

Warunki świadczenia usługi

Dell ProSupport Flex for Client

Wprowadzenie

Firma Dell świadczy usługę Dell ProSupport Flex for Client¹ („Usługa(-i)” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oferta, faktura lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub potwierdzenia zamówienia od firmy Dell (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz dostępne i zakupione elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub poprosić o kopię obowiązującej umowy mającej zastosowanie do Usług (dalej „Umowa”), należy się skontaktować z przedstawicielem handlowym firmy Dell. Aby uzyskać kopię umowy zawartej z odsprzedawcą produktów firmy Dell, należy skontaktować się z tym odsprzedawcą.

Wymagania kwalifikacyjne dotyczące usługi ProSupport Flex for Client

W celu korzystania z Usług klient musi spełniać następujące kryteria²:

1. Klient musi osiągnąć minimalną zainstalowaną bazę urządzeń wynoszącą co najmniej tysiąc (1000) Obsługiwanych Produktów objętych usługą ProSupport Flex w ciągu 12 miesięcy od daty wystawienia faktury przez firmę Dell.
2. Opisywana usługa wykorzystuje kody Service Tag i ma zastosowanie wyłącznie do tych Obsługiwanych Produktów Klienta, które mogą być objęte usługą ProSupport Flex for Client.
3. Klient musi mieć własny dział pomocy technicznej, aby móc wspierać swoje środowisko urządzeń klienckich.
4. Klient musi korzystać z portalu Dell TechDirect lub interfejsu API w celu utworzenia incydentu serwisowego.

Firma Dell zastrzega sobie prawo do okresowej kontroli przestrzegania przez Klienta wymagań kwalifikacyjnych ProSupport Flex. Jeżeli firma Dell stwierdzi, że Klient nie spełnił lub nie dotrzymał wymagań kwalifikacyjnych ProSupport Flex, firma Dell zastrzega sobie prawo do zmiany Usługi i opcji pomocy technicznej obejmującej Obsługiwany Produkt Dell z ProSupport Flex na ProSupport wedle własnego uznania, po pisemnym powiadomieniu Klienta.

Zakres Usługi

Składowe niniejszej Usługi obejmują następujące elementy, które mają na celu zapewnienie gotowości operacyjnej Obsługiwanego produktu:

- Dostęp 24x7 (w tym dni wolne od pracy)³ do obsługi Klienta firmy Dell oraz organizacji pomocy technicznej wspomagającej rozwiązywanie problemów z Obsługiwanymi Produktami.
- Wysyłanie techników i/lub części zamiennych na miejsce instalacji lub w inne miejsce, w którym Klient prowadzi działalność i które zostało zatwierdzone przez firmę Dell oraz wyszczególnione w Umowie (jeśli dotyczy i w zależności od wykupionej opcji pomocy technicznej) w celu rozwiązania problemu z Produktem.
- Części zamienne, jeśli zostaną uznane za konieczne do rozwiązania problemu lub zapobieżenia mu.
- Dostęp do zdalnego przedstawiciela Service Account Manager (SAM) określonego w niniejszym dokumencie.
- Uprawnienia do usługi ProSupport obejmują dostęp do portali TechDirect i SupportAssist, które są obsługiwane przez oprogramowanie do łączności i zapewniają korzyści nie ograniczone do następujących elementów:
 - Proaktywne wykrywanie problemów i automatyczne tworzenie spraw
 - Predykcyjne wykrywanie awarii sprzętu i automatyczne tworzenie zgłoszeń
 - Samodzielne tworzenie zgłoszeń
 - Samodzielne wysyłanie części
- Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami
- Kompleksowa pomoc techniczna w zakresie oprogramowania

¹ W niniejszym dokumencie terminy „Produkty firmy Dell”, „Produkty”, „Sprzęt” i „Oprogramowanie” oznaczają Sprzęt i Oprogramowanie firmy Dell. „Produkty stron trzecich” zostały zdefiniowane w Umowie klienta lub, w przypadku braku takiej definicji w Umowie klienta, w Ogólnych warunkach sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych firmy Dell lub w lokalnych ogólnych warunkach sprzedaży firmy Dell, w zależności od przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie.

² Klient może być wstępnie zakwalifikowany przez firmę Dell do korzystania z Usług w zależności od wewnętrznych zasobów, historii usług i udokumentowanych możliwości samoobsługi, ogólnego profilu konta i segmentu sprzedaży oraz innych czynników, na podstawie których firma Dell może uznać, że Klient prawdopodobnie z powodzeniem samodzielnie wykona wymagane zadania. W takich przypadkach firma Dell może zrezygnować z prawa do odstąpienia od świadczenia Usług lub przeniesienia Klienta na inną usługę z powodu niedochowania przez Klienta kryteriów określonych w niniejszym punkcie.

³ Dostępność usług różni się w zależności od kraju i jest ograniczona w ekonomicznie uzasadnionym zakresie. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z przedstawicielem handlowym.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs to aplikacja, która umożliwia proaktywne monitorowanie komputerów firmy Dell. Wykorzystuje ona uczenie maszynowe i sztuczną inteligencję do proaktywnego monitorowania i pomiaru ogólnego stanu komputerów Dell za pomocą inteligentnej, kompleksowej i analizy predykcyjnej. Aplikacja SupportAssist umożliwia autoryzowanym administratorom zdalne zarządzanie flotą produktów Dell, jej optymalizację i naprawę za pomocą portalu TechDirect.

Aplikacja SupportAssist monitoruje także Obsługiwane Produkty i gromadzi informacje pomocne w zapewnianiu pomocy technicznej. W przypadku wykrycia problemu zebrane informacje mogą zostać wysłane do firmy Dell, co pozwala na zapewnienie Klientowi ulepszonej, spersonalizowanej i sprawnej pomocy technicznej.

Aplikacja SupportAssist jest dostępna bez dodatkowych opłat w przypadku Obsługiwanych Produktów z ważną umową ProSupport Flex. Aby można było korzystać z następujących korzyści, należy zainstalować i skonfigurować aplikację SupportAssist for Business PCs w celu przesyłania danych systemowych z powrotem do firmy Dell:

- Proaktywne monitorowanie systemu pod kątem problemów mających wpływ na normalne działanie i wydajność, w tym wgląd w wykorzystanie telemetrii, raportowanie wydajności, automatyczne tworzenie przypadków i — w razie potrzeby — automatyczna wymiana części.
- Predykcyjne wykrywanie problemów, zanim wpłyną na normalną eksploatację i wydajność oraz, w razie potrzeby, automatyczne tworzenie zgłoszeń lub automatyczna wymiana części
- Automatyczne przekazywanie informacji, w tym diagnostycznych, co pozwala na skuteczną zdalną diagnostykę problemów.
- Automatyczne aktualizacje sterowników i oprogramowania wewnętrznego
- Automatyczne usuwanie wirusów
- Skrypty automatyzujące zadania i rozwiązujące problemy

Oprogramowanie SupportAssist nie służy do zbierania danych osobowych, takich jak pliki osobiste, historia odwiedzanych stron internetowych lub pliki cookie. Jeśli jednak w trakcie rozwiązywania problemów zostaną przypadkowo zebrane lub wyświetlone jakiegokolwiek dane osobowe, firma Dell postąpi zgodnie z przyjętą Polityką prywatności. Prosimy odwiedzić witrynę www.Dell.com/Privacy w celu zapoznania się z pełną Polityką prywatności firmy Dell. Ze względu na wymagania dotyczące konkretnych systemów operacyjnych aplikacja SupportAssist może nie być dostępna na wszystkich Obsługiwanych Produktach firmy Dell. Więcej informacji na temat m.in. konfiguracji, wdrożenia i użytkowania aplikacji SupportAssist i najnowszą listę obsługiwanych produktów firmy Dell można znaleźć w witrynie internetowej Dell SupportAssist pod adresem <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami

Jeśli Klient przekaże zgłoszenie serwisowe, a firma Dell ustali, że problem dotyczy kwalifikowanego produktu innego producenta, powszechnie wykorzystywanego w połączeniu z produktem objętym gwarancją lub umową na konserwację z firmą Dell, firma Dell będzie dążyła do udzielenia pomocy technicznej wraz z innym dostawcą. W ramach tej współpracy firma Dell będzie: (i) stanowiła pojedynczy punkt kontaktowy do czasu określenia problemu; (ii) odpowiadała za kontakt z innym dostawcą; (iii) przygotowywała dokumentację dotyczącą problemu; oraz (iv) kontynuowała monitorowanie problemu i pozyskiwała informacje o stopniu realizacji planu rozwiązania problemu od innego dostawcy (jeśli będzie to możliwe).

W celu uzyskania uprawnień do usługi pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami Klient musi mieć odpowiednie ważne umowy pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania z usług danego dostawcy bezpośrednio i od firmy Dell lub jej autoryzowanego odsprzedawcy. Po określeniu i zgłoszeniu problemu inny dostawca będzie odpowiedzialny za zapewnienie Klientowi pomocy technicznej i każdej innej, mającej na celu rozwiązanie problemu zaistniałego u Klienta. FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY LUB USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW. Lista obecnych partnerów udzielających pomocy technicznej wraz z firmą Dell znajduje się [tutaj](#) oraz w witrynie <https://dell.com/support>, w zależności od przypadku. Uwaga: lista Produktów innych firm objętych wsparciem technicznym może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania Klientów.

Kompleksowa pomoc techniczna w zakresie oprogramowania

Usługa Dell ProSupport obejmuje kompleksową pomoc techniczną firmy Dell w zakresie oprogramowania dla wybranych aplikacji OEM firmy Dell dla użytkowników końcowych, obsługujących Obsługiwane produkty oraz oprogramowania wewnętrznego dla Obsługiwanych produktów („Oprogramowanie objęte planem”). Oprogramowanie objęte pomocą techniczną obejmuje fabrycznie instalowane aplikacje klienckie użytkowników, takie jak oprogramowanie Norton AntiVirus™, pakiet oprogramowania Microsoft® Office, program księgowy Intuit® QuickBooks® oraz oprogramowanie Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Aktualną listę Oprogramowania objętego pomocą techniczną można uzyskać u analityka obsługi klienta firmy Dell.

Lista obecnie współpracujących partnerów świadczących usługi kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania jest dostępna [tutaj](#). Uwaga: lista obsługiwanych produktów strony trzeciej może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadomienia o tym fakcie klientów.

Ograniczenia kompleksowej pomocy technicznej w zakresie oprogramowania firmy Dell

Firma Dell nie może zagwarantować, że każdy problem z oprogramowaniem zostanie rozwiązany, ani że oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonego celu. 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 pomocy technicznej przez telefon. Klient rozumie i akceptuje fakt, że rozwiązania niektórych problemów będących podstawą zgłoszenia serwisowego Klienta mogą nie być dostępne u producentów odpowiedniego oprogramowania. Klient zgadza się uznać, że w sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępni żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell w zakresie zapewnienia pomocy technicznej Klientowi zostaje spełniony.

Kontakt z firmą Dell w celu świadczenia usług

Etap pierwszy: kontakt z firmą Dell w celu uzyskania pomocy

- Dane kontaktowe można znaleźć w witrynie www.dell.com/support
- Z firmą Dell należy się skontaktować z miejsca umożliwiającego fizyczny dostęp do Obsługiwanego Produktu
- Należy podać kod Service Tag, numer modelu, aktualną wersję systemu operacyjnego i inne informacje, o jakie poprosi firma Dell. Firma Dell sprawdzi Obsługiwany Produkt, odpowiednią Usługę i poziom reakcji, a także stwierdzi ewentualne wygaśnięcie okresu Usług

Etap drugi: pomoc w zdalnym rozwiązywaniu problemów

- Na prośbę serwisanta 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. Klient może zostać poproszony o dostęp do wnętrza Obsługiwanego Produktu, jeśli jest to bezpieczne.
- Jeśli po wykonaniu diagnostyki lub procedury rozwiązywania problemów firma Dell ustali, że konieczna jest wymiana części, zwrócenie Obsługiwanego Produktu do serwisu lub wysłanie serwisanta do siedziby Klienta, wówczas firma Dell przekaze Klientowi dodatkowe instrukcje.

Programy wsparcia Self-Dispatch

W przypadku Klientów zarejestrowanych w programie TechDirect, Naprawy kwalifikowane mogą wykonywać certyfikowani serwisanci Klienta, którzy składają zgłoszenie serwisowe w witrynie do samodzielnego zamawiania części lub w kolejce telefonicznej danego regionu zgodnie z warunkami usługi TechDirect.

Wybór zakresu pomocy technicznej

Usługa ProSupport Flex for Client umożliwia korzystanie z dwóch poziomów pomocy technicznej⁴. Poziomy zależą od liczby Kwalifikowanych Incydentów przypadających na zasób i od linii produktów.

Firma Dell określi poziom usług pomocy technicznej dla każdej linii produktów, do których Klient jest uprawniony na podstawie jego wewnętrznych zasobów pomocy technicznej i historii usług, w zależności od przypadku. Wyznaczony poziom będzie spójny dla wszystkich zasobów objętych usługą w ramach linii produktów.

Każdy poziom pomocy technicznej odpowiada liczbie incydentów, jakie Klient może zgłosić w związku z zasobami z określonej linii produktów. Każdy kontakt z działem pomocy technicznej firmy Dell nawiązywany telefonicznie przez Klienta i skutkujący utworzeniem Kwalifikowanego incydentu będzie liczony jako zgłoszenie w ramach danej linii produktów. Każda Kwalifikująca się naprawa może obejmować wiele kontaktów Klienta z firmą Dell, pod warunkiem że każdy kontakt dotyczy tego samego Obsługiwanego Produktu i problemu. Kwalifikujące się naprawy będą zaliczane do kwartału, w którym nastąpi ich zamknięcie. Kwalifikujące się naprawy obsługiwane w ramach usługi Point-of-Need Out-of-Warranty nie są uwzględniane w liczbie napraw, jakie może zgłosić Klient. Klient, który przekroczy próg Kwalifikujących się napraw w ramach przydzielonego poziomu pomocy technicznej, zostanie przeniesiony na wyższy poziom pomocy technicznej według uznania firmy Dell, w wyniku czego w celu dalszego korzystania z pomocy technicznej Klienta mogą zacząć obowiązywać dodatkowe opłaty.

⁴ Wybór zakresu pomocy technicznej może nie mieć zastosowania w zależności od miejsca zakupu zasobów. W razie dalszych pytań należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym.

Więcej informacji na temat wyboru zakresu pomocy technicznej można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell lub przydzielonego specjalisty SAM.

Opcje usług serwisowych na miejscu

Opcje reakcji na miejscu różnią się w zależności od rodzaju zakupionej usługi. Ponieważ zakupiono usługę ProSupport, na fakturze przedstawiono odpowiedni poziom reakcji obejmujący usługi serwisowe na miejscu, przedstawiony w poniższej tabeli. Pod warunkiem spełnienia wszystkich obowiązujących warunków określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi oraz po zdalnym zdiagnozowaniu problemu i ustaleniu problemu przez analityka firmy Dell, który określi, czy wymagana jest wizyta serwisanta na miejscu lub wymiana określonych części, czy też Kwalifikującej się naprawy można dokonać zdalnie, firma Dell wyśle swojego serwisanta do siedziby Klienta w celu przeprowadzenia Naprawy kwalifikowanej.

Rodzaj reakcji na miejscu	Czas reakcji na miejscu ⁵	Ograniczenia i sytuacje szczególne
W ciągu 4 godzin Reakcja na miejscu	Po przeprowadzeniu procedury rozwiązywania problemu i zdalnej diagnozy, serwisant najczęściej zostaje wysłany i przyjeżdża do klienta ciągu 4 godzin.	<ul style="list-style-type: none"> Usługa jest dostępna całodobowo przez wszystkie dni tygodnia, w tym także w dni wolne od pracy. Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 4-godzinnym czasem reakcji. Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów w konkretnych miejscach. Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Obsługiwanych produktów w lokalizacjach obsługujących reakcję w ciągu 4 godzin. Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.
Reakcja na miejscu u klienta w tym samym dniu roboczym	Po przeprowadzeniu procedury rozwiązywania problemu i zdalnej diagnozy, serwisant najczęściej zostaje wysłany i przyjeżdża do klienta w tym samym dniu roboczym.	<ul style="list-style-type: none"> Usługa jest dostępna całodobowo przez wszystkie dni tygodnia, w tym także w dni wolne od pracy. Usługa ta jest dostępna w określonych lokalizacjach z 8-godzinnym czasem reakcji. Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów w konkretnych miejscach. Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Obsługiwanych Produktów w lokalizacjach obsługujących reakcję w ciągu 8 godzin. Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.
Reakcja na miejscu u klienta w następnym dniu roboczym	Po przeprowadzeniu procedury rozwiązywania problemu i zdalnej diagnozy, serwisant najczęściej zostaje wysłany i przyjeżdża do klienta w następnym dniu roboczym.	<ul style="list-style-type: none"> Usługa ta jest dostępna przez pięć (5) dni w tygodniu i dziesięć (10) godzin dziennie, tylko w dni robocze. W przypadku przyjęcia zgłoszenia przez ośrodek Dell Expert Center po godzinie 17.00 czasu lokalnego klienta (dotyczy dni roboczych) i/lub po wysłaniu przez firmę Dell technika serwisu lub potrzebnej części po tej godzinie technik serwisu może potrzebować na dotarcie do siedziby klienta dodatkowego dnia roboczego. Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów.
Klienci spoza części kontynentalnej USA („OCONUS”)	Po przeprowadzeniu procedury rozwiązywania problemu i zdalnej diagnozy, części mogą zostać wysłane. Czas dotarcia na miejsce będzie zależał od lokalizacji geograficznej Klienta w regionie OCONUS i dostępności części.	<ul style="list-style-type: none"> Warunki mają zastosowanie tylko do zatwierdzonych przez firmę Dell Klientów z regionu OCONUS (tylko w USA). Klienci federalni powinni sprawdzić lokalizację usługi OCONUS w oddzielnej umowie z firmą Dell podpisywanej przez danego Klienta

⁵ Nie wszystkie podane czasy reakcji są dostępne we wszystkich krajach i lokalizacjach. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z przedstawicielem handlowym.

Service Account Manager

Za zarządzanie pomocą techniczną odpowiedzialny będzie Service Account Manager („SAM”) stanowiący pojedynczy punkt kontaktu. SAM będzie głównym punktem kontaktu Klienta odpowiedzialnym za eskalację realizacji usług. SAM koordynuje również usługi operacyjne ProSupport Flex dla Klientów w ramach wszystkich usług pomocy technicznej, do których Klient jest uprawniony.

W zależności od wybranych i zakupionych opcji Zarządzania wsparciem do obowiązków SAM mogą należeć:

- Pełnienie funkcji jednej odpowiedzialnej osoby w kwestiach obsługi posprzedażowej przez cały okres istnienia uprawnień do Obsługiwanych produktów
- Nadzorowanie procesu realizacji usług i dostarczania produktów oraz wykonywanie analizy dla Klienta
- Sprawdzanie, czy oczekiwania Klienta i zobowiązania wobec niego nie wykraczają poza zakres wybranej usługi ProSupport
- Przekazywanie kierownictwu Klienta aktualnych informacji na temat wydajności rozwiązań firmy Dell oraz podejmowanych przez nią inicjatyw
- Tworzenie planu pomocy technicznej
- Wsparcie SAM jest zdalne. Wizyty na miejscu mogą się odbywać dwa razy do roku, co kwartał, co miesiąc lub zgodnie z harmonogramem wynikającym z zapotrzebowania lub ustalonym wspólnie przez przedstawiciela SAM i Klienta na piśmie. Standardowe Usługi SAM obejmują dwie wizyty na miejscu w ciągu roku, chyba że firma Dell odstąpi od wymogu Minimalnej liczby zainstalowanych urządzeń w zakresie Obsługiwanych produktów objętych Usługami — wówczas standardowe usługi przedstawiciela SAM będą świadczone jedynie zdalnie. Dodatkowe wizyty na miejscu podlegają dodatkowym opłatom i wymagają pokrycia kosztów
- Pomoc w koordynowaniu usług realizowanych w odpowiedzi na eskalowane incydenty lub problemy

Usługa SAM jest dostępna w zwykłych godzinach pracy. Godziny pracy są związane z lokalizacją SAM i mogą się różnić w zależności od regionu lub kraju. Według wyłącznego uznania firmy Dell usługi SAM mogą być wykonywane na miejscu w siedzibie klienta. Wsparcie po godzinach pracy może być zapewnione przez inne zasoby w firmie Dell według wyłącznego uznania firmy Dell. Lokalizacja SAM zostanie określona przy wdrażaniu nowego stanowiska pracy na podstawie obszaru serwisowego preferowanego przez Klienta oraz zależnie od dyspozycyjności pracowników.

Opis planu pomocy technicznej:

Plan pomocy technicznej określa oczekiwania w zakresie realizacji usług oraz zasady i procedury pomocy technicznej w oparciu o ogólne informacje o potrzebach Klienta, umowy serwisowe dotyczące zasobów oraz konfigurację zasobów. Osoby kontaktowe ze strony firmy Dell i Klienta w sprawach napraw i współpracy w zakresie eskalacji są również opisane w tym dokumencie. Dokument ten powinien zostać opracowany przez SAM we współpracy z Klientem, tak, aby odpowiadał poszerzeniu Usług IT wspomagających procesy, technologie, zasoby i infrastrukturę biznesową. Plan pomocy technicznej może corocznie podlegać sprawdzaniu, monitorowaniu i zmianom.

Plany pomocy technicznej SAM firmy Dell nie stanowią dokumentów umownych i nie są prawnie wiążące dla firmy Dell ani Klienta. Stanowią one zbiór wytycznych, które pomagają Klientowi oraz SAM w wymianie informacji o potrzebnej Klientowi pomocy technicznej.

Usługa raportowania w zakresie pomocy technicznej

Usługa raportowania w zakresie pomocy technicznej jest standardowym elementem usługi ProSupport Flex for Client. SAM będzie przeglądać raporty osobiście w lokalizacji Klienta bądź zdalnie w ramach konferencji online. Jeśli główna lokalizacja SAM będzie znacznie oddalona od wybranego przez Klienta miejsca spotkania, przegląd raportów na miejscu można zorganizować za dodatkową opłatą. Usługa raportowania w zakresie pomocy technicznej jest domyślnie świadczona w odstępach miesięcznych. Klient może zmienić częstotliwość raportowania i wybrać opcję otrzymywania raportów co miesiąc, co kwartał, niestandardowo lub doraźnie.

Raporty doraźne lub niestandardowe mogą być objęte dodatkowymi opłatami.

Raporty dla autoryzowanych odsprzedawców firmy Dell dotyczące Klientów, którzy dokonują zakupów u autoryzowanych odsprzedawców firmy Dell

Raporty SAM w ramach usługi ProSupport Flex for Client są dostarczane przez firmę Dell wyłącznie Autoryzowanym odsprzedawcom firmy Dell, a Autoryzowany odsprzedawca firmy Dell niniejszym potwierdza, że uzyskał odpowiednią zgodę Użytkownika końcowego. Do dostarczania raportów SAM w ramach usługi ProSupport Flex for Client firma Dell będzie używać adresu i informacji kontaktowych przekazanych firmie Dell w chwili zakupu Usług lub danych kontaktowych znajdujących się w historii zakupów i historii serwisowej w chwili, gdy Autoryzowany odsprzedawca firmy Dell został wdrożony do Usługi. Uwaga:

raporty dostarczane Autoryzowanemu odsprzedawcy firma Dell nie są segregowane według konkretnych Użytkowników końcowych. Jeżeli Autoryzowany odsprzedawca firmy Dell chce otrzymywać raporty uporządkowane według Użytkowników końcowych, może je zamówić jako raporty niestandardowe u swojego SAM za dodatkową opłatą.

Usługi wykluczone

- Czynności nieopisane ani niezdefiniowane wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usług, w tym instalacja, odinstalowanie, przeniesienie, pomoc szkoleniowa i zdalne czynności administracyjne
- Pomoc w zakresie wydajności i czynności administracyjnych
- Dostawa akcesoriów, nośników, materiałów eksploatacyjnych, akcesoriów do utrzymania czystości lub części, takich jak ramki lub pokrywy, a także pomoc techniczna w tym zakresie
- Baterie w urządzeniach starszych niż 12 miesięcy i nieobjęte usługą przedłużonej gwarancji na baterię firmy Dell lub baterie zakupione z 3-letnią gwarancją na wady w urządzeniach starszych niż 36 miesięcy i nieobjętych usługą przedłużonej gwarancji na baterię firmy Dell
- Bezpośrednia pomoc techniczna dotycząca produktu innej firmy lub pomoc techniczna udzielana wspólnie w przypadku wersji, w odniesieniu do których dany producent, dostawca lub partner nie udziela pomocy technicznej
- Pomoc techniczna w zakresie sprzętu lub oprogramowania instalowanego przez Producenta OEM przed dostarczeniem sprzętu lub po jego dostarczeniu, chyba że zostało to uwzględnione w oddzielnej umowie serwisowej zakupionej w firmie Dell
- Bez usuwania oprogramowania szpiegującego i wirusów poza możliwościami SupportAssist, które są wyraźnie opisane w niniejszych Warunkach świadczenia usługi
- Usługi sporządzania kopii zapasowych danych
- Zaawansowana bezprzewodowa, sieciowa lub zdalna instalacja, optymalizacja i konfiguracja aplikacji niewymienionych wprost w niniejszych Warunkach świadczenia usługi
- Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie i wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu
- Naprawa uszkodzeń Produktów objętych pomocą techniczną, które są tylko kosmetyczne i nie wpływają znacznie na funkcjonalność urządzeń
- Naprawy wymuszone przez problemy programowe lub w wyniku zmiany, regulacji lub naprawy przez firmę inną niż Dell, autoryzowany odsprzedawca lub usługodawca firmy Dell albo przez Klientów korzystających z części samodzielnie wymienianych przez Klienta (CSR)
- Usługi, które w opinii firmy Dell są wymagane z powodu niewłaściwego postępowania z produktami lub urządzeniami lub ich niewłaściwego użytkowania
- Usługi, które w opinii firmy Dell są wymagane z powodu nieautoryzowanych prób instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania sprzętowego lub firmowego przez osoby trzecie
- Jakiegokolwiek odzyskiwanie albo przenoszenie danych lub aplikacji
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego wskutek zdarzeń losowych (takich jak między innymi uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan)

Ogólne obowiązki Klienta dotyczące wszystkich Produktów objętych wsparciem technicznym zakupionych w ramach Ramowej umowy sprzedaży z firmą Dell

Uprawnienia do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do Obsługiwanych Produktów, posiadanego lub licencjonowanego przez siebie oprogramowania, sprzętu, Obsługiwanych produktów, przechowywanych na nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich — zarówno zdalnie, jak i bezpośrednio — w celu świadczenia przedmiotowych Usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell świadczenie przedmiotowych Usług.

Zakaz oferowania zatrudnienia. O ile zezwala na to prawo właściwe, Klient zobowiązuje się, że bez uprzedniej pisemnej zgody firmy Dell, przez okres dwóch lat od dnia wskazanego na Fakturze nie będzie oferował zatrudnienia, pośrednio ani bezpośrednio, jakimkolwiek pracownikowi firmy Dell, z którym wszedł w kontakt w związku ze świadczeniem Usługi przez firmę Dell. Publiczne oferty pracy i inne formy rekrutacji o podobnie szerokim zakresie nie stanowią bezpośredniej ani pośredniej oferty zatrudnienia, a Klient ma prawo oferować zatrudnienie pracownikowi, którego stosunek pracy z firmą Dell ustał przed złożeniem oferty przez Klienta.

Współpraca z Klientem. Klient rozumie, że bez sprawnej i adekwatnej współpracy Dell nie może świadczyć Usługi lub świadczenie Usługi może ulec zmianie lub opóźnieniu. Klient będzie zatem niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracować z Dell, aby umożliwić Dell świadczenie Usługi. Jeśli Klient nie zapewni współpracy zgodnej z powyższymi warunkami, Dell nie będzie odpowiadać za niewykonanie Usługi, a Klientowi nie będzie przysługiwać zwrot pieniędzy.

Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta. Gdy świadczenie Usług wymaga działań na miejscu, Klient zapewni (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami) bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do obiektów i środowiska Klienta i Obsługiwanych produktów, w tym odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, wyposażenia zabezpieczającego (jeśli jest konieczne) i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (lub innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Kopia zapasowa danych i usuwanie danych poufnych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się we wszystkich Obsługiwanych produktach przed rozpoczęciem korzystania z Usługi i podczas korzystania z niej. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych na wszystkich produktach 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, niezależnie od tego, czy serwisant wykonujący Usługę w siedzibie Klienta zapewni również pomoc w tym zakresie. 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 serwisanta udzielającego pomocy telefonicznej. FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:

1. informacje poufne i zastrzeżone oraz dane osobowe Klienta
2. utratę lub uszkodzenie danych, programów albo oprogramowania
3. uszkodzenie lub utratę nośników wymiennych
4. utratę możliwości używania systemu lub sieci
5. wszelkie działania podjęte lub niepodjęte, w tym zaniechane, przez firmę Dell lub usługodawcę zewnętrznego

Regulamin świadczenia usług

Niniejsze Warunki świadczenia usług stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) a podmiotem prawnym wskazanym na fakturze zakupu przedmiotowej Usługi („Podmiot prawny firmy Dell”). Usługa ta podlega odrębnej ramowej umowie zawartej z Klientem przez Podmiot prawny firmy Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi.

Produkty lub usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell są regulowane wyłącznie przez umowy pomiędzy nabywcą i sprzedawcą. Umowa ta może zawierać identyczne postanowienia jak te w niniejszym dokumencie lub w poniższych warunkach dostępnych online. Odsprzedawca może podpisać umowę z firmą Dell, na mocy której firma będzie obejmować gwarancją lub/i dokonywać konserwacji produktów w imieniu odsprzedawcy. Klienci i odsprzedawcy, którzy wykonują usługi gwarancyjne lub pomocy technicznej albo profesjonalne usługi, muszą być odpowiednio przeszkoleni i certyfikowani. Wykonywanie jakichkolwiek usług przez nieprzeszkolonych/niecertyfikowanych klientów, odsprzedawców lub osoby trzecie może powodować naliczenie dodatkowych opłat, jeśli w odpowiedzi na wykonanie usług przez takie podmioty wymagane będzie wsparcie ze strony firmy Dell. Aby dowiedzieć się więcej na temat gwarancji i usług pomocy technicznej firmy Dell, które obejmują produkty pozyskane od odsprzedawcy, należy skontaktować się z odsprzedawcą lub lokalnym przedstawicielem handlowym firmy Dell.

W przypadku braku umowy zatwierdzającej zakup tej Usługi, w zależności od lokalizacji Klienta, Usługa ta jest świadczona z zastrzeżeniem i na mocy Ogólnych warunków sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych firmy Dell lub umowy dot. odsprzedawania określonej w tabeli poniżej. Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi online i wyrażają zgodę na ich obowiązywanie.

Warunki i postanowienia dotyczące zakupu Usług

	Usługi zakupione bezpośrednio	Usługi zakupione za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy
Stany Zjednoczone	www.dell.com/cts	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić umowy między Klientem a Podmiotem prawnym Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. W związku z tym każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług
Kanada	Dell.ca/terms (angielski) Dell.ca/conditions (francuski – Kanada)	
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna strona internetowa danego kraju Dell.com lub Umowy na usługi komercyjne Dell .*	

Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalna strona internetowa danego kraju Dell.com lub Umowy na usługi komercyjne Dell *	Podmiotu prawnego Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do Podmiotu prawnego Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. W odniesieniu do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem prawnym Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Lokalna strona internetowa danego kraju Dell.com lub Umowy na usługi komercyjne Dell . Francja: Contracts de service Dell France Niemcy: Dell.de/AGB Wielka Brytania: Dell.co.uk/terms	

* Klienci mogą automatycznie uzyskać dostęp do lokalnej witryny [dell.com](#) za pomocą urządzenia znajdującego się w ich okolicy lub wybierając kraj z narzędzia wyboru kraju.

Ponadto Klient zgadza się na to, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje, że Usługa będzie podlegać obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi dostępnym pod adresem [Umowa na usługi komercyjne | Dell](#)

Poprzez złożenie zamówienia na Usługi, odbiór Usług, używanie Usług lub powiązanego oprogramowania albo kliknięcie/zaznaczenie przycisku, pola lub analogicznego elementu interfejsu o treści „Zgadzam się” w witrynie internetowej Dell.com w związku z zakupem albo w interfejsie oprogramowania Dell lub interfejsie internetowym Klient zgadza się związać Warunkami oraz umowami będącymi integralną częścią Warunków. 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 ten podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanej Faktury.

Warunki i postanowienia dodatkowe

Płatność za sprzęt zakupiony wraz z Usługami. O ile pisemnie nie uzgodniono inaczej, płatność za składniki sprzętowe w żadnym przypadku nie jest uzależniona od wykonania zakupionych wraz z nimi Usług.

Ograniczenia zakresu Usługi. Firma Dell może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadne niepowodzenia lub opóźnienia w świadczeniu Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza kontrolą Dell. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie przestrzega zobowiązań wynikających z Warunków świadczenia Usługi.

Prywatność. Firma Dell będzie traktować wszelkie dane osobowe zgromadzone w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi zgodnie z obowiązującym w danym miejscu oświadczeniem o prywatności firmy Dell, z których wszystkie są dostępne pod adresem <http://www.dell.com/localprivacy> i z których każde jest niniejszym włączone przez odniesienie.

Usługi opcjonalne. Dell może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, usługi doradztwa, usługi outsourcingowe, usługi profesjonalne, usługi pomocy technicznej lub usługi szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji geograficznej Klienta. Usługi opcjonalne mogą wymagać zawarcia z Dell osobnej umowy. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.

Cesja i podwykonawstwo. Firma Dell może zlecić świadczenie przedmiotowej Usługi lub przydzielić niniejsze Warunki świadczenia usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy będą ją świadczyć w imieniu firmy Dell.

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

1. Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na Fakturze.
2. Klient zachowuje się w sposób obraźliwy, zagrażający lub odmawia współpracy z pracownikiem pomocy technicznej lub serwisantem pracującym na miejscu u Klienta.
3. Klient nie przestrzega wszystkich postanowień regulaminu określonego w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
4. Firma Dell zastrzega sobie prawo do odrzucenia wniosków Klienta o wymianę wadliwych komponentów, jeśli takie wnioski znacznie przekraczają standardowe wskaźniki awaryjności dla danego komponentu i systemu, które to wskaźniki awaryjności są stale monitorowane. Jeżeli firma Dell anuluje niniejszą Usługę na mocy powyższego paragrafu, poinformuje Klienta o anulowaniu usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze wystawionej Klientowi. W powiadomieniu

zostanie wskazana przyczyna oraz data faktycznego anulowania Usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wysłania do Klienta przez Dell powiadomienia o anulowaniu, o ile przepisy prawa krajowego nie wymagają dopełnienia innych czynności, na które ta umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell zaprzestanie świadczenia Usługi na mocy tego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell.

Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji.

1. Firma Dell nie ma obowiązku zapewniania usług wsparcia technicznego dla Obsługiwanego Produktu znajdującego się poza obszarem objętym usługą firmy Dell. „Obszar objęty usługą firmy Dell” oznacza miejsce znajdujące się (i) nie dalej niż sto sześćdziesiąt kilometrów (160) (z możliwością dojazdu) od punktu serwisowego firmy Dell; oraz (ii) w tym samym kraju, co punkt serwisowy firmy Dell, o ile nie określono inaczej w obowiązującej umowie z firmą Dell, w którym to przypadku obowiązują zapisy takiej umowy. Dla Klientów z regionu EMEA, o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usługi lub w Umowie, serwis na miejscu w siedzibie Klienta jest dostępny w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy Dell (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Przed zakupem należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym, aby uzyskać więcej informacji na temat dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA na podstawie lokalizacji usług Dell.

2. Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Jeśli Obsługiwany produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w dokumentacji Usługi firmy Dell lub dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell, wówczas firma Dell musi najpierw ponownie zakwalifikować Obsługiwany Produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, zanim będzie można przywrócić odpowiedni czas reakcji obowiązujący do Obsługiwanego Produktu. Opcje Usług, w tym poziomy usług, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu u klienta różnią się w zależności od regionu geograficznego i konfiguracji, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji Klienta. W związku z tym w celu uzyskania szczegółowych informacji należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usługi w odniesieniu do Obsługiwanego Produktu, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym w szczególności od dostępności Usługi w danej lokalizacji, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Obsługiwanego Produktu z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą czasu i materiałów. O ile firma Dell i Klient nie uzgodnią inaczej, w przypadkach, gdy części zamienne są przesyłane bezpośrednio do Klienta, Klient musi być w stanie odebrać przesyłkę w lokalizacji, w której znajdują się serwisowane Obsługiwane Produkty. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w świadczeniu pomocy technicznej wynikające z niemożności lub odmowy przyjęcia części zamiennych przez Klienta.

Hierarchia ważności. O ile Strony nie uzgodniły w ramach pisemnej Umowy innych zasad postępowania, w przypadku sprzeczności między warunkami jakichkolwiek dokumentów składających się na niniejszą Umowę, pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) Warunki świadczenia usługi; (ii) Umowa. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwym największym stopniu, aby rozwiązać konflikt przy zachowaniu jak największej liczby sprzecznych ze sobą postanowień, w tym przy zachowaniu niezgodnych z postanowieniami przepisów w tym samym ustępie, sekcji lub podsekcji.

Ogólny regulamin dotyczący wszystkich objętych gwarancją Produktów objętych wsparciem technicznym zakupionych w ramach Ramowej umowy sprzedaży z firmą Dell

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

Obsługiwane produkty. Niniejsza Usługa jest dostępna w przypadku obsługiwanych produktów, w tym wybranych urządzeń Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™ oraz monitorów i stacji dokujących firmy Dell, które są kupowane w konfiguracji standardowej („Obsługiwane Produkty”). Lista Obsługiwanego Produktu jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych dla posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („Kod Service Tag”). Klient musi wykupić oddzielną umowę o świadczenie usług dla każdego Obsługiwanego Produktu. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z Usługą należy przygotować Kod Service Tag Obsługiwanego Produktu.

Zakres gwarancji na sprzęt. Usługi związane z pomocą techniczną mogą obejmować opcje pomocy technicznej (przez telefon, Internet itd.) oraz obsługę serwisową obejmującą części zamienne i naprawy w celu naprawy lub usunięcia usterek zgodnie z postanowieniami i w okresie ograniczonej gwarancji na Obsługiwane Produkty Klienta („Naprawa kwalifikowana”). Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem www.Dell.com/warranty, w regionalnej witrynie firmy Dell lub od analityka pomocy technicznej firmy Dell.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych Usług może wymagać udostępnienia firmie Dell sprzętu lub oprogramowania producentów lub sprzedawców innych niż firma Dell. Wykonanie czynności 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 możliwy do zaakceptowania przez Klienta. Firma Dell nie odpowiada za gwarancje innych producentów ani za jakikolwiek wpływ świadczonych przez nią Usług na takie gwarancje.

Program usług międzynarodowych firmy Dell. Ten program zapewnia opcje usług i pomocy technicznej podczas podróży z wybranymi produktami firmy Dell poza granice kraju trwającej nie dłużej niż sześć (6) miesięcy. Obowiązują dodatkowe warunki i postanowienia. Więcej informacji można uzyskać, kontaktując się z działem pomocy technicznej firmy Dell.

Wymiana całego urządzenia; brak zwrotu; własność części serwisowych. Firma Dell zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi zamiennika całego urządzenia w przypadku gdy analityk stwierdzi, że określony element Obsługiwanego Produktu (np. klawiatura lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana całego Obsługiwanego produktu. Po dostarczeniu przez firmę Dell zamiennika Klient musi przekazać firmie Dell wadliwy komputer/system lub wadliwy element takiego komputera/systemu, chyba że zakupił do danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy”, w którym to przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Wszystkie części zamienne firmy Dell wymontowane z Produktu objętego wsparciem technicznym i/lub całe urządzenia zwrócone firmie Dell stają się jej własnością. Jeśli Klient otrzymał części zamienne lub całe urządzenie od firmy Dell, musi zapłacić obowiązującą cenę detaliczną za każdą część zamienną wyjętą z Obsługiwanego Produktu, którą Klient zachowuje dla siebie (oprócz napędów dysków twardych pochodzących z Obsługiwanych Produktów, które podlegają usłudze „Zachowaj swój dysk twardy”). Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell wadliwego systemu lub elementu zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeżeli wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z zamiennikiem (w przypadku gdy zamiennik nie zostanie dostarczony osobiście przez serwisanta firmy Dell), Klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury. Jeżeli Klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty otrzymania faktury, firma Dell może skorzystać ze wszelkich dostępnych praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejsze Warunki świadczenia usługi po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia. Firma Dell wykorzystuje w naprawie gwarancyjnej nowe i regenerowane części, produkowane przez różnych producentów, a Klient jednoznacznie zezwala na wykorzystywanie takich części.

Warunki Usługi wymiany z wyprzedzeniem dotyczące wszystkich poziomów usługi. Firma Dell może zaoferować Klientowi dostarczenie zamiennego części lub zamiennego produktu („Element zamienny”) w ramach Usługi wymiany z wyprzedzeniem, niezależnie od pierwotnie wykupionego przez klienta poziomu usługi. Przed udostępnieniem Usługi wymiany z wyprzedzeniem 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. Klient, który nie wyraża zgody na autoryzację obciążenia karty kredytowej lub dokonanie płatności zgodnie z tym ustępem, nie otrzyma Elementu zamiennego w ramach Usługi wymiany z wyprzedzeniem. Nie obciążymy karty kredytowej Klienta za Element zamienny lub zwrócimy zapłatę za taki Element zamienny, jeżeli: 1) Klient zwróci firmie Dell oryginalną część lub produkt w ciągu 10 dni od odebrania Elementu zamiennego, a 2) firma Dell potwierdzi, że problem związany z produktem jest objęty Podstawowymi usługami w zakresie sprzętu. Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem www.Dell.com/warranty, w regionalnej witrynie firmy Dell lub od analityka pomocy technicznej firmy Dell. 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 stosowną gwarancją ani ważną umową o świadczenie usług pomocy technicznej, 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 aktualną, standardową ceną Elementu zamiennego lub, jeśli płatność była wymagana przed wysyłką, nie dokona zwrotu płatności.

Część z dostawą w ten sam dzień roboczy. Częścią z dostawą w ten sam dzień roboczy jest część, której awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez Obsługiwany Produkt. Aby otrzymać części w ten sam dzień roboczy, Klient musi zakupić odpowiednią umowę serwisową obejmującą części z dostawą w ten sam dzień roboczy, a Obsługiwany Produkt musi znajdować się w obszarze podlegającym usłudze określonym przez firmę Dell. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanego Produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana tak szybko, jak będzie to uzasadnione ekonomicznie.

Części zamienne. Firma Dell wykorzystuje w naprawie gwarancyjnej nowe i regenerowane części, produkowane przez różnych producentów, a Klient jednoznacznie zezwala na wykorzystywanie takich części.

Magazynowanie części. Obecnie firma Dell magazynuje części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Niektóre części mogą nie być dostępne w magazynie położonym najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanego Produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana tak szybko, jak to możliwe, i na ile będzie to uzasadnione ekonomicznie.

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 Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego Produktu i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany Produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo jednostki przejmującej) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem www.dell.com/support Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego Produktu przez Klienta lub jednostkę przejmującą do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub jest niedostępna w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta lub jednostki przejmującej od Klienta, a utrzymanie takich samych kategorii pomocy technicznej jak w pierwotnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient lub jednostka przejmująca nie pokryje takich dodatkowych opłat, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji i nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat. <http://www.dell.com/support>

Części nieserwisowane u Klienta. Jeśli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i próby rozwiązania problemów firma Dell stwierdzi, że Obsługiwany Produkt Klienta wymaga usługi zwrotu do naprawy opisanej w poniższej tabeli, wówczas Klient musi niezwłocznie zapakować Obsługiwany Produkt i wysłać go pocztą lub zaplanować odbiór przez przewoźnika tego samego dnia lub następnego możliwego dnia, aby zachować prawo do usługi. Po naprawie lub wymianie Obsługiwanego Produktu firma Dell dostarczy Obsługiwany Produkt przewoźnikowi do wysyłki zwrotnej do Klienta. 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 wydłużyć. 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 zapłacić według obowiązującego cennika firmy Dell za części zamienne wymontowane z Obsługiwanego Produktu Klienta i niezwrócone właściwie firmie Dell. Niewywiązanie się terminowo z obowiązku zapłaty za części serwisowe niezwrócone firmie Dell może skutkować zawieszeniem usługi świadczonej Klientowi na mocy niniejszej Umowy.

Opcje usługi zwrotu do naprawy wyszczególnione w poniższej tabeli są niedostępne w niektórych krajach i lokalizacjach.

Poziom reakcji serwisowej	Dodatkowe opcje (jeśli dotyczy)	Opisy opcji usług
Opcje usługi zwrotu do naprawy	Usługa „mail-in service” (MIS)	Usługi „mail-in service” jest inicjowana po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego serwisant firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Obsługiwanego Produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu obsługi Naprawy kwalifikowanej. Czas wykonania Usługi (razem z wysyłką do centrum naprawczego i z powrotem do Klienta) wynosi zwykle 10 dni roboczych od dnia wysłania produktu przez Klienta do firmy Dell.
	Serwis z dostarczeniem przez Klienta (CIS)	Serwis z dostarczeniem przez Klienta jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu serwisant firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, Klient zostanie poproszony o dostarczenie Obsługiwanego Produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub miejsca wysyłki (na koszt Klienta). Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Naprawą kwalifikowaną zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego Produktu. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
	Usługa typu „odbior i zwrot”	Usługa typu „odbior i zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli stwierdzona zostanie potrzeba przeprowadzenia Kwalifikującej się naprawy Obsługiwanego produktu, a wykonana przez pracownika technicznego firmy Dell telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany Produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Proces trwa 7–12 dni roboczych. Zwykle jest to dziesięć (10) dni wraz z wysyłką w obie strony. Czas liczony jest od daty wysłania Obsługiwanego Produktu przez Klienta do firmy Dell. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno.

Usługa wymiany z wyprzedzeniem	Nie dotyczy	W przypadku klientów korzystających z opcji Usługi wymiany z wyprzedzeniem dla ekranów (monitorów), stacji dokujących oraz stosownych systemów (np. XPS 9315) firma Dell może wysłać produkt zamienny do siedziby Klienta w celu umożliwienia wykonania Naprawy kwalifikowanej. 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 wadliwe ekrany (monitory), stacje dokujące lub stosowne systemy do firmy Dell, dostarczając je pod wskazany adres przewoźnika wyznaczonego do transportu zwracanych produktów w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że ekrany (monitory), stacje dokujące lub stosowne systemy Klienta nie mogą być zwrócone pod adres przewoźnika i Klient musi je zwrócić przesyłką pocztową, wówczas opakowanie, instrukcja wysyłki i opłacony z góry list przewozowy zostaną wysłane do Klienta wraz z produktem zastępczym. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient natychmiast spakuje ekrany (monitory), stacje dokujące lub stosowne systemy i wyśle je pocztą lub zleci odbiór przez przewoźnika tego samego dnia albo w następnym możliwym dniu. Jeśli Klient nie zwróci wadliwego elementu, może zostać naliczona opłata.
Opcje usługi zwrotu do naprawy	Serwis z dostarczeniem przez Klienta (CIS) prowadzony przez partnera ⁶	Serwis z dostarczeniem przez Klienta jest inicjowany przez kontakt telefoniczny lub samodzielne dostarczenie Produktu objętego wsparciem technicznym do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub do lokalizacji, z której produkt zostanie wysłany na koszt Klienta. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Naprawą kwalifikowaną zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu. Po dokonaniu naprawy Obsługiwanego Produktu, autoryzowany dostawca usług firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby podjąć decyzję o jego odbiorze. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta. Długość cyklu wynosi 7–12 dni roboczych, na ogół dziesięć (10) dni.
Poziom reakcji serwisowej	Dodatkowe opcje (jeśli dotyczy)	Opisy opcji usług
	Serwis typu „Odbiór i zwrot” (CAR) prowadzony przez partnera ⁷	<p>Serwis typu „odbiór i zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie Klienta z autoryzowanym dostawcą usług firmy Dell. Jeśli w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem technicznym zostanie stwierdzona konieczność Naprawy kwalifikowanej, a telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, autoryzowany dostawca usług firmy Dell odbierze Produkt objęty wsparciem technicznym i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Naprawą kwalifikowaną zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym w formularzu. Po dokonaniu naprawy Obsługiwanego Produktu autoryzowany dostawca usług firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby podjąć decyzję o zwrocie. 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 mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.</p>
	Warunki i postanowienia obowiązujące w przypadku wszystkich opcji reakcji Usługi poza siedzibą Klienta	<p>Naprawy związane z Naprawami kwalifikowanymi zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym na fakturze Klienta. Naprawiony Obsługiwany Produkt zostanie zwrócony Klientowi.</p> <p>Procedura wysyłki: w trakcie procesu diagnostycznego technik firmy Dell przekaze instrukcje zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Obsługiwany produkt musi zostać wysłany na adres podany przez pracownika technicznego firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony numerem autoryzacji zwrotu. Serwisant firmy Dell poda numer autoryzacji zwrotu. W celu przyspieszenia naprawy lub wymiany należy dołączyć skrócony opis problemu na piśmie. Zwracany produkt należy zapakować w oryginalne opakowanie. Jeśli oryginalne opakowanie jest niedostępne, serwisant firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata.</p> <p>Środki ostrożności dotyczące wysyłki: Klient nie powinien wysłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani nośników wymiennych. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub uszkodzone dane, uszkodzone lub utracone nośniki ani za informacje poufne, zastrzeżone lub osobiste Klienta.</p>

⁶ Realizowana przez partnera usługa obejmująca dostarczenie przez Klienta (CIS) jest wykonywana przez autoryzowanych dostawców usług firmy Dell.

⁷ Serwis typu „Odbiór i zwrot” realizowany przez partnera jest wykonywany przez autoryzowanych dostawców usług firmy Dell.

Dodatkowe warunki i postanowienia dla użytkowników końcowych nabywających Produkt objęty wsparciem technicznym od producenta OEM

„Dostawca OEM” to odsprzedawca, który oferuje produkty objęte wsparciem technicznym jako producent oryginalnego wyposażenia, kupując produkty i usługi od działu rozwiązań OEM firmy Dell (lub zastępującej go grupy biznesowej) w ramach projektu OEM. Dostawca OEM zwykle osadza takie produkty firmy Dell we własnym sprzęcie, oprogramowaniu lub innej formie własności intelektualnej Klienta OEM bądź je z nimi wiąże, w wyniku czego powstaje wyspecjalizowany system lub rozwiązanie o funkcjonalności branżowej lub dostosowanej do określonego zadania (taki system lub rozwiązanie nazywa się w niniejszej Umowie „Rozwiązaniem OEM”) i sprzedaje takie Rozwiązanie OEM pod własną marką producenta OEM. W odniesieniu do producentów OEM termin „Produkty objęte wsparciem technicznym” oznacza Produkty objęte wsparciem technicznym firmy Dell, które zostały dostarczone bez oznakowania firmy Dell (tzn. nieoznakowane systemy OEM), a „Użytkownik końcowy” oznacza Klienta lub jakikolwiek podmiot kupujący Rozwiązanie OEM na własny użytek, a nie w celu odsprzedania, dystrybucji ani sublicencjonowania osobom trzecim. Obowiązkiem dostawcy OEM jest świadczenie Użytkownikowi końcowemu usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell, Dostawca OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ten dostawca OEM zachowuje odpowiedzialność za przeprowadzenie wstępnej diagnostyki nawet wtedy, gdy jego Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell, aby poprosić o wykonanie usługi. Jeżeli natomiast Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z dostawcą OEM, firma Dell poprosi Użytkownika końcowego o skontaktowanie się z dostawcą OEM w celu wykonania przez niego usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu przed skontaktowaniem się z firmą Dell.