będą wiążące, o ile obie strony nie poświadczą na piśmie, że chcą, aby rozstrzygnięcie arbitrażowe było wiążące. Ostateczne rozstrzygnięcie w procedurach arbitrażowych, podjętych zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy dotyczącymi arbitrażu, można przekazać do sądu właściwego miejscowo zgodnie z rozdziałami 1-36-101-119 Statutów stanu Wyoming (Wyoming Statutes). Niniejsza Umowa będzie podlegać prawu stanu Teksas; jednakże w zakresie, w którym takie przepisy są wyraźnie zabronione przez prawa stanu Wyoming, regulujące usługi serwisowe w niektórych przypadkach, będzie w nich obowiązywało prawo stanu Wyoming. Zobowiązania usługodawcy powstałe w ramach niniejszej umowy serwisowej są w pełni uznawane przez usługodawcę. Jeśli klient anuluje niniejszą Umowę w ciągu trzydziestu (30) dni od dostarczenia Umowy klientowi, a w związku z niniejszą Umową nie zostało wniesione żadne roszczenie, wówczas niniejsza Umowa zostanie anulowana, a firma Dell zwróci posiadaczowi Umowy lub na rachunek posiadacza Umowy pełną cenę zakupu Umowy. Prawo do unieważnienia umowy wynikające z poprzedniego zdania nie może być przenoszone na osoby trzecie i stosuje się wyłącznie do oryginalnego nabywcy Umowy. W przypadku anulowania niniejszej Umowy po upływie trzydziestu (30) dni od jej otrzymania klient jest uprawniony do proporcjonalnego zwrotu środków obliczanego w następujący sposób: zwrot środków = całkowita cena pomniejszona o (a) liczbę dni, które upłynęły od daty wystawienia faktury lub innej daty początkowej na fakturze lub stronie informacyjnej, do czasu odebrania powiadomienia o anulowaniu, dzielona przez termin obowiązywania niniejszej Umowy; (b) 0,1 razy całkowita cena; oraz (c) koszty wykonanych przed anulowaniem napraw lub wymian. Za każdy miesiąc, w którym zwrot kosztów nie zostanie dokonany po upływie 45 dni od zwrócenia umowy serwisowej przez klienta, zostanie naliczona opłata karna w wysokości 10%. Przynajmniej 10 (pięć) dni przed anulowaniem umowy przez firmę Dell wyśle ona do posiadacza niniejszej Umowy pisemne powiadomienie na ostatni jego znany adres znajdujący się w jej aktach. Powiadomienie będzie zawierać skuteczną datę anulowania umowy oraz przyczynę anulowania. Upřednie powiadomienie nie jest wymagane, jeśli firma Dell anuluje umowę z powodu: niewpłacenia opłaty usługodawcy, błędnego przedstawienia istotnej informacji lub istotnego niedopełnienia obowiązków przez posiadacza umowy serwisowej, związanego z produktem objętym umową lub użytkowaniem go.

© 2017 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. Obowiązują warunki sprzedaży firmy Dell, a znaleźć je można na podstawie tekstu i tabeli „Regulamin usług firmy Dell” powyżej. Drukowany egzemplarz warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.

