

Multivendor Support

Wprowadzenie

Firma Dell Technologies (1) ma przyjemność oferować Usługę Multivendor Support Service (dalej „Usługa/Usługi”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi (dalej „**Warunki świadczenia usługi**”). Oferta, formularz zamówienia lub inna wzajemnie uzgodniona forma faktury lub 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 kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

1 Zakres Usług

1.1 Omówienie usługi

Firma Dell Technologies ma przyjemność świadczyć usługi w zakresie (i) wyboru usług gwarancyjnych i pogwarancyjnych innych niż firmy Dell Technologies oraz (ii) serwerów, pamięci masowych i systemów/urządzeń sieciowych po zakończeniu okresu gwarancyjnego („**EOL**”), systemów/urządzeń serwerowych, pamięci masowej i sieciowych ((i) oraz (ii) są łącznie „**Obsługiwany produktami**”), zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi. W przypadku innych typów systemów/urządzeń należy skontaktować się z lokalnym przedstawicielem handlowym. Usługi obejmują opcje pomocy technicznej (telefon itp.), części serwisowe i usługi związane z pracą, zgodnie z Umową Klienta w celu utrzymania systemów w normalnych warunkach pracy w Okresie Obowiązkiwania. Okres gwarancji dla każdego urządzenia („**Okres gwarancji**”) jest uwzględniony w Wycenie Klienta.

1.1.1 Dostępne opcje poziomu usług

Usługi dotyczące Obsługiwanych produktów z gwarancją oryginalnych producentów sprzętu („**OEM**”) lub bez takiej gwarancji w Okresie ubezpieczenia są określone w okresie świadczenia usług zakupionych dla każdego urządzenia określonym w Wycenie Klienta.

- Pomoc telefoniczna w systemie 24x7
- Opcje usług serwisowych na miejscu (Usługi serwisowe na miejscu świadczone następnego dnia roboczego **lub** 24x7 — usługi serwisowe na miejscu świadczone w ciągu 4 godzin). „**Dzień roboczy**” oznacza każdy dzień, który nie jest sobotą, niedzielą lub dniem ustawowo wolnym od pracy, urzędowym, bankowym lub świętem uznawanym w danym kraju.
- Bezpośredni dostęp telefoniczny przez dwadzieścia cztery (24) godziny na dobę, siedem (7) dni w tygodniu (w tym w dni wolne od pracy) do analityków, których pomoc umożliwia rozwiązywanie problemów ze sprzętem w sposób opisany w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Wysłanie serwisanta i/lub części objętych gwarancją do siedziby Klienta (o ile jest to konieczne i zgodnie z zakupionym poziomem usług) w celu wykonania naprawy i wprowadzenia rozwiązań koniecznych do przywrócenia produktu do normalnego poziomu działania.
- Zdalne rozwiązywanie problemów związanych ze zwykłą pomocą techniczną, o ile jest dostępna i jeżeli Klient wyrazi na to zgodę.

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

Obsługiwane produkty: usługa jest dostępna dla standardowych konfiguracji wybranych systemów producentów innych niż Dell Technologies i systemów Dell Technologies EOL. Obsługiwane produkty w standardowej konfiguracji, które są objęte niniejszymi Warunkami świadczenia usługi są identyfikowane w Wycenie Klienta; jednak oprogramowanie, akcesoria, materiały eksploatacyjne, nośniki wymienne, materiały operacyjne, urządzenia peryferyjne/części (baterie, ramki, pokrywy itd.) **nie** są objęte niniejszą usługą.

Dla każdego produktu objętego pomocą techniczną Klient musi kupić oddzielną umowę serwisową (na przykład drukarka podłączona do uprawnionego komputera NIE zostanie uwzględniona, chyba że zawarto odpowiednią oddzielną umowę serwisową). Każdy Obsługiwany produkt zostanie oznaczony numerem seryjnym OEM lub innym oznaczonym numerem seryjnym („**kod Service Tag**”). Dodatkowe produkty mogą zostać uwzględnione w niniejszych Warunkach świadczenia usługi lub dodane do listy Obsługiwanych produktów w zależności od regionu, lokalizacji lub języka oraz zgodnie z procesem Kontroli zmian, jeśli ma zastosowanie. Aby uzyskać szczegółowe informacje na temat opcji Obsługiwane produkty dla tej usługi, należy skontaktować się z przedstawicielem handlowym firmy Dell Technologies.

1.2 Procedury pomocy technicznej

Etap pierwszy: kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej

W przypadku telefonicznych zgłoszeń do pomocy technicznej należy skontaktować się z regionalnym Centrum pomocy technicznej Dell Technologies, aby uzyskać połączenie z analitykiem pomocy technicznej. Regionalne numery telefonów można znaleźć pod adresem <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- Dzwoniący musi określić położenie produktu objętego pomocą techniczną.
- Należy przygotować specjalny numer seryjny kodu (dalej „**kod Service Tag**”) oraz podać inne informacje, o które poprosi analityk. Pracownik pomocy technicznej sprawdzi Obsługiwany produkt Klienta objęty wsparciem technicznym oraz odpowiednią usługę i poziom reakcji, a także stwierdzi ewentualne wygaśnięcie okresu usług.

Etap drugi: pomoc w rozwiązywaniu problemów przez telefon

- Konieczne może być podanie informacji o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, a także poinformowanie konsultanta o działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie oraz o podjętych do tej pory krokach podczas próby rozwiązania problemu. Klient może potrzebować fizycznej obecności serwisanta przy Obsługiwanym Produkcie.
- Analityk wykona szereg czynności umożliwiających zdiagnozowanie problemu.
- Jeśli konieczne będzie wysłanie technika serwisowego do siedziby Klienta, pracownik pomocy technicznej przekaże Klientowi dodatkowe instrukcje, zgodnie z wymaganiami.

1.3 Opcje usług serwisowych na miejscu

Po ustaleniu przez pracownika pomocy technicznej, czy konieczna jest wymiana części, klient zostanie poinformowany o kolejnych krokach, które należy wykonać.

Opcje serwisu na miejscu różnią się w zależności od rodzaju zakupionej usługi. W przypadku zakupu usługi z poziomem reakcji na miejscu, w zamówieniu wskazuje się odpowiedni poziom reakcji usługi na miejscu, który jest opisany bardziej szczegółowo w tabeli w **Załączniku A**. Jeśli zostały spełnione wszystkie odnośne warunki określone w niniejszych Warunkach świadczenia usługi, firma Dell Technologies wyśle swojego serwisanta do siedziby Klienta w celu wykonania Naprawy kwalifikowanej.

2 Wykluczenia

W celu uniknięcia wątpliwości niniejsze Warunki świadczenia usług nie obejmują poniższych czynności i elementów:

- A. Czynności, takie jak instalacja, deinstalacja, przeniesienie, konserwacja zapobiegawcza, pomoc szkoleniowa, zdalne administrowanie zarządzania poprawkami oprogramowania lub oprogramowania sprzętowego.
- B. Akcesoria, materiały eksploatacyjne, wymiana nośników, urządzenia peryferyjne i części, takie jak baterie, ramy czy pokrywy, oraz ich serwisowanie.
- C. Bezpośrednia pomoc techniczna dla produktu lub inna forma pomocy w ramach współpracy. Koordynacja działań oryginalnego producenta, sprzedawcy, publikującego lub partnera dla wersji produktów od stron trzecich nie są obecnie obsługiwane przez producenta, sprzedawcę lub partnera, jeśli ma to zastosowanie.
- D. Pomoc techniczna wymagana, ponieważ Klientowi nie udało się zapewnić zgodności oprogramowania oraz Obsługiwanych produktów w dowolnym zastosowaniu dla minimalnych poziomów wydania lub konfiguracji.
- E. Pomoc techniczna dotycząca Obsługiwanych produktów uszkodzonych w wyniku działania siły wyższej (takich jak między innymi: uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi lub huragan), a także wskutek niewłaściwego użycia, wypadku lub użycia w sposób niezgodny z przeznaczeniem Obsługiwanego produktu lub podzespołów (między innymi podłączanie do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, stosowanie nieodpowiednich bezpieczników, używanie niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnianie właściwej lub zapewnianie niewystarczającej wentylacji oraz niestosowanie się do instrukcji obsługi, nieprawidłowe obchodzenie się), a także skutki wprowadzenia zmian, instalowania sprzętu w nieodpowiednich warunkach lub środowisku pracy, nieprawidłowego przeprowadzenia czynności konserwacyjnych przez Klienta (lub przedstawiciela Klienta), przenoszenia Obsługiwanego produktu w sposób niezgodny z projektem, usuwania lub zmian etykiet umożliwiających identyfikację poszczególnych części lub Obsługiwanych produktów, jak również awarie wskutek korzystania z produktu, za który firma Dell Technologies nie odpowiada.
- F. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia niniejszej usługi w zakresie, w którym nie było to możliwe na skutek: (1) niewywiązania się przez klienta z któregośkolwiek postanowienia niniejszego Wyszczególnienia zakresu prac lub umowy, bądź wywiązywania się w sposób niekompletny lub błędny, (2) problemów, których źródłem jest oprogramowanie lub dane klienta, (3) uszkodzenia lub nieodpowiedniej struktury sieci komputerowej, systemów komputerowych bądź innych urządzeń klienta, (4) awarii sprzętu, za który firma Dell Technologies nie odpowiada oraz (5) modyfikacji sprzętu dokonywanych przez inne podmioty niż firma Dell Technologies i jej przedstawiciele. Firma Dell Technologies poinformuje klienta o wystąpieniu takich utrudnień i podejmie uzasadnione handlowo kroki w celu wywiązania się ze swoich zobowiązań, pomimo występowania jednego lub większej liczby wymienionych problemów (o ile klient zgodzi się pokryć koszty dodatkowych działań firmy Dell Technologies zmierzających do wywiązania się przez nią z umowy).
- G. Usługi usuwania oprogramowania szpiegującego/wirusów i wykonywania kopii zapasowych danych.
- H. Zaawansowana bezprzewodowa, sieciowa lub zdalna instalacja, optymalizacja i konfiguracja aplikacji niewymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.
- I. Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu.
- J. Jakiegokolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkami świadczenia usługi.

Niniejsze Warunki świadczenia usługi nie powodują przyznania Klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie obowiązujących warunków głównej umowy serwisowej lub Umowy.

3 Obowiązki Klienta związane z ofertą

- A. **Licencje na oprogramowanie:** Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za utrzymanie prawa do używania licencji. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za wydatki Klienta na produkty, w tym, ale nie wyłącznie, opłaty licencyjne za prawo do użytkowania, przeniesienie licencji i/lub wydatki na nośniki oprogramowania.
- B. **Konfiguracja i lokalizacja produktu:** Klient jest odpowiedzialny za dokładność konfiguracji produktu i lokalizację dostarczoną firmie Dell Technologies.
- C. **Bieżący stan pracy:** Klient jest odpowiedzialny za zapewnienie, że Obsługiwane produkty są w normalnym stanie eksploatacyjnym od początku Okresu ubezpieczenia udokumentowanego na zamówieniu lub w firmie Dell Technologies. Klient zgadza się zezwolić firmie Dell Technologies na przeprowadzenie kontroli obsługiwanych produktów w celu potwierdzenia, że produkty są obsługiwane w normalnych warunkach eksploatacyjnych oraz w celu inwentaryzacji konfiguracji i uzyskania numerów seryjnych komponentów. Za wszelkie usługi niezbędne do przywrócenia Obsługiwanych produktów do stanu normalnego działania na początku okresu ochronnego odpowiada Klient.
- D. **Delegacja pełnomocnictwa:** W przypadku wszystkich Obsługiwanych produktów, innych niż produkty objęte pomocą przez firmę Dell Technologies, Klient niniejszym powołuje firmę Dell Technologies jako jej przedstawiciela w celu uzyskania gwarancji i pomocy technicznej w imieniu Klienta w odniesieniu do Obsługiwanych produktów objętych niniejszą Umową. Powyższe pełnomocnictwo w szczególności NIE upoważnia Dell Technologies do umownego lub finansowego wiązania Klienta bez uprzedniej pisemnej zgody Klienta.
- E. **Punkt kontaktowy:** Klient zapewni firmie Dell Technologies pojedynczy punkt kontaktowy, który będzie służył jako łącznik z firmą Dell Technologies w celu pomocy w realizacji usługi.

4 Ogólne obowiązki klienta

- A. **Organ przyznający dostęp:** Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell Technologies zezwolenie na dostęp do Obsługiwanych produktów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w nich elementów sprzętu i oprogramowania oraz na korzystanie z nich w celu świadczenia niniejszych usług. Jeśli Klient nie uzyskał jeszcze takiego zezwolenia, musi je uzyskać na własny koszt, zanim zleci firmie Dell Technologies świadczenie tych usług.
- B. **Współpraca z technikiem, przez telefon lub na miejscu:** Klient zgadza się współpracować z analitykiem firmy Dell Technologies udzielającym pomocy technicznej przez telefon i z serwisantami realizującymi usługę na miejscu. Jak wynika z doświadczenia, rozwiązanie większości problemów i informacje o sposobach usunięcia błędów można uzyskać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między Użytkownikiem a analitykiem lub technikiem.
- C. **Obowiązki na miejscu:** Jeśli w ramach realizacji usług wymagane jest przybycie serwisanta do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić serwisantowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca do pracy, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej i bez obciążania kosztami firmy Dell Technologies. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell Technologies jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.
- D. **Utrzymanie oprogramowania i obsługiwanych wersji:** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i Obsługiwanych produktów z określonymi przez firmę Dell wymaganiami minimalnymi lub konfiguracjami określonymi na witrynach dostawców OEM. Obowiązkiem Klienta jest ponadto zainstalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania OEM, jeśli Obsługiwane produkty są uprawnione do tej usługi.

- E. **Tworzenie kopii zapasowych danych; 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 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. 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 FIRME DELL LUB INNEGO USŁUGODAWCĘ.

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

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

5 Regulamin świadczenia usług Dell Technologies Services

Niniejsze Warunki świadczenia usługi stanowią porozumienie między Klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell Technologies wskazanym na fakturze Klienta dotyczącej zakupu przedmiotowej usługi. Usługa ta podlega odrębnej głównej umowie serwisowej podpisanej z firmą Dell Technologies, wyraźnie zatwierdzającej zakup usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom umowy handlowej firmy Dell Technologies 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 geograficznej Klienta. Strony potwierdzają, że zapoznały się z takimi warunkami opublikowanymi online i wyrażają zgodę na ich obowiązywanie.

Lokalizacja geograficzna Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu usług Dell Technologies Services przez 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
USA	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 wyświetlić lokalną witrynę internetową [Dell.com](#), otwierając stronę [Dell.com](#) na komputerze podłączonym do Internetu w miejscu przebywania lub wybierając odpowiednią opcję na stronie firmy Dell Technologies „Choose a Region/Country” (Wybierz region/kraj) pod adresem [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#).

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 jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia usługi 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 internetowej Dell.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell Technologies lub interfejsie internetowym, Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy włączone do nich przez odniesienie. Osoba akceptująca niniejsze Warunki świadczenia usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usług. W takim przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie tenże podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi Klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia i podpisania Formularza zamówienia.

6 Ograniczenia dotyczące usług dodatkowych

- A. Odpowiedzialność Dell Technologies wobec Klienta wynikająca ze świadczenia usługi jest ograniczona do przywrócenia Obsługiwanego produktu (produktów) do dobrego stanu eksploatacyjnego. Jeśli firma Dell Technologies nie przywróci Obsługiwanych produktów zgodnie z niniejszym dokumentem, wymieni dany produkt, co może obejmować wymianę części na części serwisowe Dell Technologies. Firma Dell Technologies zrzeka się wszelkich gwarancji, w tym dorozumianych gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu oraz wszelkich gwarancji wynikających z przebiegu transakcji lub użytkowania handlowego. Firma Dell Technologies nie gwarantuje, że działanie obsługiwanego produktu (obsługiwanych produktów) będzie nieprzerwane lub wolne od błędów albo że Dell Technologies usunie wszystkie usterki. Jedynym zobowiązaniem firmy Dell Technologies wynikającym z gwarancji jest konserwacja i/lub wymiana, jak to określono w niniejszym dokumencie.
- B. Firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności za żadne wydatki ani szkody poniesione przez Klienta, bez względu na to, czy są to koszty wewnętrzne Klienta, czy też szkody poniesione przez Klienta na rzecz strony trzeciej, z powodu niesprawności lub wadliwego działania Obsługiwanego produktu, bez względu na to, co stanowi podstawę do jakichkolwiek roszczeń. W żadnym razie firma Dell Technologies nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za przypadkowe, wtórne lub szczególne szkody jakiegokolwiek rodzaju lub za jakiegokolwiek szkody wynikające z działania Obsługiwanych produktów, tymczasową lub trwałą utratę zysków wynikającą z lub w związku z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi, niezależnie od tego, czy jest to powództwo umowne, deliktowe (w tym z tytułu zaniedbania) czy jakkolwiek inne. Środki zaradcze przewidziane lub wymienione w niniejszych Warunkami świadczenia usługi są wyłączne; klient i firma Dell Technologies zrzekają się wszelkich innych prawnych i właściwych środków zaradczych. Ograniczenia tej sekcji pozostają w mocy w przypadku braku jakiegokolwiek wyłącznego środka zaradczego.
- C. Klient zgadza się, że firma Dell Technologies nie zajmuje się przechowywaniem, przetwarzaniem, hostingiem ani konserwacją danych klienta lub osobowych.

7 Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące usług wsparcia technicznego i gwarancji

- A. **Zabezpieczenie sprzętu:** Mogą obowiązywać ograniczenia gwarancji na sprzęt, a towarzyszyć im mogą usługi klasy premium lub dostępne za dodatkową opłatą. Więcej szczegółowych informacji można uzyskać u analityka ds. pomocy technicznej firmy Dell Technologies.
- B. **Brak zwrotu:**
Zobowiązanie firmy Dell Technologies do świadczenia usług zostanie spełnione, gdy firma Dell Technologies podejmie próbę zastosowania odpowiednich technik naprawy serwisowej, które uzna za skuteczne w rozwiązaniu problemu klienta, przedstawionego firmie Dell Technologies po skontaktowaniu się z nią w celu uzyskania pomocy technicznej zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi, nawet w przypadku, gdy firma Dell Technologies ustali, że problem przedstawiony przez klienta firmie Dell Technologies nie może zostać rozwiązany. Po dostarczeniu przez firmę Dell Technologies urządzenia zastępczego Klient musi przekazać firmie Dell Technologies wadliwy komputer/system lub wadliwy element składowy takiego komputera/systemu, chyba że zakupił dla danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy”, w którym to przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Jeśli Klient nie zwróci firmie Dell Technologies wadliwego systemu lub elementu składowego zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeśli wadliwy zespół nie zostanie zwrócony w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z zamiennikiem (w przypadku gdy zamiennik nie został dostarczony osobiście przez serwisanta firmy Dell Technologies), Klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury.

Jeżeli Klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty otrzymania faktury, firma Dell Technologies może skorzystać ze wszelkich dostępnych jej praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejsze Warunki świadczenia usługi po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia.

- C. **Części magazynowane:** Firma Dell Technologies obecnie magazynuje części zamienne w różnych lokalizacjach na całym świecie. Wybrane części mogą nie być składowane w lokalizacji znajdującej się najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część niezbędna do naprawy Obsługiwanego produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell Technologies 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 czterech (4) godzin magazynowane są kluczowe komponenty systemów ustalone przez firmę Dell Technologies. Kluczowym komponentem jest element, którego awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez system. Do części o znaczeniu niekrytycznym należą m.in. oprogramowanie, stacje dyskiety, napędy nośników, modemy, głośniki, karty dźwiękowe, napędy zip, monitory, klawiatury i myszy. Aby otrzymać części w ciągu czterech (4) godzin, Klient musi się znajdować w granicach obszaru ustalonego przez firmę Dell Technologies. Firma Dell Technologies przechowuje wyłącznie takie części, które są zgodne ze standardowymi konfiguracjami. Magazynowanie części zamiennych wymaga trzydziestu (30) dni czasu realizacji.
- D. **Gotowość do usługi:** Przedział czasu gotowości do usługi (Ready to Service, RTS) to liczba dni wymagana do gotowości do świadczenia usługi po dacie odbioru zamówienia. Znajduje się na Wycenie Klienta. Dell Technologies rozpocznie świadczenie usługi w dniu podanym w Wycenie Klienta. Magazynowanie części wymaga dodatkowego czasu. Usługa jest świadczona na zasadzie dołożenia wszelkich starań pomiędzy datą przyjęcia zamówienia a upływem odstępu RTS.
- E. **Własność części serwisowych:** Wszystkie części zamienne firmy Dell Technologies wymontowane z obsługiwanego produktu i zwrócone firmie Dell Technologies stają się jej własnością. Jeśli klient otrzymał części zamienne od firmy Dell Technologies, musi jej zapłacić obowiązującą cenę detaliczną za każdą część zamienną wyjętą z obsługiwanego produktu, którą klient zachowuje dla siebie (oprócz napędów dysków twardych pochodzących z obsługiwanych produktów, które są objęte usługą „Zachowaj swój dysk twardy”). Firma Dell Technologies wykorzystuje w naprawie gwarancyjnej nowe i regenerowane części, produkowane przez różnych producentów, a Klient w sposób wyraźny zezwala na wykorzystywanie takich części.

8 Okres świadczenia Usługi

Ważność niniejszych Warunków świadczenia usługi rozpoczyna się w dniu podanym w zamówieniu i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Formularzu zamówienia. Jeśli ma to zastosowanie, liczba systemów, 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 Technologies i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, usługi zakupione w ramach niniejszych Warunków świadczenia usługi są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

9 Ważne informacje dodatkowe

- A. **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 7 lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny Usług. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia Usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej 8 dni przed rozpoczęciem wykonywania Usługi.

- B. **Uzasadnione z handlowego punktu widzenia limity zakresu usługi:** Firma Dell Technologies 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 Technologies 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 dochował zobowiązań wynikających z niniejszych Warunków świadczenia usługi. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których przewidziano Obsługiwany produkt.
- C. **Usługi opcjonalne:** Firma Dell Technologies może oferować sprzedaż usług opcjonalnych (serwis w miejscu zapotrzebowania, usługi instalacji, doradztwa, zarządzane, profesjonalne, pomocy technicznej lub szkoleniowe). Dostępność tych usług zależy od lokalizacji Klienta. Usługi opcjonalne wymagają zawarcia osobnej umowy z firmą Dell Technologies. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków świadczenia usługi.
- D. **Przydzielanie zadań:** Firma Dell Technologies może przydzielić wykonanie tej usługi i/lub Warunków świadczenia usługi innemu wykwalifikowanemu usługodawcy.
- E. **Anulowanie:** Firma Dell Technologies 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.
 - Nieodpowiednie zachowanie Klienta, formułowanie gróźb lub odmowa współpracy z pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem.
 - Klient nie przestrzega regulaminu określonego w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

Firma Dell Technologies 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 przez firmę Dell Technologies powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell Technologies zaprzestanie świadczenia usługi na mocy niniejszego punktu, Klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell Technologies.

- F. **Ograniczenia geograficzne i relokacja:** Usługa będzie dostarczana do miejsc wskazanych na fakturze Klienta. 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 Technologies lub dane konfiguracji uległy zmianie i nie zostały zgłoszone firmie Dell Technologies, wówczas firma Dell Technologies musi najpierw ponownie zakwalifikować Obsługiwany produkt Klienta, aby został uprawniony do zakupionej pomocy technicznej, zanim będzie można przywrócić odpowiedni czas reakcji obowiązujący do Obsługiwanego produktu. Ceny mające zastosowanie do usług mogą się różnić w lokalizacji innej niż lokalizacja geograficzna odzwierciedlona w zapisach usług Dell Technologies dotyczących Obsługiwanego produktu, a użytkownik będzie odpowiedzialny za zapłatę dodatkowej kwoty ceny za usługi w nowej lokalizacji, jeśli będzie to miało zastosowanie. Klient nie będzie miał prawa do zwrotu kwoty zapłaconej pierwotnie za usługę, jeśli w nowej lokalizacji cena jest niższa. 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 firmy Dell Technologies 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. Firma Dell Technologies nie bierze na siebie zobowiązań wynikających z gwarancji żadnego producenta na Obsługiwane produkty innych producentów.
- H. Firma Dell Technologies nie przejmie zobowiązań wynikających z gwarancji na oprogramowanie żadnego producenta ani konserwację żadnego oprogramowania zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi.

- I. **Wyjątki i dodatkowe koszty usług:** Usługi podlegają dodatkowym kosztom z następujących przyczyn: (i) zaniedbania Klienta lub jakiegokolwiek strony trzeciej; (ii) niewłaściwe użycie lub nadużycie, w tym obsługa Obsługiwanych produktów niezgodnie ze specyfikacjami OEM; (iii) przemieszczanie, transport lub zmiana konfiguracji Obsługiwanych produktów niezgodna ze specyfikacjami OEM; (iv) konserwacja lub naprawa Obsługiwanych produktów przez jakąkolwiek stronę inną niż Dell Technologies; (v) awaria sprzętu nieeksploatowanego przez Dell Technologies; (vi) powody zewnętrzne w stosunku do Obsługiwanych produktów, w tym pożar, zalanie wodą, awaria lub wahania napięcia zasilania energią elektryczną, niedostateczne chłodzenie, działania siły wyższej i szkody zwykle objęte ubezpieczeniem. Firma Dell Technologies może, według własnego uznania, naliczać opłaty za połączenia serwisowe dotyczące Obsługiwanych produktów w normalnych warunkach pracy, w tym, ale nie wyłącznie, awarii związanych z produktem nieobsługiwany i kontaktów dotyczących obsługi technicznej wykonywanych w przypadku, gdy nie stwierdzono awarii.
- J. **Przeniesienie 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 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, których wymaga firma Dell Technologies. Może obowiązywać opłata transferowa, a ceny dla kolejnego beneficjenta transferu mogą odbiegać od cen transferowego Klienta. 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 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.

10 Kryteria płatności

- A. **Stała opłata** (na podstawie systemów wymienionych w dokumencie Wycena Klienta): Opłata za usługi jest opłatą roczną. Listę Obsługiwanych produktów i szczegółowe informacje o cenach zawiera dokument Wycena Klienta.
- B. **Założenia cenowe:** W przypadku gdy szczegóły produktu wymienione w Wycenie Klienta nie są dokładne lub kompletne dla rzeczywistych systemów, ceny Dell Technologies mogą ulec zmianie.
- C. **Konfiguracje systemów:** Cena jest oparta na konfiguracji systemów w momencie uruchomienia usługi. Każda zmiana konfiguracji może spowodować zmianę cen.
- D. **Faktura i warunki płatności:** Faktura za usługi będzie wystawiana z góry, po otrzymaniu zamówienia Klienta, z odniesieniem do niniejszych Warunków świadczenia usługi. Płatności będą dokonywane w walucie wskazanej w dokumencie Wycena Klienta lub w lokalnej walucie kraju albo regionu. Termin płatności wynosi trzydzieści (30) dni od daty wystawienia faktury, chyba że w umowie określono inaczej.
- E. **Przeliczanie walut:** Kursy wymiany walut Dell Technologies opierają się na rzeczywistych kontraktach forward lub opcjach zabezpieczających, zawieranych z kontrahentami bankowości globalnej. Kursy te są zazwyczaj ustalane na początku każdego kwartału, ale ze względu na dynamiczny charakter rynków walutowych, Dell Technologies może w każdej chwili zmienić instrumenty, waluty lub procesy w ramach swojego programu zabezpieczającego.
- F. **Koszty:** Koszty są uwzględnione w opłacie stałej. O ile zakres nie ulegnie zmianie, firma Dell Technologies nie będzie naliczać żadnych dodatkowych kosztów związanych ze świadczeniem usług bez wyraźnej pisemnej zgody Klienta. Dodatkowe wydatki obejmują wydatki związane z usługami, w tym rzeczywiste, uzasadnione i niezbędne koszty podróży i utrzymania.
- G. **Podatki:** Ceny Dell Technologies nie zawierają podatku VAT ani obowiązujących podatków lokalnych.
-

- H. **Zmiany zakresu prac:** W przypadku zmiany lub rozszerzenia zakresu usług przez Klienta mogą obowiązywać dodatkowe opłaty. Wszelkie dodatkowe prace, które są wymagane poza zakresem niniejszych Warunków świadczenia usługi, muszą być uzgodnione zgodnie z Procesem kontroli zmian.
- I. **Harmonogramu usług:** Usług nie można planować ani rozpoczynać do momentu otrzymania przez Dell Technologies zamówienia na usługi (jeśli dotyczy) zawierającego odniesienie do niniejszych Warunków świadczenia usługi. Po otrzymaniu zamówienia zakupu odnoszącego się do niniejszych Warunków świadczenia usługi przedstawiciel Dell Technologies zazwyczaj kontaktuje się z Klientem w ciągu siedmiu (7) dni roboczych, aby rozpocząć planowanie usług. Planowanie usług będzie oparte na preferencjach/wymaganiach Klienta dotyczących harmonogramu oraz dostępności wymaganych zasobów.
- J. **Ceny:** Warunki oferowane przez Dell Technologies w niniejszych Warunkach świadczenia usługi (w tym, ale nie tylko, warunki cenowe) będą ważne przez trzydzieści (30) dni od pierwszego dostarczenia Warunków świadczenia usługi do Klienta. Gdy Warunki świadczenia usługi są wykonywane przez Klienta po upływie trzydziestu (30) dni, Dell Technologies może według własnego uznania (i) zaakceptować je na podstawie podanych warunków lub (ii) odrzucić i dostarczyć Klientowi poprawione Warunki świadczenia usługi zawierające wszelkie niezbędne aktualizacje.

Załącznik A

REAKCJA W SIEDZIBIE KLIENTA

Dostępne poziomy reakcji w siedzibie klienta

W przypadku kwalifikującego się incydentu obowiązują następujące czasy reakcji, o ile zostały one wyraźnie uzgodnione z Klientem w ramach obowiązującej dokumentacji zamówienia. Dostępność może się różnić w zależności od regionu/lokalizacji — szczegółowe informacje można uzyskać u przedstawiciela handlowego lub pracownika pomocy technicznej firmy Dell Technologies.

Firma Dell podejmie uzasadnione ekonomicznie starania, aby odpowiedzieć na kwalifikujące się incydenty w następujących okresach:

Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji na miejscu	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Serwis u klienta w ciągu 4 godzin w systemie 24x7	Serwisant zazwyczaj przybywa na miejsce w ciągu 4 godzin od zakończenia procedury rozwiązywania problemu przez telefon.	Usługa jest dostępna całodobowo przez wszystkie dni tygodnia, w tym także w dni wolne od pracy.
Serwis u klienta w następnym dniu roboczym *	Po przeprowadzeniu procedury rozwiązywania i diagnozowania problemu przez telefon można wysłać serwisanta, który przybędzie do siedziby klienta następnego dnia roboczego.	Usługa ta jest dostępna przez pięć (5) dni w tygodniu i dziesięć (10) godzin dziennie <i>tylko w dni robocze</i> . W przypadku przyjęcia zgłoszenia przez centrum Dell Technologies Expert Center i/lub wysłania przez firmę Dell Technologies serwisanta lub części po godzinie 17:00* czasu lokalnego (od poniedziałku do piątku) serwisant może przybyć w następnym dniu roboczym. Jeżeli dodatkowe części lub materiały są potrzebne, kiedy serwisant pracuje w siedzibie Klienta, praca może zostać tymczasowo wstrzymana do czasu ich dostarczenia.

<p>Usługa 6-Hour Call to Repair 7x24: 2-godzinna reakcja z usługą 6-godzinnej naprawy</p>	<p>Serwisant zazwyczaj dociera na miejsce w ciągu 2 godzin od wyruszenia w trasę i zazwyczaj usuwa awarię w ciągu 6 godzin od wyjazdu.</p>	<p>Usługa jest dostępna całodobowo przez wszystkie dni tygodnia, w tym także w dni wolne od pracy.</p> <p>2 godziny reakcji i 6 godzin naprawy od wyruszenia w trasę.</p> <p>Usługa jest dostępna tylko w przypadku wybranych modeli Obsługiwanych produktów.</p>
---	--	---

* Aby serwisant dotarł na miejsce następnego dnia roboczego, zgłoszenie serwisowe musi wpłynąć do centrum Dell Technologies Expert Centre nie później niż o oznaczonej godzinie. Odstępy między wysyłkami mogą się różnić w zależności od kraju i wynosić od 15:30 do 17:00 czasu lokalnego klienta (od poniedziałku do piątku). Wysyłki realizowane po lokalnym czasie granicznym mogą wymagać dodatkowego dnia roboczego dla technika serwisu i/lub części, aby dotrzeć do siedziby Klienta.

Dotyczy tylko awarii lub napraw Obsługiwanych produktów. Pomoc techniczna dotycząca oprogramowania nie jest dostępna.

© 2016 Dell Technologies 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. Drukowany egzemplarz warunków firmy Dell Technologies dotyczących sprzedaży jest dostępny na żądanie.