

Warunki świadczenia usług

Przedłużona gwarancja na baterię

Wprowadzenie

Firma Dell ma przyjemność zapewnić Usługę przedłużonej gwarancji na baterię („Usługa”) 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

Przedłużona gwarancja na baterię jest dostępna dla Produktów objętych wsparciem technicznym, które są objęte ograniczoną gwarancją na sprzęt firmy Dell trwającą dłużej niż jeden rok (w przypadku klientów w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie) lub umową pomocy technicznej trwającą dłużej niż jeden rok. Usługę tę można zakupić oddzielnie i po zakupie przez Klienta Produktów objętych wsparciem technicznym do czasu wygaśnięcia pierwszego roku gwarancji na te Produkty objęte wsparciem technicznym.

W przypadku Produktów objętych wsparciem technicznym, które są objęte ograniczoną gwarancją na sprzęt na baterię komputerową trwającą 1 rok:

Niniejsza usługa wydłuża okres obowiązywania gwarancji na podstawową baterię o rok, dwa lub trzy dodatkowe lata. Usługa ta umożliwia wydłużenie okresu obowiązywania gwarancji baterii do 4 lat eksploatacji komputera. Usługa zapewnia jedną baterię zastępczą w okresie obowiązywania przedłużonej gwarancji, jeśli bateria główna ulegnie awarii. Awaria baterii zostanie zdiagnozowana i stwierdzona przez firmę Dell na podstawie testu diagnostycznego i/lub wskaźnika stanu baterii za pomocą systemu BIOS lub narzędzia telemetrycznego.

W przypadku Produktów objętych wsparciem technicznym, które są objęte gwarancją na sprzęt komputerowy trwającą 3 lata:

Niniejsza Usługa podnosi poziom gwarancji na podstawową baterię i przedłuża okres gwarancji na podstawową baterię maksymalnie o jeden dodatkowy rok. Usługa ta umożliwia wydłużenie okresu obowiązywania gwarancji baterii do 4 lat eksploatacji komputera. Usługa zapewnia jedną baterię zastępczą w okresie obowiązywania przedłużonej gwarancji, jeśli bateria główna ulegnie awarii. Awaria baterii zostanie zdiagnozowana i stwierdzona przez firmę Dell na podstawie testu diagnostycznego i/lub wskaźnika stanu baterii za pomocą systemu BIOS lub narzędzia telemetrycznego.

W okresie obowiązywania przedłużonej gwarancji Usługa ta jest ograniczona do wymiany tylko jednej baterii.

Niniejsze Warunki świadczenia usługi wygasają po otrzymaniu przez klienta jednej nowej baterii lub wygaśnięciu Rozszerzonych usług serwisowych dotyczących baterii w Produkcie objętym wsparciem technicznym, w zależności od tego, które zdarzenie wystąpi wcześniej.

Pomoc techniczna dotycząca wymiany baterii i sposób dostawy są powiązane z uprawnieniami do pomocy technicznej dotyczącymi Produktu objętego wsparciem technicznym.

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 materiałowych i produkcyjnych potwierdzonych przez diagnostykę firmy Dell oraz z postanowieniami gwarancji firmy Dell i w okresie gwarancji na Produkty klienta objęte wsparciem technicznym („Kwalifikowany incydent Przedłużonej gwarancji na baterię”). Po rozwiązaniu problemów i potwierdzeniu przez firmę Dell, że Klient ma do czynienia z Kwalifikowanym incydentem Przedłużonej gwarancji na baterię w okresie obowiązywania przedłużonej gwarancji na baterię, firma Dell dopuszcza wymianę baterii.

Ponadto jeżeli bateria na wymianę, którą firma Dell wysłała do klienta, ulegnie awarii potwierdzonej przez diagnostykę firmy Dell w ciągu 90 dni od jej otrzymania, klient otrzyma kolejną baterię na wymianę.

Klient musi zwrócić uszkodzoną baterię do firmy Dell w celu jej zutylizowania lub w inny sposób zutylizować ją zgodnie z warunkami niniejszego opisu usługi i instrukcjami dostarczonymi przez dział pomocy technicznej firmy Dell.

Moduły wymieniane samodzielnie przez klienta:

Bez względu na zakupiony poziom reakcji w ramach usługi niektóre części są specjalnie zaprojektowane w celu umożliwienia ich łatwej wymiany przez klienta. Takie części są określane jako moduły wymieniane samodzielnie przez klienta (ang. customer replaceable units, „CRU”). Jeśli w trakcie zdalnego diagnozowania analityk firmy Dell stwierdzi, że Kwalifikowany incydent Przedłużonej gwarancji na baterię pozwala na naprawę przy użyciu części CRU, firma Dell wyśle część CRU bezpośrednio do Klienta. Baterie CRU zostaną do niego wysłane, a następnie Klient wymieni uszkodzoną baterię.

- Metoda transportu wykorzystana do wysyłki części CRU zależy od poziomu usług zakupionego przez Klienta.
- Części zamienne dla Klientów usług objętych serwisem w następnym dniu roboczym („Next Business Day”) lub opcją Zaawansowanej usługi wymiany („Advanced Exchange”) zostaną wysłane kolejnego dnia roboczego, jeżeli serwisant nie uzna, że powinno być inaczej.
- Części zamienne dla Klientów objętych usługą „Zwrotu do naprawy” zostaną wysłane przy użyciu transportu lądowego.

Moduły wymieniane na miejscu (ang. field replaceable units, „FRU”):

Uprawnienie do Usługi będzie zależało od modelu napraw gwarancyjnych komputera. W związku z tym dostawa baterii w trybie FRU wymaga od wykwalifikowanego technika firmy Dell lub klienta, aby zwrócił komputer firmie Dell do naprawy.

SupportAssist for Business PCs

Funkcje te mają zastosowanie do Produktów objętych wsparciem technicznym wyłącznie z zakresu pomocy technicznej na poziomie ProSupport, ProSupport Plus i/lub ProSupport Flex.

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 analizy predykcyjnej. 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 udzielenie Klientowi trafniejszej, 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.
- Automatyczne przekazywanie informacji, w tym diagnostycznych, co pozwala na skuteczną zdalną diagnostykę problemów.
- Automatyczne aktualizacje sterowników i oprogramowania wewnętrznego.

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 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>

Obowiązki Klienta związane z ofertą

Do obowiązków klienta należy:

- Zgłoszenie awarii baterii do działu obsługi technicznej firmy Dell zgodnie z odpowiednimi Warunkami obowiązującymi klienta
- Dostarczenie na żądanie firmy Dell seryjnego kodu serwisowego oraz kodu identyfikacyjnego części („PPID”) lub innych odpowiednich szczegółowych informacji w celu potwierdzenia, że doszło do Kwalifikowanego incydentu Przedłużonej gwarancji na baterię, objętego niniejszą Usługą.
- Poinformowanie analityka obsługi klienta firmy Dell o zakupie Przedłużonej gwarancji na baterię dla Produktu objętego wsparciem technicznym
- Po otrzymaniu baterii na wymianę zwrócenie uszkodzonej baterii do firmy Dell w dołączonym i wstępnie opłaconym opakowaniu w celu poddania właściwej utylizacji lub postępowanie zgodnie z instrukcjami udzielonymi przez analityka obsługi klienta firmy Dell. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za baterie, które nie zostały właściwie zutylizowane.
- Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi muszą zostać wykonane kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się we wszystkich systemach objętych Usługą. FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ LUB KONIECZNOŚĆ PRZYWRÓCENIA DANYCH ALBO PROGRAMÓW ani za awarie systemów wynikające ze świadczenia usług, pomocy technicznej lub jakichkolwiek działań, w tym zaniebdania, ze strony firmy Dell lub uprawnionych zewnętrznych usługodawców.

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 Obsługiwanego produktu.
- 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 Przedłużona gwarancja na baterię Kwalifikowane incydenty mogą rozwiązywać 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

Pomoc techniczna dotycząca wymiany baterii i sposób dostawy są powiązane z uprawnieniami do pomocy technicznej dotyczącymi Produktu objętego wsparciem technicznym.

Opcje usług serwisowych na miejscu, jeśli mają zastosowanie, różnią się w zależności od rodzaju zakupionej usługi. Faktura wskazuje odpowiedni poziom reakcji w ramach usługi na miejscu dla Produktu objętego wsparciem technicznym. 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 Kwalifikowany incydent Przedłużonej gwarancji na baterię wymaga wizyty serwisanta na miejscu lub wymiany określonych części, czy też naprawy można dokonać zdalnie, firma Dell wyśle swojego serwisanta do siedziby Klienta w celu rozwiązania Kwalifikowanego incydentu Przedłużonej gwarancji na baterię.

Wykluczone usługi

- Wymiany więcej niż jednej baterii dla obsługiwanego produktu.
- Gwarancji na baterię inną niż zamówiona oryginalnie wraz z Produktem objętym wsparciem technicznym.
- Gwarancji na wszelkie baterie zapasowe, dodatkowe lub inne niż główne.
- Pomocy technicznej w przypadku uszkodzeń powstałych na skutek przeniesienia Produktu objętego wsparciem technicznym między lokalizacjami geograficznymi.
- Wymiany baterii, które nie zostały zdiagnozowane przez firmę Dell jako uszkodzone.
- Wymiany baterii, które nie mają wskaźnika słabego stanu w systemie BIOS lub danych telemetrycznych.
- 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.
- 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.
- 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 (CRU).
- 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 lub przenoszenie danych lub aplikacji.
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego wskutek zdarzeń losowych, m.in. uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan.
- Czynności nieopisane ani niezdefiniowane wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi, m.in. instalacja, dezinstalacja, przeniesienie, pomoc szkoleniowa i zdalne administrowanie.

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

Uprawnienie do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i 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 bezpośrednie 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, jakimikolwiek 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 ustal 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, 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 technikowi monitora lub wyświetlacza, myszy (lub innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania Dell jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

Kopie zapasowe danych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i całego oprogramowania ze wszystkich systemów objętych przedmiotową Usługą przed rozpoczęciem i podczas świadczenia Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych we wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Ponadto obowiązkiem Klienta jest usunięcie wszelkich danych poufnych, zastrzeżonych lub osobistych oraz wszelkich nośników wymiennych, takich jak karty SIM, płyty CD lub karty PC, niezależnie od tego, czy serwisant wykonujący Usługę w siedzibie Klienta zapewnia również pomoc w tym zakresie. Zwracając Obsługiwany produkt lub jego część, Klient powinien przekazać tylko Obsługiwany produkt lub jego część, zgodnie z zaleceniem technika firmy Dell. 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 osób trzecich 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 żaden wpływ świadczonych przez nią Usług na takie gwarancje.

Warunki 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 wykonują 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 w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznają się z tymi warunkami opublikowanymi online i zgadzają się nimi związać.

Warunki i postanowienia dotyczące zakupu Usług

	Usługi zakupione bezpośrednio	Usługi zakupione za pośrednictwem autoryzowanego odsprzedawcy
Stany Zjednoczone	www.dell.com/cts	Warunki i inne dokumenty dotyczące usług Podmiotu Prawnego Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy między Klientem a Podmiotem Prawnym Dell, a jedynie opisują zawartość Usługi nabywanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązania Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczenia dotyczące 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 tym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między Podmiotem Prawnym Dell a Klientem. 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.
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 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: Dell.de/AGB Zjednoczone Królestwo: 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, 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. Klient akceptujący Warunki w imieniu przedsiębiorstwa lub innego podmiotu prawnego oświadcza, że ma upoważnienie do związania takiego podmiotu Warunkami, w którym to przypadku termin „Klient” oznaczać będzie taki podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi klienci w niektórych krajach mogą być też zobowiązani do sporządzenia podpisanej Faktury.

Warunki uzupełniające

Płatność za sprzęt zakupiony wraz z Usługami. O ile nie uzgodniono inaczej na piśmie, płatność za sprzęt w żadnym razie nie jest uzależniona od świadczenia zakupionych wraz z nim 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 jakiegokolwiek 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. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których firma Dell przewiduje Produkt objęty wsparciem technicznym.

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. 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 na mocy Warunków.

Przelew praw 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. 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 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.

Usługa ta nie jest dostępna we wszystkich 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 skontaktować się 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 zamiennie 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.

Niemcy

Usługa ta jest dostępna, gdy Klient ma umowę o świadczenie usług na wyższym poziomie niż Basic Hardware Service (np. Dell ProSupport dotyczącą produktów 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 niniejsze Warunki świadczenia usługi pierwszeństwo mają w następującej kolejności: (i) Warunki świadczenia usługi; (ii) Umowa. Obowiązujące terminy będą interpretowane w możliwie najwyższym stopniu, aby usunąć sprzeczność przy zachowaniu jak największej liczby niesprzecznych ze sobą postanowień, w tym przy zachowaniu niesprzecznych postanowień w tym samym ustępie, punkcie lub podpunkcie.

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 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. Ta Usługa jest dostępna dla produktów objętych wsparciem technicznym, które obejmują wybrane systemy Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™ zakupione w standardowej konfiguracji („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 Obsługiwanego Produktu. W przypadku kontaktu z Dell w związku z Usługą należy przygotować Numer etykiety serwisowej 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 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 zamiennnej 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, 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 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 nie być dostępne w magazynie położonym najbliżej 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 używania Usługi. Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usług Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Obsługiwany produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem, że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła Obsługiwany produkt i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem www.support.dell.com. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu 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 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 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 niniejszych Warunków świadczenia 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 mają zastosowanie)	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 diagnostyki analityk obsługi klienta firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Produktu objętego wsparciem technicznym do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu obsługi Kwalifikowanego incydentu Przedłużonej gwarancji na baterię. 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 analityk obsługi klienta firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, klient zostanie poproszony o dostarczenie objętego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub miejsca wysyłki (na koszt klienta). Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawy związane z Kwalifikowanym incydentem Przedłużonej gwarancji na baterię 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 Kwalifikowany incydent Przedłużonej gwarancji na baterię, dotyczący Produktu objętego wsparciem technicznym zostanie zdiagnozowany, a wykonana przez analityka obsługi klienta firmy Dell procedura rozwiązywania problemów przez telefon nie okaże się wystarczająca 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 Kwalifikującego incydentu Przedłużonej gwarancji na baterię. 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 elementu, 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 Kwalifikowanym incydemtem Przedłużonej gwarancji na baterię 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 mają zastosowanie)	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 Przedłużonej gwarancji na baterię, 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 Kwalifikowanym incydemtem Przedłużonej gwarancji na baterię 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.
	Warunki i postanowienia obowiązujące w przypadku wszystkich opcji reakcji Usługi poza siedzibą Klienta	Naprawy związane z Kwalifikowanym incydemtem Przedłużonej gwarancji na baterię zostaną przeprowadzone zgodnie z czasem reakcji określonym na Fakturze. Naprawiony Produkt objęty wsparciem technicznym zostanie zwrócony Klientowi. Procedura wysyłki: w trakcie procesu diagnostycznego analityk obsługi klienta firmy Dell przekaże instrukcje zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Produkt objęty wsparciem technicznym musi zostać wysłany na adres podany przez analityka obsługi klienta firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony „Numerem autoryzacji zwrotu”. Analityk obsługi klienta 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, analityk obsługi klienta firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata. 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.

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 jakiegokolwiek 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.