

Warunki świadczenia usługi

Usługa Dell ProSupport for Client Products

Wprowadzenie

Firma Dell świadczy usługę Dell ProSupport for Client Products¹ („Usługa(-i)” lub „Usługi pomocy technicznej”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). Oferta, faktura lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury bądź potwierdzenia zamówienia od firmy Dell (dalej „Faktura”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz wybrane i zakupione opcje usługi. 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 się skontaktować z tym odsprzedawcą.

Zakres Usługi

Usługa ta obejmuje następujące elementy, które mają na celu zapewnienie gotowości operacyjnej Produktu objętego wsparciem technicznym:

- Dostęp 24x7 (w tym w dni wolne od pracy)² do obsługi Klienta firmy Dell oraz organizacji pomocy technicznej wspomagającej rozwiązywanie problemów z Produktami objętymi wsparciem technicznym.
- 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 objętym wsparciem technicznym.
- Części zamienne, jeśli zostaną uznane za konieczne do rozwiązania problemu lub zapobieżenia mu.
- Uprawnienia do usługi ProSupport obejmują dostęp do portalu TechDirect i aplikacji SupportAssist, które są obsługiwane przez oprogramowanie do łączności i zapewniają m.in. takie korzyści:
 - Proaktywne wykrywanie problemów i automatyczne tworzenie spraw
 - Predykcyjne wykrywanie awarii sprzętu i automatyczne tworzenie spraw
 - Samodzielne tworzenie spraw
 - Samodzielne wysyłanie części
- Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami
- Kompleksowa pomoc techniczna w zakresie oprogramowania

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs to aplikacja, która umożliwia proaktywne monitorowanie komputerów firmy Dell. Korzysta ona z uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji do proaktywnego monitorowania i pomiaru ogólnego stanu komputerów marki Dell w ramach inteligentnej, kompleksowej i predykcyjnej analizy. Aplikacja SupportAssist umożliwia autoryzowanym administratorom zdalne zarządzanie flotą produktów Dell, jej optymalizowanie i naprawę za pomocą portalu TechDirect.

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

Aplikacja SupportAssist jest dostępna bez dodatkowych opłat w przypadku Produktów objętych wsparciem technicznym w ramach ważnej Umowy ProSupport (lub wyższego poziomu).

Aby mieć dostęp do poniższych korzyści, należy zainstalować i skonfigurować aplikację SupportAssist for Business PCs w celu przesyłania danych systemowych 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 spraw i — w razie potrzeby — automatyczna wymiana części.
- Predykcyjne wykrywanie problemów, zanim wpłyną na normalne działanie i wydajność, oraz w razie potrzeby automatyczne tworzenie spraw lub automatyczna wymiana części.

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, w Warunkach sprzedaży produktów i usług dla klientów biznesowych lub w lokalnych warunkach sprzedaży firmy Dell, w zależności od przypadku. Terminy „Użytkownik” i „Klient” oznaczają podmiot wskazany jako nabywca Usług wymienionych w Umowie.

² Dostępność usług różni się w zależności od kraju i jest ograniczona w uzasadnionym ekonomicznie zakresie. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.

- Automatyczne przekazywanie informacji, w tym diagnostycznych, co pozwala na skuteczną zdalną diagnostykę problemów.
- Automatyczne aktualizacje sterowników i oprogramowania wewnętrznego
- Automatyczne usuwanie wirusów

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. Pełną Politykę prywatności firmy Dell można znaleźć na stronie www.Dell.com/Privacy. Ze względu na wymagania dotyczące konkretnych systemów operacyjnych aplikacja SupportAssist może być niedostępna w przypadku niektórych Produktów objętych wsparciem technicznym firmy Dell. Więcej o aplikacji SupportAssist, w tym o konfiguracji, wdrażaniu i użytkowaniu, oraz najnowszą listę obsługiwanych produktów firmy Dell można znaleźć w witrynie internetowej 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 jedyny 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. Dodatkowe informacje na temat obecnych partnerów udzielających pomocy technicznej wraz z firmą Dell można znaleźć [tutaj](#) oraz na stronie <https://dell.com/support.com>. Uwaga: lista produktów innych firm objętych wsparciem technicznym może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania Klientów o tym fakcie.

Kompleksowa pomoc techniczna w zakresie oprogramowania

Usługa Dell ProSupport obejmuje kompleksową pomoc techniczną firmy Dell w zakresie oprogramowania w przypadku wybranych aplikacji OEM firmy Dell dla użytkowników końcowych oraz systemów operacyjnych i oprogramowania wewnętrznego na Produktach objętych wsparciem technicznym („Oprogramowanie objęte wsparciem technicznym”). Oprogramowanie objęte wsparciem technicznym obejmuje instalowane fabrycznie 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 wsparciem technicznym można uzyskać u analityka obsługi klienta firmy Dell.

Lista obecnie współpracujących partnerów świadczących usługi kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania jest dostępna [tutaj](#). Uwaga: lista produktów innych firm objętych wsparciem technicznym może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania Klientów o tym fakcie.

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 wsparciem technicznym 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 Produkt Klienta objęty wsparciem technicznym uniemożliwia skuteczną analizę problemu w ramach pomocy technicznej przez telefon. Klient rozumie i akceptuje fakt, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do pomocy technicznej 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 zaplanowania świadczenia usług

Krok pierwszy: skontaktuj się z firmą Dell w celu uzyskania pomocy

- Dane kontaktowe można znaleźć na stronie www.dell.com/support.
- Skontaktuj się z firmą Dell z miejsca umożliwiającego fizyczny dostęp do Produktu objętego wsparciem technicznym.
- Podaj kod Service Tag, numer modelu, aktualną wersję systemu operacyjnego i inne informacje, o jakie poprosi firma Dell. Firma Dell sprawdzi Produkt Klienta objęty wsparciem technicznym oraz odpowiednią Usługę i poziom reakcji, a także stwierdzi ewentualne wygaśnięcie okresu Usług.

Etap drugi: pomoc w zdalnym rozwiązywaniu problemów

- Na prośbę technika 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 Produktu objętego wsparciem technicznym, jeśli jest to bezpieczne.
- Jeśli po wykonaniu diagnostyki lub procedury rozwiązywania problemów firma Dell ustali, że konieczna jest wymiana części, zwrócenie Produktu objętego wsparciem technicznym do serwisu lub wysłanie serwisanta do siedziby Klienta, wówczas firma Dell przekaże Klientowi dodatkowe instrukcje.

Programy automatycznej odpowiedzi na zgłoszenia serwisowe

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

Opcje usług serwisowych na miejscu

Opcje reakcji na miejscu różnią się w zależności od rodzaju zakupionej usługi. Klient zakupił usługę ProSupport, więc na fakturze wskazano odpowiedni poziom reakcji serwisu 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 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 ³	Ograniczenia/sytuacje szczególne
W ciągu 4 godzin Reakcja na miejscu	Po przeprowadzeniu procedury diagnozowania i rozwiązywania problemu, serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce do klienta w 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 Produktów objętych wsparciem technicznym w określonych lokalizacjach. • Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Produktów objętych wsparciem technicznym w lokalizacjach obsługujących reakcję w ciągu 4 godzin. Części o znaczeniu niekrytycznym mogą być wysyłane z dostawą na drugi dzień.
Reakcja na miejscu w tym samym dniu roboczym	Po przeprowadzeniu procedury diagnozowania i rozwiązywania problemu, serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce do klienta w następnym 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 Produktów objętych wsparciem technicznym w określonych lokalizacjach. • Określony przez firmę Dell zapas części krytycznych do Produktów objętych wsparciem technicznym 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 diagnozowania i rozwiązywania problemu, serwisant najczęściej przyjeżdża na miejsce 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 17:00³ czasu lokalnego Klienta (dotyczy dni roboczych) albo po wysłaniu przez firmę Dell serwisanta lub potrzebnej części po tej godzinie serwisant może potrzebować na dotarcie do siedziby Klienta dodatkowego dnia roboczego. • Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Produktów objętych wsparciem technicznym.

³ Nie wszystkie podane czasy reakcji są dostępne we wszystkich krajach i lokalizacjach. W celu uzyskania dalszych informacji prosimy o kontakt z odpowiednim przedstawicielem handlowym.

Klienci spoza części kontynentalnej USA („OCONUS”)	Części mogą zostać wysłane po zakończeniu procedury rozwiązywania problemów i zdalnej diagnostyki. 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 Stanach Zjednoczonych). • Klienci federalni powinni sprawdzić lokalizację usługi OCONUS w oddzielnej umowie z firmą Dell podpisywanej przez danego klienta
---	---	---

Usługi wykluczone

- Czynności nieopisane ani niezdefiniowane wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi, m.in. instalacja, dezinstalacja, przeniesienie, pomoc szkoleniowa i zdalne administrowanie.
- Pomoc w zakresie działania 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 przedłużoną gwarancją na baterię firmy Dell lub baterie zakupione z 3-letnią gwarancją na wady w urządzeniach starszych niż 36 miesięcy i nieobjętych przedłużoną gwarancją 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.
- Brak usuwania oprogramowania szpiegującego i wirusów poza możliwościami aplikacji 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 wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu.
- Naprawa uszkodzeń lub usterek Produktów objętych wsparciem technicznym, które mają charakter wyłącznie kosmetyczny i nie wpływają w istotny sposób na funkcjonalność urządzenia.
- 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 bądź ich nieprawidłowego użytkowania.
- Usługi, które w opinii firmy Dell są wymagane z powodu nieupoważnionych prób instalacji, naprawy, konserwacji lub modyfikacji sprzętu, oprogramowania sprzętowego bądź firmowego przez osoby trzecie.
- Jakiegokolwiek odzyskiwanie albo przenoszenie danych lub aplikacji.
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego wskutek zdarzeń losowych, m.in. uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan.

Ogólne obowiązki Klienta dotyczące wszystkich Produktów objętych wsparciem technicznym zakupionych zgodnie z Ramową umową sprzedaży z firmą Dell

Uprawnienia do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do posiadanego lub licencjonowanego przez Klienta oprogramowania, sprzętu, systemów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na ich zdalne lub bezpośrednio używanie w celu świadczenia Usług. Jeśli Klient nie dysponuje jeszcze takim zezwoleniem, jego obowiązkiem jest uzyskanie go na własny koszt i przed zwróceniem się do firmy Dell z prośbą o wykonanie 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 firma Dell nie może świadczyć Usługi lub świadczenie Usługi może ulec zmianie bądź opóźnieniu. Klient będzie zatem niezwłocznie i w pełnym, uzasadnionym zakresie współpracować z firmą Dell, aby umożliwić jej świadczenie Usługi. Jeśli Klient nie zapewni współpracy zgodnej z powyższymi warunkami, firma 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, środowiska i Produktów klienta objętych wsparciem technicznym, w tym do odpowiedniej ilości miejsca, źródła zasilania, wyposażenia zabezpieczającego (jeśli jest konieczne) i 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.

Kopie zapasowe danych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i oprogramowania znajdujących się we wszystkich systemach objętych przedmiotową Usługą przed rozpoczęciem korzystania z niej. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Firma Dell Technologies nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych. Jeśli nie zabraniają tego obowiązujące lokalnie przepisy, firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, gdy chodzi o:

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.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie tych Usług może wymagać udostępnienia firmie Dell sprzętu lub oprogramowania innych producentów. 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.

Regulamin świadczenia usług

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

Produkty lub usługi pozyskane od dowolnego odsprzedawcy firmy Dell są regulowane wyłącznie przez umowy zawarte między nabywcą a odsprzedawcą. Umowa ta może zawierać identyczne postanowienia jak te zawarte w niniejszym dokumencie lub w poniższych warunkach dostępnych online. Odsprzedawca może podpisać umowę z firmą Dell, na mocy której firma będzie obejmować gwarancją i/lub dokonywać konserwacji produktów w imieniu odsprzedawcy. Klienci i odsprzedawcy, którzy świadczą usługi gwarancyjne i/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 się skontaktować 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 dotyczącej odsprzedawania określonej w tabeli poniżej. Umowę można znaleźć pod podanym w poniższej tabeli 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. Dlatego każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług 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 umowy 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 a sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.
Kanada	Dell.ca/terms (język angielski) Dell.ca/conditions (język francuski – Kanada)	
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna witryna internetowa Dell.com danego kraju lub sekcja Umowy na usługi komercyjne Dell* .	
Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalna witryna internetowa Dell.com danego kraju lub sekcja Umowy na usługi komercyjne Dell* .	
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Lokalna witryna internetowa Dell.com danego kraju lub sekcja Umowy na usługi komercyjne Dell* . Francja: sekcja Conditions de vente Dell France Niemcy: sekcja Dell.de/AGB Wielka Brytania: sekcja Dell.co.uk/terms	

* Klienci mogą automatycznie uzyskać dostęp do lokalnej witryny internetowej dell.com za pomocą urządzenia znajdującego się w ich okolicy lub wybierając odpowiedni kraj w narzędziu wyboru kraju na stronie dell.com.

Ponadto Klient zgadza się na to, aby odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowodowały podleganie Usługi obowiązującym w danym czasie Warunkom świadczenia usługi, dostępnym w sekcji [Umowy 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 być też 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. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadne niepowodzenia lub opóźnienia w świadczeniu Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza kontrolą firmy Dell. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie przestrzega zobowiązań wynikających z Warunków.

Prywatność. Firma Dell będzie traktować wszelkie zebrane w ramach Warunków informacje osobiste zgodnie z mającym zastosowanie w danym miejscu oświadczeniem o prywatności Dell, z których wszystkie są dostępne pod adresem <http://www.dell.com/localprivacy>, z których każde stanowi integralny składnik tego dokumentu.

Usługi opcjonalne. Firma 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 osobnej umowy z firmą Dell. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.

Cesja i podwykonawstwo. Firma Dell może zlecić świadczenie Usługi wykwalifikowanym usługodawcom zewnętrznym, którzy będą ją świadczyć w imieniu firmy Dell, lub przenieść na nich prawa z Warunków.

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 technikiem.
3. Klient nie przestrzega 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, przy czym takie wskaźniki awaryjności są stale monitorowane.

Jeśli 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 skuteczna data anulowania Usługi, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wysłania do Klienta przez firmę 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.

Firma Dell nie ma obowiązku zapewniania Usług pomocy technicznej w przypadku Produktu objętego wsparciem technicznym 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. Dotyczy 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 się skontaktować z przedstawicielem handlowym, aby uzyskać więcej informacji na temat dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA na podstawie lokalizacji usług Dell.

Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Jeśli Produkt objęty wsparciem technicznym 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 Produkt objęty wsparciem technicznym, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, zanim będzie można przywrócić odpowiedni czas reakcji obowiązujący do Produktu objętego wsparciem technicznym. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, 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 się skontaktować z lokalnym przedstawicielem handlowym. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usługi w odniesieniu do Produktów objętych wsparciem technicznym, które zostały poddane relokacji, zależy od różnych czynników, w tym w szczególności od dostępności Usługi w danej lokalizacji, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Produktów objętych wsparciem technicznym z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. O ile firma Dell i Klient nie uzgodnią inaczej, w przypadkach, gdy części zamienne są przesyłane bezpośrednio do Klienta, musi on być w stanie odebrać przesyłkę w lokalizacji, w której znajdują się serwisowane Produkty objęte wsparciem technicznym. 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 możliwie 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 zgodnie z Ramową umową sprzedaży z firmą Dell

Okres świadczenia Usługi. Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym na Fakturze i trwa zgodnie ze wskazanym na niej okresem („Okres”). Na fakturze Klienta wskazana jest odpowiednio liczba Produktów objętych wsparciem technicznym, 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.

Produkty objęte wsparciem technicznym. Niniejsza Usługa jest dostawcą Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Wyse™ oraz monitorów i stacji dokujących firmy Dell, które są kupowane w konfiguracji standardowej („Produkty objęte wsparciem technicznym”). Lista Produktów objętych wsparciem technicznym jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych w odniesieniu do posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Produkt objęty wsparciem technicznym jest oznaczony numerem seryjnym („Kod Service Tag”). Klient musi wykupić oddzielną umowę o świadczenie usług dla każdego Produktu objętego wsparciem technicznym. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z Usługą należy przygotować kod Service Tag Produktu objętego wsparciem technicznym.

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 naprawę w celu naprawy lub usunięcia usterek zgodnie z postanowieniami i w okresie ograniczonej gwarancji na Produkty klienta objęte wsparciem technicznym („Kwalifikowany incydent”). Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem www.Dell.com/warranty lub w regionalnej witrynie internetowej firmy Dell albo zwracając się do analityka obsługi klienta firmy Dell.

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 Produktu objętego wsparciem technicznym (np. klawiatura lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana całego Produktu objętego wsparciem technicznym. 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 Produktu objętego wsparciem technicznym, którą Klient zachowuje dla siebie (oprócz napędów dysków twardych pochodzących z Produktów objętych wsparciem technicznym, które podlegają usłudze „Zachowaj swój dysk twardy”). Jeśli Klient nie zwróci firmie Dell wadliwego systemu lub elementu zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeśli wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z zamiennikiem (w przypadku gdy zamiennik nie zostanie dostarczony osobiście przez technika firmy Dell), Klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury. Jeśli 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 do naprawy 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, jeśli: 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 gwarancją na Produkty klienta objęte wsparciem technicznym lub ważną umową o świadczenie usług pomocy technicznej. Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem www.Dell.com/warranty lub w regionalnej witrynie internetowej firmy Dell albo zwracając się do analityka obsługi klienta 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, jeżeli 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 obowiązującą 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. Jeśli Klient nie zwróci Elementu zamiennego, wówczas firma Dell obciąży kartę kredytową Klienta aktualną, standardową ceną Elementu zamiennego lub, jeżeli płatność była wymagana przed wysyłką, nie dokona zwrotu płatności.

Części wymieniane w tym samym dniu roboczym. Częścią wymienianą w tym samym dniu roboczym jest część, której awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez Produkt objęty wsparciem technicznym. Aby otrzymać części w tym samym dniu roboczym, Klient musi zakupić odpowiednią umowę serwisową obejmującą części wymieniane w tym samym dniu roboczym, a Produkt objęty wsparciem technicznym musi się znajdować na obszarze podlegającym usłudze określonym przez firmę Dell. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Produktu objętego wsparciem technicznym 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 do naprawy gwarancyjnej nowe i regenerowane części, produkowane przez różnych producentów, a Klient jednoznacznie zezwala na wykorzystywanie takich części.

Części magazynowane: firma Dell obecnie magazynuje części zamienne w różnych lokalizacjach na całym świecie. Niektóre części mogą być niedostępne w magazynie położonym najbliższej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Produktu objętego wsparciem technicznym 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 Produkt klienta objęty wsparciem technicznym przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że Klient jest pierwotnym nabywcą Produktu objętego wsparciem technicznym i Usługi lub Klient kupił Produkt objęty wsparciem technicznym 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 Produktu objętego wsparciem technicznym 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 nabywca 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.

Części nieserwisowane u klienta. Jeśli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i próby rozwiązania problemów firma Dell stwierdzi, że Produkt klienta objęty wsparciem technicznym wymaga usługi zwrotu do naprawy zgodnie z opisem w poniższej tabeli, Klient musi niezwłocznie zapakować Produkt objęty wsparciem technicznym i wysłać go pocztą albo zaplanować odbiór przez przewoźnika tego samego dnia lub następnego możliwego dnia, aby zachować prawo do Usługi. Po naprawie lub wymianie Produktu objętego wsparciem technicznym firma Dell dostarczy Produkt objęty wsparciem technicznym przewoźnikowi do wysyłki zwrotnej do Klienta. Jeśli okaże się, że przyczyną zgłoszonego problemu są dodane do Produktu klienta objętego wsparciem technicznym 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 Produktu objętego wsparciem technicznym lub wymiany jego części zamiast naprawy i zwrotu Produktu objętego wsparciem technicznym przesłanego przez Klienta do naprawy.

Klient ma obowiązek zapłacić według obowiązującego cennika firmy Dell za części zamienne wymontowane z Produktu klienta objętego wsparciem technicznym 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 w ramach Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli dotyczą)	Opisy opcji usługi
Opcje usługi zwrotu do naprawy	Usługa „mail-in service” (MIS)	Usługa „mail-in service” jest inicjowana po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego technik firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Produktu objętego wsparciem technicznym do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu obsługi Kwalifikowanego incydentu. 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 pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, Klient zostanie poproszony o dostarczenie Produktu objętego wsparciem technicznym 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 Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym na Fakturze. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Produktu objętego wsparciem technicznym. Umowy o poziomie usług mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.

	Serwis typu „Odbiór i Zwrot”	Serwis typu „Odbiór i Zwrot” jest inicjowany po telefonicznym kontakcie z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli stwierdzona zostanie potrzeba przeprowadzenia Kwalifikującej się naprawy Produktu objętego wsparciem technicznym, a wykonana przez pracownika technicznego firmy Dell telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczającą do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Produkt objęty wsparciem technicznym 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 Produktu objętego wsparciem technicznym 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 Usługi wymiany z wyprzedzeniem w odniesieniu do wyświetlaczy (monitorów), stacji dokujących i odpowiednich systemów (np. XPS 9315) firma Dell może wysłać produkt zamienny do siedziby Klienta w ramach obsługi Kwalifikujących się zdarzeń. W niektórych przypadkach, według uznania firmy Dell, do siedziby Klienta może też zostać wysłany technik w celu wymiany lub instalacji produktu zastępczego. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient musi zwrócić wadliwy produkt do firmy Dell, dostarczając go pod wskazany adres przewoźnika wyznaczonego do transportu zwracanych produktów w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że wyświetlacze (monitory), stacje dokujące ani odpowiednie systemy Klienta nie mogą zostać 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 zwróci wadliwe wyświetlacze (monitory), stacje dokujące i/lub odpowiednie systemy, wysyłając je pocztą lub zlecając dostawę przewoźnikowi tego samego dnia albo w następnym możliwym dniu. Jeśli Klient nie zwróci wadliwego produktu, może zostać naliczona opłata.
Opcje usługi zwrotu do naprawy	Serwis z dostarczeniem przez Klienta (CIS) prowadzony przez partnera ⁴	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 Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym na Fakturze. Po dokonaniu naprawy autoryzowany dostawca usług firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Produktu objętego wsparciem technicznym. 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 w ramach Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli dotyczą)	Opisy opcji usługi
	Serwis typu „Odbiór i Zwrot” (CAR) prowadzony przez partnera ⁵	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 stwierdzony Kwalifikowany incydent, a telefoniczna procedura rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczającą 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 Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym na Fakturze. Po dokonaniu naprawy autoryzowany dostawca usług firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Produktu objętego wsparciem technicznym. 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.

⁴ Realizowana przez partnera usługa obejmująca dostarczenie przez Klienta (CIS) jest wykonywana przez autoryzowanych dostawców usług firmy Dell.

⁵ Serwis typu „Odbiór i Zwrot” realizowany przez partnera jest wykonywany przez autoryzowanych dostawców usług firmy Dell.

	<p>Warunki i postanowienia obowiązujące w przypadku wszystkich opcji reakcji Usługi poza siedzibą Klienta</p>	<p>Naprawy związane z Kwalifikowanymi incydentami zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym na Fakturze. Naprawiony Produkt objęty wsparciem technicznym zostanie zwrócony Klientowi.</p> <p>Procedura wysyłki: w trakcie procesu diagnostycznego technik firmy Dell przekaże instrukcje zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Produkt objęty wsparciem technicznym musi zostać wysłany na adres podany przez pracownika technicznego firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony „Numerem autoryzacji zwrotu”. Technik 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, Pracownik techniczny firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata.</p> <p>Środki ostrożności dotyczące wysyłki: Klient nie powinien wysyłać 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 poufne, zastrzeżone lub osobiste informacje Klienta.</p>
--	---	---

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

„Producent 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. Producent 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 Producenta OEM jest świadczenie Użytkownikowi końcowemu usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu. Zanim klient przekaże zgłoszenie do firmy Dell, Producent OEM musi przeprowadzić wstępną diagnostykę. Ten Producent OEM zachowuje odpowiedzialność za przeprowadzenie wstępnej diagnostyki nawet wtedy, gdy jego Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell, aby poprosić o wykonanie usługi. Jeśli natomiast Użytkownik końcowy skontaktuje się z firmą Dell w celu uzyskania usługi bez kontaktowania się z Producentem OEM, firma Dell poprosi Użytkownika końcowego o skontaktowanie się z Producentem OEM w celu wykonania przez niego usługi rozwiązywania problemów pierwszego poziomu przed skontaktowaniem się z firmą Dell.