



Warunki świadczenia usług

Usługa Dell ProSupport dotycząca oprogramowania klienta

Wprowadzenie do Umowy o świadczenie usług

Firma Dell udostępnia usługi Dell ProSupport dotyczące oprogramowania („Usługi”) dotyczące wybranych aplikacji firmy Dell („Obsługiwane produkty”, jak określono poniżej) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („Warunki świadczenia usług”). Oprócz podanych poniżej funkcji Usługa zapewnia opcje pomocy technicznej (telefon, czat itp.) i zarządzanie kontami w okresie świadczenia usług mających zastosowanie do Obsługiwanych produktów.

Zakres Umowy o świadczenie usług

Elementy Usługi to:

- Zdalna pomoc w rozwiązywaniu częstych problemów dotyczących bieżącej wersji wybranych programów firmy Dell i innych producentów, zdefiniowanych na liście [Aplikacje obsługiwane w ramach usługi ProSupport dotyczącej oprogramowania](#).
- Całodobowy dostęp telefoniczny (także w dni świąteczne) do pomocy techników ds. usługi ProSupport dotyczącej oprogramowania. Dostępność zależy od kraju. Klienci (zgodnie z definicją poniżej) i partnerzy handlowi firmy Dell mogą uzyskać więcej informacji, kontaktując się z przedstawicielem handlowym.
- Za zgodą Klienta technik firmy Dell połączy się zdalnie z systemem Klienta, korzystając z bezpiecznego połączenia z Internetem, by rozwiązać problem.
- Internetowe fora pomocy technicznej działają całodobowo przez 7 dni w tygodniu.
- Dostęp do dokumentacji produktu.
- Pomoc w zakresie dodatków Service Pack i poprawek.
- Wskazówki dotyczące najlepszych rozwiązań w zakresie instalacji i konfiguracji oprogramowania.
- Pomoc w przypadku problemów z zarządzaniem kluczem licencyjnym do określonych programów firmy Dell.
- Pomoc w ramach współpracy z wybranymi zewnętrznymi dostawcami sprzętu/ oprogramowania.

Wyłączone usługi

- Rozwiązywanie problemów na miejscu.
- Czynności uwzględnione w usługach wdrożeniowych lub doradczych firmy Dell oraz wszelkie czynności i usługi, które nie zostały wyraźnie opisane w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- Rozwiązywanie problemów, naprawa i wysyłanie sprzętu.
- Pomoc techniczna dotycząca produktu innego producenta i pomoc techniczna udzielana wspólnie w przypadku wersji nieobsługiwanych obecnie przez danego producenta, dostawcę lub partnera.
- Pomoc w odpowiedzi na telefoniczne zgłoszenia serwisowe Klientów ogranicza się do zapewnienia działania programu zgodnie z założeniami projektowymi jego dostawcy.

- Usunięcie wirusów i oprogramowania szpiegującego.
- Usługi sporządzania kopii zapasowych danych¹.
- Dostęp do poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania (oraz subskrypcji) wymaga aktywnej umowy serwisowej. Klient jest odpowiedzialny za posiadanie ważnej licencji na oprogramowanie i umowy subskrypcyjnej, gdy korzysta z pomocy technicznej firmy Dell.

Kontakt z firmą Dell w razie potrzeby

Pomoc techniczna za pośrednictwem witryny internetowej, czatu i poczty e-mail:

Najczęściej wykorzystywane artykuły bazy wiedzy dotyczące usługi Dell ProSupport dotyczącej oprogramowania, a także, czat z agentami i opcje pomocy technicznej przez e-mail są dostępne pod adresem www.Support.Dell.com. Aby móc połączyć się z odpowiednim działem informacji lub pomocy, należy wprowadzić numer Kodu Service Tag oprogramowania.

Telefoniczne zgłoszenia serwisowe

Obsługiwane przez dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę i siedem (7) dni w tygodniu, w tym także w dni wolne od pracy.

Etap pierwszy: kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej

- Połączenie telefoniczne należy wykonać z miejsca, w którym możliwy jest dostęp do oprogramowania, w związku z którym potrzebna jest pomoc.
- Skontaktuj się z zespołem specjalistów ds. usługi Dell ProSupport dotyczącej oprogramowania. Lokalne numery telefonów można znaleźć w [witrynie pomocy](#) :
- Wymagane jest podanie technikowi Kodu Service Tag lub numeru zamówienia. Specjalista z działu pomocy sprawdzi, czy produkt Klienta jest objęty wsparciem technicznym, określi odpowiednią usługę i poziom reakcji oraz potwierdzi ewentualne wygaśnięcie Usług.

Etap drugi: pomoc w rozwiązywaniu problemów przez telefon

- 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.
- Technik wspólnie z Klientem wykona szereg czynności umożliwiających zdiagnozowanie problemu.

Pomoc techniczna udzielana wspólnie z innymi dostawcami

W przypadku problemów z wybranym oprogramowaniem innych producentów, których klienci często używają łącznie z Obsługiwanym produktem, firma Dell pełni rolę pojedynczego punktu kontaktowego do momentu zdiagnozowania problemu i przekazania go odpowiedniemu producentowi. Firma Dell kontaktuje się z dostawcą takiego produktu i zgłasza problem w imieniu Klienta, dostarczając niezbędną dokumentację zdarzenia. W niektórych przypadkach dostawcy wymagają, by Klient samodzielnie zgłosił problem, po czym umożliwiają technikowi firmy Dell zaangażowanie się w sprawę. Po skontaktowaniu się z dostawcą firma Dell będzie nadzorować proces rozwiązywania problemu i odbierać informacje o postępach i planach dalszych działań aż do momentu, gdy dostawca rozwiąże problem, przedstawi kroki niezbędne do jego wyeliminowania, metodę jego tymczasowego ominięcia lub zmiany w konfiguracji albo eskaluje raport dotyczący błędu. Na żądanie Klienta firma Dell rozpoczyna procedury eskalacji problemu w swojej własnej strukturze lub u dostawcy produktu.

W celu zyskania uprawnień do usługi i pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami Klient musi posiadać odpowiednie ważne umowy pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania ze świadczeń innego producenta. Po zdiagnozowaniu i zgłoszeniu problemu dostawca zapewnia pomoc techniczną i rozwiązanie problemu Klienta. FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY ANI USŁUGI INNYCH DOSTAWCÓW.

¹ Oprogramowanie do obsługi kopii zapasowych ma na celu wyłącznie rozwiązanie problemów i przywrócenie sprawności oprogramowania. Usługa nie obejmuje odzyskiwania danych.

Ograniczenia dotyczące pomocy innych producentów w zakresie oprogramowania

Firma Dell nie może zagwarantować, że problem z oprogramowaniem innego producenta zostanie rozwiązany, ani że oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonych celów. Sytuacje, co do których pojawiają się pytania Klienta, muszą być powtarzalne. 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 to, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do pomocy technicznej mogą nie być dostępne u producentów danego oprogramowania. Klient zgadza się, że w takich sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępni żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell w zakresie zapewnienia pomocy technicznej Klientowi zostaje spełniony.

Poziomy ważności

Poziomy ważności są przypisywane do Napraw kwalifikowanych zgodnie z tabelą poniżej.

Poziom ważności	Sytuacja	Reakcja firmy Dell	Rola Klienta
1	Decydujący wpływ na działalność: problem z korzystaniem z oprogramowania przez Klienta jest na tyle poważny, że Klient nie może w normalny sposób kontynuować pracy i jest wymagana natychmiastowa reakcja.	Rozwiązywanie problemów przez telefon, z szybką eskalacją interwencji menedżera.	Zapewnienie przez 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu dostępności odpowiednich pracowników i zasobów w celu rozwiązania problemu. Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej na miejscu.
2	Znaczący wpływ na działalność: ważne funkcje produktu są niedostępne i nie można w zadowalający sposób obejść problemu; oprogramowanie może działać, ale jego funkcjonalność jest poważnie ograniczona; 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Brak dostępności zasobów klienta na potrzeby ułatwienia reakcji firmy Dell.	Rozwiązywanie problemu przez telefon; interwencja kierownika ds. eskalacji, jeśli w ciągu 90 minut od nawiązania kontaktu nie została zakończona zdalna diagnostyka.	Zapewnienie odpowiednich pracowników i zasobów w celu utrzymania stałego kontaktu i zagwarantowania ciągłości prowadzonych działań. Poinformowanie i zaangażowanie wyższej kadry kierowniczej na miejscu.
3	Minimalny wpływ na działalność: funkcje produktu są niedostępne, ale można obejść problem; większość funkcji oprogramowania nadal działa.	Rozwiązywanie problemu przez telefon	Przekazanie danych osoby, z którą można się kontaktować w związku z zaistniałym problemem; reagowanie na zgłoszenia firmy Dell w ciągu 24 godzin.

Ogólne obowiązki klienta

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

Współpraca z analitykiem udzielającym pomocy telefonicznej i technikiem świadczącym Usługę na miejscu. Klient zgadza się współpracować z technikami firmy Dell udzielającymi pomocy technicznej przez telefon i realizującymi Usługę na miejscu. Z doświadczenia wiemy, że większość problemów z systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy użytkownika z technikiem.

Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji. Klient zgadza się zapewnić zgodność oprogramowania oraz obsługiwanych produktów i konfiguracji z wersją nie starszą niż określona przez firmę Dell lub dostawcę. Obowiązkiem Klienta jest też instalowanie poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell lub dostawcy, jeśli Obsługiwane produkty mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.

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

- DANE POUFNE, ZASTRZEŻONE I OSOBOWE KLIENTA.
- UTRATĘ I USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW I OPROGRAMOWANIA.
- USZKODZENIE I UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH.
- OPŁATY ZA TRANSMISJĘ DANYCH LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE NALICZONE WSKUTEK NIEUSUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z OBSŁUGIWANYCH PRODUKTÓW ZWRACANYCH DO FIRMY DELL.
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI.
- JAKIEKOLWIEK DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL LUB INNEGO USŁUGODAWCĘ.

Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację jakichkolwiek programów lub danych.

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

Regulamin świadczenia Usług przez firmę Dell

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

Lokalizacja Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell przez Klienta	
	Klienci kupujący usługi Dell bezpośrednio od firmy Dell	Klienci kupujący usługi Dell u autoryzowanych sprzedawców firmy Dell
USA	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Kanada	www.Dell.ca/terms (angielski) www.Dell.ca/conditions (francuski kanadyjski)	www.Dell.ca/terms (angielski) www.Dell.ca/conditions (francuski kanadyjski)
Ameryka Łacińska Ameryka i Wyspy Karaibskie Kraje	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.Dell.com lub www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.dell.com lub strona www.dell.com/servicedescriptions/global *.
Azja i Pacyfik oraz Japonia	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.Dell.com lub www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Warunki świadczenia usług i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usług i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie www.dell.com lub strona www.Dell.com/servicedescriptions/global .* Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: www.Dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usług i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usług i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell — jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego Usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.

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

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

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

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

Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące usług pomocy technicznej i gwarancji

Obsługiwane produkty.

Niniejsza Usługa jest dostępna dla Obsługiwanych produktów, w tym wybranych programów, zakupionych w konfiguracji standardowej („**Obsługiwane produkty**”). Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych w odniesieniu do posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („**Kod Service Tag**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę o świadczenie usług do każdego Obsługiwanego produktu. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować Kod Service Tag Obsługiwanego produktu.

Ograniczona gwarancja na sprzęt i ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu Usługą.

Usługi związane z pomocą techniczną mogą obejmować opcje pomocy technicznej (przez telefon, Internet itd.) umożliwiające naprawę lub usunięcie usterek zgodnie z postanowieniami i w okresie ograniczonej gwarancji obowiązującej do Obsługiwanych produktów klienta („**Naprawa kwalifikowana**”). Ograniczona gwarancja na sprzęt firmy Dell dla klientów ze Stanów Zjednoczonych i Kanady dostępna jest pod adresem <http://www.Dell.com/Warranty>, a poza Stanami Zjednoczonymi w regionalnej witrynie Dell.com. Niniejszym Klient przyjmuje do wiadomości, że ryzyko awarii sprzętu może wzrosnąć wraz z wydłużeniem się wieku Obsługiwanego produktu Klienta. Mogą obowiązywać ograniczenia gwarancji na sprzęt, a towarzyszyć im mogą usługi klasy premium lub dostępne za dodatkową opłatą. Więcej informacji na temat gwarancji można uzyskać pod adresem www.Dell.com/Warranty, w regionalnej witrynie Dell.com lub od analityka obsługi klienta firmy Dell.

Okres świadczenia Usługi.

Ważność niniejszych Warunków świadczenia usług rozpoczyna się w dniu podanym w Zamówieniu i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. W Formularzu zamówienia Klienta wskazana jest odpowiednio liczba systemów, licencji, instalacji, wdrożeń, zarządzanych punktów końcowych lub użytkowników końcowych, dla których Klient zakupił jedną lub kilka 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 niniejszych Warunków świadczenia usług są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

Ważne informacje dodatkowe

A. Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usług. Firma Dell może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Firma Dell nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek niepowodzenia lub opóźnienia w realizacji Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej kontrolą. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie dotrzymał zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usług. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których przewidziano Obsługiwany produkt.

B. Usługi opcjonalne. Firma Dell może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, instalacja, doradztwo, profesjonalnie zarządzana pomoc techniczna, szkolenia). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji Klienta. Usługi opcjonalne wymagają zawarcia osobnej umowy z firmą Dell. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usług.

C. Przydzielenie zadań. Firma Dell może przydzielić wykonanie tej Usługi lub Warunków świadczenia usług innemu wykwalifikowanemu usługodawcy.

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

- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze;
- Klient zachowuje się w sposób obelżywy, grozi lub odmawia współpracy z firmą Dell;
- Klient nie przestrzega regulaminu określonego w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

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

F. Ograniczenia geograficzne i relokacja. Niniejsza Usługa jest świadczona w siedzibach wymienionych na fakturze przedstawionej Klientowi. Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach. Jeśli Obsługiwany produkt Klienta nie znajduje się w lokalizacji odpowiadającej miejscu zapisanemu w 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 w odniesieniu do Obsługiwanego produktu. Opcje Usługi, w tym poziomy Usługi i godziny świadczenia pomocy technicznej, 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 zakresie Obsługiwanych produktów, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności Usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Obsługiwanych produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów.

G. Przeniesienie praw do korzystania z Usługi. Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usług Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na inną osobę, 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.support.Dell.com. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu przez Klienta lub jednostkę przejmującą do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub jest niedostępna w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta lub jednostki przejmującej od Klienta, a utrzymanie takich samych kategorii pomocy technicznej jak w pierwotnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient lub podmiot przejmujący od Klienta nie pokryje takich dodatkowych opłat, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji i nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat.

© 2019 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dokument może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Obowiązują warunki sprzedaży firmy Dell, wskazane w tabeli na następnej stronie. Na żądanie dostępny jest również drukowany egzemplarz regulaminu sprzedaży firmy Dell.