

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

Wprowadzenie

Firma Dell EMC¹ świadczy usługę Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise („KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („Warunki świadczenia usługi”). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury albo potwierdzenia zamówienia (dalej „Formularz zamówienia”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz zakupione opcje usług. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

Zakres umowy serwisowej

Z zastrzeżeniem wyłączeń wymienionych poniżej Usługa umożliwia Klientom zachowanie uszkodzonych elementów zakupionych w standardowych konfiguracjach (innych niż Elementy wyłączone, jak określono poniżej), które są oznaczone jako wymienne przez Klienta lub wymienne w miejscu instalacji i są objęte odpowiednim okresem Ograniczonej gwarancji na sprzęt firmy Dell lub okresem określonym w [Tabeli dotyczącej konserwacji i gwarancji na produkty marki Dell EMC](#) („Elementy do zachowania”) w przypadku otrzymania zamienników w ramach Naprawy kwalifikowanej. Jeśli firma Dell zachowała prawo własności do Produktów klienta objętych wsparciem technicznym na mocy odpowiedniej umowy sprzedaży lub leasingu Obsługiwanych produktów, prawo własności do Elementów do zachowania przejdzie na Klienta po otrzymaniu zamiennika. „Naprawa kwalifikowana” to naprawa lub wymiana wynikająca z wad wykonania pojawiających się w okresie trwania gwarancji na sprzęt dotyczącej Obsługiwanych produktów klienta (zgodnie z poniższą definicją). Wszystkie Naprawy kwalifikowane są wykonywane na podstawie warunków ograniczonej gwarancji na sprzęt Klienta lub umowy o świadczenie usług.

Obsługiwane produkty: usługa Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise („KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise”) jest dostępna dla wybranych produktów Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™, Dell | EMC Enterprise Storage™ i HCI oraz wybranych systemów ochrony danych i wybranych systemów przełączników sieciowych w standardowej konfiguracji („Produkt klienta objęty wsparciem technicznym”). Usługa KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise działa równocześnie z ograniczoną gwarancją sprzętową i jest dostępna w punkcie sprzedaży lub w każdej chwili, kiedy występuje Naprawa kwalifikowana w czasie, gdy produkt pozostaje na ograniczonej gwarancji. Usługa Keep Your Hard Drive for Enterprise umożliwia Klientom zachowanie uszkodzonych dysków twardych (dysków standardowych, SSD oraz dysków twardych Serial ATA (SATA), w tym PCIe i NVMe) podczas wymiany dysków twardych w ramach Naprawy kwalifikowanej. Jeśli firma Dell zachowała prawo własności do uszkodzonych dysków twardych na mocy odpowiedniej umowy sprzedaży lub leasingu Obsługiwanych produktów, prawo własności do uszkodzonych dysków twardych zostanie przeniesione na zastępcze dyski twarde Klienta.

Do każdego systemu lub każdej „obudowy” należy zakupić osobną umowę dotyczącą usługi KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Pojedyncza umowa obejmuje wszystkie Elementy do zachowania znajdujące się w pojedynczym serwerze lub urządzeniu pamięci masowej. Firma Dell wymieni tylko Elementu do zachowania, który został zakupiony od firmy Dell i zainstalowany w systemie Dell. Awaria elementu nie uprawnia klienta do wymiany całego urządzenia, o ile nie zostanie to uznane za konieczne przez firmę Dell.

W chwili nabycia Klient musi zapłacić firmie Dell opłatę za usługę KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise od każdego Produktu klienta objętego wsparciem technicznym, z którego Klient chce zachować wymieniony element. Usługa KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise jest dostępna dla Klienta dopiero od momentu, kiedy produkt zacznie podlegać Naprawie kwalifikowanej.

¹ W niniejszym dokumencie mianem „Dell EMC” określa się podmiot sprzedający produkty firmy Dell („Dell”) wskazany na formularzu zamówienia od firmy Dell oraz odpowiedni podmiot sprzedający produkty firmy Dell EMC („Dell EMC”) wskazany na formularzu zamówienia firmy Dell EMC. Stosowana w tym dokumencie nazwa „Dell EMC” nie oznacza, że podmiot gospodarczy, z którym zawarto umowę (firma Dell lub Dell EMC), zmienił nazwę.

Procedury świadczenia pomocy technicznej

Otrzymywanie wsparcia technicznego:

Po wystąpieniu problemu lub podejrzenia awarii Elementu do zachowania Klient powinien skontaktować się z działem pomocy technicznej firmy Dell zgodnie z ograniczoną gwarancją na sprzęt klienta lub umową serwisową. Klient uzyska pomoc techniczną zgodnie z warunkami swojej ograniczonej gwarancji na sprzęt lub umowy serwisowej. Jeśli technik uzna, że element wymaga Naprawy kwalifikowanej, firma Dell wyśle element na wymianę do Klienta na mocy odpowiedniej ograniczonej gwarancji na sprzęt lub umowy serwisowej Klienta. Usługa KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise upoważnia Klienta do zachowania wadliwego Elementu do zachowania. Jeśli firma Dell zachowała prawo własności do uszkodzonego Elementu do zachowania w ramach Obsługiwanego produktu na mocy odpowiedniej umowy sprzedaży lub leasingu, prawo własności do uszkodzonego Elementu do zachowania przejdzie na Klienta po otrzymaniu elementu zamiennego.

W przypadku, gdy Klient zakupił Usługę i dołącza lub osobno wysyła do firmy Dell Element do zachowania z Obsługiwanego produktu uprawniony do tej Usługi w ramach Naprawy kwalifikowanej, Klient zgadza się, że zwrot przez niego elementu uprawnionego do tej Usługi („Zwrócony kwalifikujący się element”) jest równoznaczny z przeniesieniem prawa własności Zwróconego kwalifikującego się elementu na firmę Dell i zrzeczeniem się prawa do otrzymania Usługi od firmy Dell. Po otrzymaniu Zwróconego kwalifikującego się elementu firma Dell nie ma żadnych dalszych zobowiązań wobec Klienta w odniesieniu do takiego Zwróconego kwalifikującego się elementu. Firma Dell nie jest w żadnych okolicznościach zobowiązana do zwrócenia Zwróconego kwalifikującego się elementu Klientowi, do usunięcia danych ani do podjęcia żadnych działań w odniesieniu do Zwróconego kwalifikującego się elementu Klienta oraz danych, które się na nim znajdują. Jeżeli firma Dell otrzyma Zwrócony kwalifikujący się element, może go przetworzyć zgodnie ze standardowymi zasadami postępowania firmy Dell jako element zwrócony firmie Dell zgodnie z warunkami gwarancji dla Klienta lub umowy serwisowej dotyczącej Obsługiwanego produktu Klienta.

Wskaźniki awaryjności komponentów są nieustannie monitorowane, a firma Dell zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usługi, jeżeli będzie mieć uzasadnione powody, aby przypuszczać, że Klient nadużywa usługi Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (np. w sytuacji, gdy liczba próśb Klienta o wymianę wadliwych elementów istotnie przekracza standardowy wskaźnik awaryjności elementu i systemu, w którym został zainstalowany). Firma Dell zastrzega sobie prawo do anulowania Usługi zgodnie z poniższymi Warunkami anulowania, jeżeli uzna, że Klient nadużywa Usługi.

Wyłączenia:

Usługa Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise nie obejmuje następujących elementów:

- Naprawa i wymiana. (Wszelka pomoc polegająca na naprawie lub wymianie jest świadczona na podstawie ograniczonej gwarancji sprzętowej lub umowy serwisowej klienta).
- Uszkodzenia i usunięcie danych.
- Odzyskiwanie, utylizacja i recykling zasobów.
- Zachowanie elementów, które podlegają wycofaniu z powodu zagrożenia dla zdrowia lub bezpieczeństwa.
- Niestandardowe elementy, o które Klient występuje w ramach usługi Niestandardowej integracji fabrycznej firmy Dell.
- Pomoc techniczna dotycząca wadliwych/zachowanych elementów. (Pomoc techniczna przysługuje wyłącznie w odniesieniu do wymienionego elementu zgodnie z odpowiednią ograniczoną gwarancją sprzętową lub umową serwisową).
- Wszelkie czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Elementy wyłączone: (firma Dell zastrzega sobie prawo do zmiany listy Elementów wyłączonych w dowolnym momencie według własnego uznania).
 - Układy GPU i płyty główne ze zintegrowanym układem GPU do urządzeń PowerEdge.

Obowiązki klienta

Kopia zapasowa danych i usuwanie danych poufnych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się we wszystkich systemach objętych Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. Klient powinien regularnie tworzyć kopie zapasowe danych przechowywanych na wszystkich systemach objętych Usługą jako zabezpieczenie przed ewentualnymi awariami, zmianami lub utratą danych. Ponadto obowiązkiem Klienta jest usunięcie wszelkich danych poufnych, zastrzeżonych lub osobistych oraz wszelkich nośników wymiennych, niezależnie od tego, czy technik wykonujący Usługę w siedzibie Klienta zapewnia również pomoc w tym zakresie.

FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:

- DANE POUFNE, ZASTRZEŻONE I OSOBOWE KLIENTA.
- UTRATĘ ORAZ USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW I OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI;
- JAKIEKOLWIEK DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRME DELL LUB INNEGO USŁUGODAWCĘ.

Firma Dell nie odpowiada za przywrócenie ani ponowną instalację żadnych programów lub danych. Zwracając Obsługiwany produkt lub jego część, Klient powinien przekazać tylko Obsługiwany produkt lub jego część, zgodnie z zaleceniem technika udzielającego pomocy telefonicznej.

Uprawnienie do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do Obsługiwanego produktu, przechowywanych w nim danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich w celu świadczenia niniejszych 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.

Współpraca z analitykiem udzielającym pomocy telefonicznej i technikiem świadczącym Usługę na miejscu. Klient zgadza się współpracować z analitykiem firmy Dell udzielającym pomocy technicznej przez telefon i z technikami świadczącymi Usługę w siedzibie Klienta oraz stosować się do ich zaleceń. Jak wynika z doświadczenia, rozwiązania większości problemów i informacje o sposobach usunięcia błędów można uzyskać przez telefon w wyniku ścisłej współpracy między Użytkownikiem a pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem.

Zgłaszanie awarii elementów. Klient jest zobowiązany do zgłoszenia każdego przypadku awarii elementu do działu pomocy technicznej dotyczącej gwarancji na sprzęt firmy Dell zgodnie ze stosowną umową serwisową Klienta.

Dostarczenie informacji o części. Klient jest zobowiązany do przekazania firmie Dell na jej prośbę informacji identyfikacyjnych części (Piece Part Identification Information, „PPID”) lub analogicznych informacji w celu ustalenia, czy awaria dotyczy elementu objętego umową.

Serwis w siedzibie klienta. Klient jest zobowiązany do poinformowania technika, że do danego systemu zakupiono usługę KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise.

Kontrola fizyczna. Klient jest zobowiązany do zachowania kontroli fizycznej nad elementami z systemów objętych usługą KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za dane znajdujące się na elementach zwracanych firmie Dell.

Utylizacja. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie formy usunięcia lub zniszczenia zatrzymanych elementów w sposób zgodny ze wszystkimi obowiązującymi przepisami prawnymi i regulacjami po upewnieniu się, że wrażliwe, sklasyfikowane lub zastrzeżone dane zostaną zniszczone lub pozostaną bezpieczne.

Obsługiwane wersje. Klient ma obowiązek utrzymywać oprogramowanie i Obsługiwane produkty na określonych przez Dell minimalnych poziomach wersji lub konfiguracjach dla produktów Dell | EMC określonych na stronie www.dell.com/support dla Obsługiwanych produktów. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych wymaganych do rozwiązywania problemów, poprawek oraz uaktualnień i kolejnych wersji oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell w celu zachowania kwalifikacji Obsługiwanych produktów do tej Usługi.

Gwarancje innych producentów. Świadczenie przedmiotowych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell. Wykonanie jakichkolwiek czynności w odniesieniu do takiego sprzętu lub oprogramowania przez Dell lub osobę trzecią inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy świadczenie Usług przez firmę Dell nie wpłynie na tego rodzaju gwarancje, a jeśli tak, czy skutek będzie do zaakceptowania przez Klienta. **FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA GWARANCJE INNYCH FIRM ANI ZA JAKIKOLWIEK WPŁYW ŚWIADCZONYCH PRZEZ NIĄ USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.**

Przygotowanie miejsca pracy dla technika w siedzibie Klienta. Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić technikowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swoich obiektów oraz Obsługiwanych produktów. Wystarczający dostęp oznacza dostateczną przestrzeń do pracy, elektryczność i dostęp do lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie technikowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell żadnymi kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

UWAGA: jeżeli Klient nie zastosuje się do wymagań i warunków określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi, firma Dell nie ma obowiązku świadczenia Usług.

Warunki świadczenia usług przez firmę Dell

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell lub EMC wskazanym na fakturze Klienta dotyczącej zakupu przedmiotowej usługi. Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z Klientem przez firmę Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy, w zależności od lokalizacji klienta niniejsza Usługa może być świadczona na podstawie i może podlegać albo Handlowym warunkom obsługi firmy Dell, które są dostępne na żądanie lub na lokalnej krajowej witrynie internetowej firmy Dell i wspomniane w poniższej tabeli (odpowiednie Warunki sprzedaży, obsługi i pomocy technicznej firmy Dell wraz z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi zwane są łącznie „Umową”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi online i wyrażają zgodę na ich obowiązywanie.

	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu usług Dell Technologies Services przez Klienta	
Lokalizacja geograficzna Klienta	Klienci nabywający usługi Dell Technologies Services bezpośrednio od firmy Dell Technologies	Klienci nabywający usługi Dell Technologies Services za pośrednictwem autoryzowanego sprzedawcy produktów firmy Dell Technologies
Stany Zjednoczone	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Kanada	Dell.ca/terms (w języku angielskim) Dell.ca/conditions (w języku francuskim — Kanada)	Dell.ca/terms (w języku angielskim) Dell.ca/conditions (w języku francuskim — Kanada)

Ameryka Łacińska i Karaiby	Witryna internetowa Dell.com dla danego kraju	Witryna internetowa Dell.com dla danego kraju
Azja, Pacyfik, Japonia	Witryna internetowa Dell.com dla danego kraju	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko opis zawartości usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies — jako odwołanie do firmy Dell Technologies wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Witryna internetowa Dell.com dla danego kraju Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: Dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: Dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell Technologies przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell Technologies, a tylko opis zawartości usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell Technologies należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell Technologies — jako odwołanie do firmy Dell Technologies wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell Technologies a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które z uwagi na swój charakter mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem a sprzedawcą.

* Klienci mogą przejść do lokalnej witryny www.dell.com, odwiedzając witrynę www.dell.com na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie „Wybierz region/kraj” pod adresem: 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 usługi, dostępnym pod adresem: www.dell.com/servicedescriptions/global

W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usługi pozostają w sprzeczności z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, wiążące będą postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usługi, ale tylko w zakresie danego sprzecznego postanowienia. Nie mogą one być interpretowane ani uznane za zastępujące żadne postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia usługi nie są wyraźnie sprzeczne.

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 Warunków klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do pobrania i podpisania Formularza Zamówienia. Ważne informacje dodatkowe — przydzielenie zadania. Firma Dell może przydzielić wykonanie tej Usługi i Warunków świadczenia usługi innemu wykwalifikowanemu usługodawcy.

Anulowanie. Zgodnie z zasadami zwrotu produktów i usług obowiązującymi w lokalizacji geograficznej Klienta Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu określonej liczby dni od otrzymania Obsługiwanego produktu przez przesłanie firmie Dell pisemnego zawiadomienia o anulowaniu Usługi. Jeżeli Klient zaprzestanie korzystania z Usługi w przedmiotowym okresie, firma Dell zwróci mu pełną kwotę zapłaconą za Usługę pomniejszoną o ewentualne koszty obsługi zgłoszeń serwisowych zrealizowanych na mocy niniejszych Warunków świadczenia usługi. Jeżeli jednak okres ten upłynie od czasu otrzymania przez Klienta Obsługiwanego produktu, Klient nie może rozwiązać umowy o świadczenie Usługi z wyjątkiem przypadków dopuszczalnych przez prawo kraju/regionu mające pierwszeństwo nad zapisami umownymi.

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

- Klient nie uiszczył całkowitej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami określonymi na fakturze;
- Klient odmówił współpracy z analitykiem udzielającym pomocy telefonicznej lub z technikiem wykonującym Usługę w siedzibie Klienta;
- Klient nie dopełnił któregokolwiek z postanowień określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

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, wypadająca nie wcześniej 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. W PRZYPADKU ANULOWANIA USŁUGI PRZEZ FIRMĘ DELL ZGODNIE Z NINIEJSZYM USTĘPEM KLIENTOWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ŻADNYCH KWOT WPŁACONYCH LUB NALEŻNYCH FIRMIE DELL.

Zmiana harmonogramu. Po ustaleniu harmonogramu Usługi jakiegokolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na 8 dni kalendarzowych przed zaplanowaną datą. Jeśli Klient zmieni harmonogram świadczenia usługi na siedem (7) lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny usługi. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej osiem (8) dni przed rozpoczęciem wykonywania usługi.

Biznesowo uzasadnione ograniczenia zakresu usługi. Firma Dell może odmówić świadczenia Usługi, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadne niepowodzenia lub opóźnienia w świadczeniu Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza kontrolą Dell. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie przestrzega zobowiązań wynikających z Warunków. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których przewidziano Obsługiwany produkt. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa jest świadczona w lokalizacjach wymienionych na fakturze dla Klienta. Niniejsza Usługa nie jest dostępna w niektórych lokalizacjach. Opcje usługi, w tym poziomy usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji na miejscu różnią się w zależności od regionu geograficznego, 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 Dell do świadczenia Usługi w odniesieniu do Obsługiwanego Produktów, które zostały objęte relokacją, zależy od różnych czynników, w tym w szczególności od dostępności Usługi w danej lokalizacji, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji relokowanych Obsługiwanego Produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów. Dotyczy klientów z regionu EMEA: o ile nie wskazano inaczej w tych Warunkach świadczenia usług lub w Umowie, usługi serwisowe na miejscu są dostępne w promieniu 150 kilometrów od najbliższego centrum logistycznego firmy

Dell (lokalizacji PUDO, czyli przekazywania/odbioru sprzętu). Dodatkowych informacji o dostępności usług serwisowych na miejscu w regionie EMEA udzieli przedstawiciel handlowy firmy Dell.

Magazynowanie części. Obecnie firma Dell składowe części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Wybrane części mogą nie być składowane w lokalizacji znajdującej się najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część niezbędna do naprawy systemu nie jest dostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana w trybie ekspresowym z dostawą na drugi dzień. W lokalizacjach umożliwiających interwencję w ciągu 2 i 4 godzin magazynowane są elementy krytyczne systemów, ustalone przez grupy ds. produktów firmy Dell. Elementem krytycznym jest element, którego awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez system. Części uznawane za niemające krytycznego znaczenia to między innymi oprogramowanie, stacje dyskiety oraz napędy nośników. Aby uzyskać uprawnienie do wysyłki części w ciągu 2 lub 4 godzin, klient musi zakupić odpowiednią umowę serwisową obejmującą dostawę części o znaczeniu krytycznym, a obsługiwany produkt musi znajdować się w obszarze objętym usługą, określonym przez firmę Dell.

Okres obowiązywania i odnowienie umowy. Usługi będą świadczone Klientowi w okresie wskazanym na fakturze wystawionej przez firmę Dell. Przed zakończeniem okresu świadczenia Usługi Klientowi może przysługiwać jego przedłużenie w zależności od aktualnie dostępnych opcji i procedur stosowanych przez firmę Dell. Dodatkowo firma Dell może według własnego uznania zaproponować Klientowi przedłużenie niniejszej Usługi, wysyłając mu stosowną fakturę. Klient według własnego uznania (jeśli zezwalają na to przepisy prawa) może wyrazić zgodę na takie przedłużenie okresu świadczenia Usługi, opłacając fakturę w podanym terminie. Opłacenie faktury za przedłużenie Usługi oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na przedłużenie okresu świadczenia Usługi. Odnowienie Usługi oznacza akceptację obowiązujących warunków również w nowym okresie. Jeśli Klient nie opłaci faktury za przedłużenie, Usługi przestaną być świadczone z datą wygaśnięcia umowy określonej na pierwotnej lub ostatniej zapłaconej fakturze Klienta.

Przeniesienie praw do korzystania z Usługi. Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Obsługiwany produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo jednostki przejmującej) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat.

Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta, a utrzymanie takich samych kategorii gwarancji jak w oryginalnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient zrezygnuje z uiszczenia takich opłat, zakres Usługi może się automatycznie zmienić i objąć kategorie dostępne w cenie nie wyższej niż kwota zapłaconą przez Klienta, przy czym Klientowi nie przysługują żadne refundacje z tytułu zmniejszenia zakresu Usługi. Dostępność zależy od kraju.

Obowiązujące handlowe warunki firmy Dell dotyczące sprzedaży są dostępne w witrynie www.Dell.com. Na żądanie dostępne są również drukowane egzemplarze handlowych warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży.