

Warunki świadczenia usługi

Dell Premium Support

Wprowadzenie

Firma Dell świadczy usługę Dell Premium Support („**Usługa(i)**”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usługi („**Warunki świadczenia usługi**”). Faktura, paragon, potwierdzenie zamówienia lub strona informacyjna („**Dokumentacja zamówienia**”) będzie zawierać nazwę usług(i) oraz dostępnych opcji serwisowych, jakie klient zakupił.

Usługa Dell Premium Support oferuje zdalną pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów ze sprzętem i oprogramowaniem, świadczoną za pośrednictwem Internetu oraz telefonicznie przez odpowiednio wyszkolonych specjalistów. Usługa jest świadczona dla Obsługiwanych produktów marki Dell. Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem obejmuje usługi Comprehensive Software Support (Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania) oraz Collaborative Assistance (Pomoc oparta na współpracy) firmy Dell w odniesieniu do niektórych pakietów oprogramowania instalowanych fabrycznie w produktach marki Dell. Rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem obejmuje również, w uzasadnionym ekonomicznie zakresie, pomoc techniczną dotyczącą niektórych powszechnie dostępnych, legalnie posiadanych i zainstalowanych przez klienta programów i pakietów oprogramowania, takich jak przeglądarki internetowe, systemy operacyjne, oprogramowanie finansowe, aplikacje biurowe, aplikacje e-mail oraz oprogramowanie do obróbki filmów i zdjęć. Ponadto rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem obejmuje porady dotyczące wykonywania pewnych procedur, konfigurację oprogramowania antywirusowego, pomoc w podłączaniu drukarki lub sieci oraz, w przypadku klientów, którzy zakupili Usługę w odniesieniu do systemu do gier, pomoc dotyczącą typowych gier.

Wszelkie zdarzenia, które według oceny firmy Dell wchodzą w zakres usługi opisanej w tych Warunkach świadczenia usługi, będą uznane za „zakwalifikowane zdarzenia”. W przypadku problemów ze sprzętem, których zdalne rozwiązanie nie jest możliwe, w ramach Usługi firma Dell może zaoferować klientowi wykonanie usługi na miejscu u klienta. Jeśli firma Dell ustali, że w danym przypadku konieczny jest inny rodzaj naprawy niż serwis u klienta lub jeśli serwis u klienta nie jest dostępny dla danego produktu, wówczas firma Dell zapewni serwis zgodnie z opcjami serwisu wyszczególnionymi w **Dodatku A**.

NINIEJSZE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI SĄ UMOWĄ MIĘDZY KLIENTEM A FIRMĄ DELL. PROSIMY O UWAŻNE ZAPOZNANIE SIĘ Z PONIŻSZYMI WARUNKAMI, NA JAKICH FIRMA DELL ALBO JEJ AUTORYZOWANY PARTNER LUB SPRZEDAWCA WYMIENIONY NA FORMULARZU ZAMÓWIENIA („DELL”) ZGADZA SIĘ ŚWIADCZYĆ TE USŁUGI. WSZELKIE USŁUGI NAPRAWY SPRZĘTU DOTYCZĄ PROBLEMÓW Z PRODUKTEM OBJĘTYCH PODSTAWOWYMI USŁUGAMI W ZAKRESIE SPRZĘTU (zobacz www.dell.com/warranty). W KRAJACH, W KTÓRYCH FIRMA DELL NIE SPRZEDAJE USŁUGI BEZPOŚREDNIO UŻYTKOWNIKOM KOŃCOWYM, TE WARUNKI UMOWY MOGĄ ZALEŻEĆ OD SPRZEDAWCY USŁUGI.

Te Warunki świadczenia usługi podlegają określonym przez firmę Dell Warunkom sprzedaży, jeśli produkt został zakupiony bezpośrednio od firmy Dell. W przypadku klientów komercyjnych te Warunki świadczenia usługi podlegają określonym przez firmę Dell Warunkom sprzedaży dla klientów komercyjnych.

Gwarancje handlowe firmy Dell nie naruszają żadnych mających zastosowanie gwarancji ustawowych ani innych praw konsumentów.

Zakres Usługi

Usługa obejmuje:

- **Pomoc techniczna dotycząca sprzętu** dla Obsługiwanych produktów marki Dell poprzez:
 - **Pomoc techniczną przez Internet oraz telefoniczne rozwiązywanie problemów przez wyszkolonych ekspertów firmy Dell.** Pomoc techniczna przez Internet i przez telefon jest dostępna całą dobę, 7 dni w tygodniu (w tym w dni świąteczne). W krajach, w których Usługa jest świadczona głównie w języku miejscowym, poza godzinami pracy Usługa jest dostępna wyłącznie w języku angielskim.

- **Wysłanie serwisanta i/lub części serwisowych na miejsce do klienta** według uznania firmy Dell i po wykonaniu zdalnej diagnostyki. Serwis na miejscu u klienta jest dostępny wyłącznie w dni robocze, w normalnych godzinach pracy odpowiednio do lokalizacji klienta.
- **Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania** (opisana szczegółowo w sekcji Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania, poniżej), która obejmuje:
 - **Pomoc techniczna przez Internet i telefoniczne rozwiązywanie problemów przez wyszkolonych ekspertów firmy Dell.** Pomoc techniczna przez Internet i przez telefon jest dostępna całą dobę, przez 7 dni w tygodniu (w tym w dni świąteczne) w odniesieniu do wybranych aplikacji i systemów operacyjnych użytkowników końcowych, które zostały fabrycznie zainstalowane przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell. W krajach, w których usługa jest świadczona głównie w języku miejscowym, poza godzinami urzędowymi Usługa jest dostępna wyłącznie w języku angielskim; oraz
 - **Pomoc techniczna oparta na współpracy** udzielana wspólnie z partnerami firmy Dell i dotycząca objętych usługą aplikacji i systemów operacyjnych użytkownika końcowego zainstalowanych fabrycznie przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell. Szczegółowe informacje zawiera sekcja Pomoc oparta na współpracy, poniżej.
- **Zdalne rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem dla niektórych powszechnie dostępnych aplikacji zainstalowanych przez klienta** w Obsługiwanym produkcie marki Dell w ekonomicznie uzasadnionym zakresie obejmującym proste porady dotyczące wykonywania pewnych procedur, pomoc w instalowaniu, deinstalowaniu i uaktualnianiu oprogramowania oraz pomoc w ponownym instalowaniu oprogramowania w celu przywrócenia ustawień fabrycznych.
- **Zdalna pomoc dotycząca instalowania oprogramowania antywirusowego**, takiego jak McAfee® oraz Norton®, w Obsługiwanym produkcie Dell; oraz
- **Dostęp do usługi Dell SupportAssist.**

Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania

Kompleksowa pomoc techniczna dotycząca oprogramowania obejmuje pomoc techniczną dla wybranych aplikacji i systemów operacyjnych zainstalowanych fabrycznie przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell. Oprogramowanie objęte pomocą techniczną obejmuje fabrycznie instalowane aplikacje klienckie użytkowników, takie jak system operacyjny Microsoft® Windows, program McAfee® AntiVirus™, pakiet Microsoft® Office, oprogramowanie księgowe Intuit® QuickBooks®, oraz programy Adobe® Photoshop® i Adobe Acrobat®. Aktualną listę oprogramowania objętego pomocą techniczną można uzyskać u analityka ds. pomocy technicznej firmy Dell.

Aktualna lista oprogramowania objętego pomocą techniczną jest dostępna na stronie www.dell.com/comprehensive. Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie Klientów.

Ograniczenia kompleksowej pomocy technicznej firmy Dell dotyczącej oprogramowania. Firma Dell nie może zagwarantować, że każdy problem z oprogramowaniem zostanie rozwiązany, ani że oprogramowanie objęte pomocą techniczną umożliwi osiągnięcie określonych celów. Pytania Klienta muszą dotyczyć sytuacji, które można odtworzyć na pojedynczym systemie (tzn. jednym procesorze ze stacją roboczą i odpowiednimi urządzeniami peryferyjnymi). Firma Dell może uznać, że zgłaszany problem z oprogramowaniem jest zbyt złożony albo że Obsługiwany produkt uniemożliwia skuteczną analizę problemu w ramach zdalnej pomocy technicznej. Klient rozumie i akceptuje to, że rozwiązania niektórych problemów zgłoszonych do pomocy technicznej mogą nie być dostępne u producentów odpowiedniego oprogramowania. Klient zgadza się, że w takich sytuacjach, w których producent odpowiedniego oprogramowania nie udostępnia żadnego rozwiązania, obowiązek firmy Dell w zakresie zapewnienia pomocy technicznej Klientowi zostaje spełniony.

Pomoc oparta na współpracy

W przypadku problemów z niektórymi aplikacjami fabrycznie instalowanymi przez firmę Dell w Obsługiwanym produkcie marki Dell firma Dell będzie służyć jako pojedynczy punkt kontaktowy, zgodnie z opisem zawartym w tym dokumencie, do czasu zidentyfikowania problemów i przekazania ich do odpowiedniego producenta (strony trzeciej) celem rozwiązania. Firma Dell kontaktuje się ze sprzedawcą takiego produktu i tworzy przypadek serwisowy lub zgłoszenie awarii w imieniu Klienta, dostarczając niezbędną dokumentację. Po skontaktowaniu się ze sprzedawcą firma Dell będzie nadzorować proces rozwiązywania problemu, otrzymywać informacje o postępach i planach dalszych działań aż do momentu, gdy sprzedawca rozwiąże problem, przedstawi kroki niezbędne do jego wyeliminowania, metodę jego tymczasowego



ominięcia albo zmiany w konfiguracji lub eskaluje raport dotyczący błędu. Na żądanie Klienta firma Dell rozpoczyna procedury eskalacji problemu w swojej własnej strukturze i/lub u sprzedawcy produktu.

W celu zyskania uprawnień do usługi i pomocy technicznej udzielanej wspólnie z innymi dostawcami, klient musi posiadać odpowiednie ważne umowy o świadczenie pomocy technicznej oraz uprawnienia do korzystania ze świadczeń danej firmy trzeciej. Po zdiagnozowaniu i zgłoszeniu problemu sprzedawca zapewnia pomoc techniczną i rozwiązanie problemu Klienta. FIRMA DELL NIE ODPOWIADA ZA PRODUKTY I USŁUGI INNYCH SPRZEDAWCÓW.

Aktualna lista partnerów w programie Pomocy opartej na współpracy jest dostępna na stronie www.dell.com/collaborative. Uwaga: lista obsługiwanych produktów innych firm może ulec zmianie w każdej chwili bez powiadamiania o tym fakcie Klientów.

Zdalne rozwiązywanie problemów z oprogramowaniem dla powszechnie dostępnych aplikacji instalowanych przez klienta:

Wyszkoleni eksperci firmy Dell oferują zdalną pomoc w rozwiązywaniu problemów z powszechnie używanymi, legalnie posiadanymi pakietami oprogramowania instalowanymi przez klienta, obejmującą proste porady dotyczące wykonywania pewnych procedur, pomoc w instalowaniu, dezinstalowaniu i uaktualnianiu oprogramowania oraz pomoc w ponownym instalowaniu oprogramowania w celu przywrócenia ustawień fabrycznych. Oprogramowanie może mieć wymagania sprzętowe, których nie spełnia system klienta. Firma Dell dąży do uzasadnionych ekonomicznie starań, by pomóc klientom w zakresie możliwości ich systemów.

Poniższe przykłady często stosowanego oprogramowania instalowanego przez klienta mają tylko charakter poglądowy:

- Powszechnie dostępne aplikacje do obsługi poczty e-mail, takie jak Outlook® lub Outlook Express®
- Powszechnie dostępne przeglądarki internetowe, takie jak Firefox®, Google Chrome™, Opera™ oraz Windows® Internet Explorer®
- Powszechnie dostępne aplikacje biurowe, takie jak Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Powszechnie dostępne aplikacje finansowe, takie jak Quicken®
- Powszechnie dostępne aplikacje do obróbki filmów i zdjęć, takie jak Adobe® Photoshop®, Picasa™ oraz Roxio® Easy Media Creator
- Powszechnie dostępne oprogramowanie do gier

Wyszkoleni eksperci firmy Dell oferują zdalną pomoc w podłączaniu urządzeń do sieci przewodowej lub bezprzewodowej oraz w podłączaniu drukarki do Obsługiwanego produktu firmy Dell:

- Pomoc w podłączeniu do sieci przewodowej lub bezprzewodowej
- Pomoc w zainstalowaniu drukarki
- Rozwiązywanie typowych problemów z siecią przewodową, bezprzewodową lub problemów z instalacją drukarki związanych z łącznością

Odpowiednio wyszkoleni eksperci firmy Dell udzielają prostych porad dotyczących wykonywania procedur takich jak:

- Tworzenie kopii zapasowej danych
- Nawiązywanie połączenia z Internetem
- Przesyłanie plików na nowy komputer
- Instalowanie zalecanych poprawek i aktualizacji
- Personalizowanie pulpitu
- Instalowanie urządzeń peryferyjnych



Zdalna pomoc techniczna dotycząca konfiguracji oprogramowania antywirusowego w obsługiwanych, produkcie Dell:

Klienci posiadający subskrypcję oprogramowania antywirusowego mogą uzyskać pomoc w konfigurowaniu tego oprogramowania i tworzeniu harmonogramu. Uwaga: zakupiona z produktem usługa Premium Support nie obejmuje samego usuwania wirusów i przeciwdziałania im, kiedy system użytkownika został już zainfekowany i uszkodzony przez wirusa. Pomoc w usuwaniu wirusów i przeciwdziałaniu im może być oferowana za dodatkową opłatą.

Dostęp do usługi Dell SupportAssist:

Dell SupportAssist na komputery PC i tablety for to opcjonalna aplikacja, która po zainstalowaniu w systemie wyszukuje ewentualne problemy i ważne aktualizacje, a następnie powiadamia użytkownika o sposobach rozwiązania problemu lub o dostępności aktualizacji. Funkcje aplikacji zależą od poziomu uprawnień, jednak w ramach usługi Premium Support w przypadku wykrycia problemu aplikacja zbiera dane o stanie systemu i wysyła je do firmy Dell, aby utworzyć zgłoszenie pomocy technicznej i rozpocząć procedurę rozwiązywania problemu. Aplikacja SupportAssist na komputery PC i tablety ma za zadanie uprościć procedurę uzyskiwania pomocy technicznej oraz przyspieszyć rozwiązywanie problemów, zapewniając klientom sprawną i spersonalizowaną obsługę wysokiej jakości.

Aplikacja SupportAssist jest obecnie instalowana fabrycznie na większości nowych urządzeń firmy Dell z systemem operacyjnym Windows 10 i można ją znaleźć w menu Start — Wszystkie programy w folderze Dell.

Aplikacja SupportAssist firmy Dell używana łącznie z usługą Premium Support ma następujące funkcje i możliwości:

- Sprawdzanie dostępności ważnych aktualizacji oraz monitorowanie systemów po kątem typowych problemów mających wpływ na pracę i wydajność.
- Automatyczne powiadamianie i zgłaszanie firmie Dell zapotrzebowania na pomoc techniczną Dell w przypadku wykrycia problemu.
- Automatyczna wysyłka części zamiennych objętych gwarancją.

Czynności, których usługa Premium Support nie obejmuje:

- Jakiegokolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Usuwanie wirusów lub szkodliwego oprogramowania Pomoc techniczna dotycząca usuwania wirusów i przeciwdziałania im może być oferowana za dodatkową opłatą.
- Pomoc techniczna dotycząca aplikacji typu shareware
- Pomoc techniczna dla aplikacji, które według uznania firmy Dell są nietypowe, nieobsługiwane przez producenta OEM albo nie znajdują się na liście Kompleksowej pomocy technicznej dotyczącej oprogramowania lub nie są najpopularniejszymi grami.
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu innych firm
- Pomoc techniczna dotycząca zaawansowanej konfiguracji sieci przewodowej lub bezprzewodowej oraz optymalizacji sieci
- Pomoc techniczna dotycząca optymalizacji wydajności
- Pomoc techniczna dotycząca tworzenia stron internetowych, programowania baz danych lub tworzenia skryptów
- Naprawa uszkodzeń lub usterek Obsługiwanych produktów, które mają charakter wyłącznie kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonalność urządzenia
- Naprawy związane z nadmiernym zużyciem lub zużyciem na skutek eksploatacji
- Jeśli według ustaleń firmy Dell problem nie został zidentyfikowany (nie można powtórzyć wystąpienia błędu)
- Serwis sprzętu uszkodzonego w wyniku niewłaściwej eksploatacji, 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 zapewniać niewystarczającej wentylacji oraz niestosowanie się do instrukcji obsługi), 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 sprzętu, jak również awarie wskutek korzystania z produktu, za który firma Dell nie odpowiada.

- Naprawy wymagane ze względu na zmiany, dostosowania lub naprawy wykonane przez osoby inne niż pracownicy firmy Dell, autoryzowany sprzedawca lub autoryzowany serwis firmy Dell lub przez Klientów stosujących części samodzielnie wymieniane (części CSR).
- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego wskutek zdarzeń losowych, takich jak między innymi uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan.
- Uwaga: w pewnych sytuacjach Obsługiwany produkt firmy Dell może zostać zainfekowany przez wirusa, który uniemożliwia firmie Dell udzielenie pomocy technicznej do chwili jego usunięcia. W takich sytuacjach Klient zostanie poinformowany przez serwisanta firmy Dell.

Kontakt z firmą Dell w razie potrzeby:

Zdalna pomoc techniczna przez Internet lub przez telefon jest kluczowym składnikiem tej Usługi, a przed jej uzyskaniem konieczne jest wykonanie zdalnej diagnostyki lub procedury rozwiązywania problemów w ramach podstawowego serwisu sprzętu.

Etap pierwszy: Skontaktowanie się z firmą Dell przy użyciu jednej z dostępnych opcji w celu uzyskania pomocy technicznej

Kontaktować się z firmą Dell należy z miejsca zapewniającego fizyczny dostęp do Produktu objętego wsparciem technicznym. Aby ułatwić nam świadczenie pomocy i uzyskać sprawną obsługę, przed rozmową warto przygotować następujące informacje: numer faktury Produktu i numer seryjny; numer kodu serwisowego; model i numery modelu; używana obecna wersja systemu operacyjnego; nazwy marek i modele używanych urządzeń peryferyjnych (takich jak modem).

Przekazać wszelkie inne informacje, o które prosi firma Dell. Firma Dell sprawdzi Obsługiwany Produkt Klienta oraz odpowiednią Usługę i poziom reakcji, a także stwierdzi ewentualne wygaśnięcie okresu Usług.

Pomoc techniczna przez Internet, czat i pocztę e-mail:

Może być dostępna pomoc techniczna przez Internet, czat i pocztę e-mail. Informacje kontaktowe umożliwiające korzystanie z pomocy technicznej przez internet, czat i pocztę e-mail są dostępne na stronie www.dell.com/support.

Telefoniczna pomoc techniczna:

Pomoc techniczna przez telefon, udzielana przez wysoko wyszkolonych techników, jest dostępna przez całą dobę, 7 dni w tygodniu (w tym w dni świąteczne). W krajach, w których usługa jest świadczona głównie w języku miejscowym, poza godzinami urzędowymi Usługa jest dostępna wyłącznie w języku angielskim.

Aby uzyskać pomoc techniczną przez telefon, należy skontaktować się z firmą Dell pod poniższym numerem telefonu. Na żądanie należy wprowadzić kod usług ekspresowych znajdujący się na Obsługiwanym produkcie firmy Dell.

Pełna lista opcji serwisu oraz informacje kontaktowe znajdują się w sekcji „Kontakt z firmą Dell” w naszym sklepie internetowym: <http://www.dell.com/support/contents/uk/uk/ukdhs1/category/Contact-Information>.

Etap drugi: pomoc w rozwiązywaniu problemów online lub przez telefon

- Na prośbę analityka 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.
- Doświadczenie wskazuje, że większość błędów i problemów z działaniem produktów można rozwiązać zdalnie.
- Należy skrupulatnie wykonywać wszelkie instrukcje i postępować według zaleceń. Etapy diagnostyki i



rozwiązywania problemów, podobne do opisanych w sekcjach 1 i 2, mają kluczowe znaczenie dla znalezienia rozwiązania problemu. Do wykonania tych czynności może być konieczna więcej niż jedna rozmowa lub przedłużona sesja; klient może zostać proszony o uzyskanie dostępu do wnętrza Obsługiwanego produktu, jeśli jest to bezpieczne.

- Jeśli problem z Obsługiwanym produktem jest objęty podstawowym serwisem sprzętu firmy Dell i jeśli po wykonaniu procedury diagnostycznej lub rozwiązywania problemów firma Dell ustali, że jest konieczne wystanie serwisanta do klienta albo zwrócenie produktu do naprawy, firma Dell przedstawi klientowi dodatkowe instrukcje.

Poza krajem zakupu

Firma Dell oferuje opcje usługi Premium Support dotyczącej Obsługiwanego produktu klientom, którzy podróżują tymczasowo lub przeprowadzili się na stałe do innego kraju. Pewne elementy Usługi i pomocy technicznej mogą być niedostępne i podlegają one postanowieniom rozdziału Ograniczenia geograficzne znajdującego się poniżej oraz następującym warunkom:

- weryfikacja uprawnień do usługi;
- pomoc techniczna jest świadczona w językach używanych przez firmę Dell do świadczenia pomocy technicznej klientom w nowym kraju;
- lokalna dostępność lokalnej siły roboczej i części (niektóre części, w szczególności klawiatury do innych języków lub zasilacze prądu zmiennego przeznaczone do użytku w innych krajach, mogą być niedostępne);
- lokalna zdolność do obsługi oprogramowania w języku innym niż lokalny lub nieprzeznaczonego na rynek lokalny. Ponadto, jeżeli klient przeprowadza się do innego kraju, musi przenieść znacznik serwisowy produktu firmy Dell do kraju lokalnego.

Serwis u klienta:

Jeśli po wykonaniu zdalnej diagnostyki i procedury rozwiązywania problemów firma Dell ustali, że usunięcie problemu z Produktem wymaga wykonania serwisu u klienta, wówczas taka usługa będzie dostępna dla Produktu w ramach podstawowego serwisu sprzętu dla kraju, w którym kupiono Obsługiwany produkt od firmy Dell, u autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell lub w autoryzowanym serwisie firmy Dell. Należy podać serwisantowi pełny adres lokalizacji Produktu. Zarówno wykonanie usługi, jak i czas reakcji zależy od pory odebrania połączenia przez firmę Dell, wykupionych opcji serwisowych, dostępności części, ograniczeń geograficznych, warunków atmosferycznych oraz warunków niniejszej Umowy. Jeżeli klient postąpił zgodnie z procedurami przedstawionymi w tej Umowie oraz jeżeli w ramach tej Umowy problem jest objęty opcją serwisu u klienta, wówczas po wykonaniu zdalnej diagnostyki do klienta zostanie wysłany technik serwisu, zazwyczaj w ciągu 1 lub 2 dni roboczych w dużych ośrodkach miejskich, a na obszarach bardziej oddalonych – tak szybko, jak to możliwe przy dopełnieniu wszelkich starań w godzinach od 9:00 do 17:30 czasu lokalnego, w dni powszednie z wyjątkiem regularnie obchodzonych świąt. Jeśli technik serwisowy zostanie wysłany w celu wykonania usługi po godzinie 15:00, przybycie do lokalizacji Klienta może zająć mu dodatkowy dzień roboczy.

- **Musi być obecna osoba dorosła.** W przypadku serwisu u klienta przez cały czas trwania wizyty serwisanta w siedzibie klienta musi być obecna osoba dorosła.
- **Pomoc, którą należy zapewnić.** Technik serwisowy musi uzyskać pełny dostęp do Systemu oraz (nieodpłatnie) przestrzeń roboczą, dostęp do elektryczności oraz lokalnej linii telefonicznej. W przypadku niespełnienia tych wymagań serwisant nie będzie zobowiązany do wykonania usługi.
- **Nieobecność podczas wizyty serwisowej.** Jeśli Klient lub jego upoważnieni przedstawiciele nie znajdują się w lokalizacji w chwili przybycia technika serwisowego, serwis Systemu nie będzie możliwy. W takim przypadku Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.

W niektórych krajach serwis u klienta może być realizowany przez sprzedawcę lub inną firmę działającą w imieniu firmy Dell.



Dodatek A:

Inne opcje reakcji serwisu:

Jeśli po przeprowadzeniu zdalnej diagnostyki i procedury rozwiązywania problemów firma Dell ustali, że konieczna jest inna metoda wykonania naprawy niż serwis u klienta, wówczas technik może wybrać jedną z opcji reakcji serwisu wymienionych w poniższej tabeli, stosownie do kraju lub regionu klienta. W chwili zgłoszenia zapotrzebowania na serwis firma Dell może także udostępnić klientowi inne opcje serwisu.

Jeśli okaże się, że przyczyną zgłoszonego problemu są dodane do Obsługiwanego produktu Klienta opcje niepochodzące od firmy Dell, może zostać naliczona opłata serwisowa, a czas naprawy i zwrotu produktu może się opóźnić. Firma Dell zastrzega sobie prawo do dokonania całkowitej wymiany Obsługiwanego produktu lub wymiany części Obsługiwanego produktu zamiast naprawy i zwrotu Obsługiwanego produktu przestanego przez Klienta do naprawy.

Klient ma obowiązek odesłać części wymienione na sprawne, jeśli zażąda tego firma Dell. Klient ma obowiązek zapłacić według obowiązującego cennika firmy Dell za części wymontowane z Obsługiwanego produktu Klienta i niezwrócone właściwie firmie Dell. W przypadku, gdy Obsługiwany produkt Klienta znajduje się na obszarze nieobsługiwanym obecnie przez żadnego większego przewoźnika lub obsługiwany w ograniczonym zakresie, zwykłe usługi naprawy firmy Dell będą świadczone z opóźnieniem.

Klient nie powinien wysyłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani takich nośników wymiennych, jak zewnętrzne dyski twarde, dyski DVD, karty PC itd. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za utracone lub uszkodzone dane, uszkodzone lub utracone nośniki ani za informacje poufne, zastrzeżone lub osobiste klienta.

Poziom reakcji serwisowej:	Kraj/region:	Szczegóły:
Serwis z dostarczeniem przez klienta prowadzony przez partnera	Dostępny na niektórych rynkach wschodzących w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce	Serwis z dostarczeniem przez Klienta jest inicjowany przez kontakt telefoniczny lub samodzielne dostarczenie Obsługiwanego produktu 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 od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Naprawa dotycząca Kwalifikowanego przypadku zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w Formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany serwis firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób odbioru Obsługiwanego produktu. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
Serwis typu „Odbiór i zwrot”	Europa Zachodnia	Aby rozpocząć tę usługę, należy skontaktować się z działem pomocy technicznej firmy Dell. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez Pracownika technicznego firmy Dell procedura zdalnego rozwiązywania problemów nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części w głównej jednostce komputerowej, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno. Określony umową poziom usługi naprawy wynosi od 7 do 12 dni roboczych.
Serwis typu „Odbiór i zwrot” prowadzony przez partnera	Dostępny na niektórych rynkach wschodzących w Europie, na Bliskim Wschodzie i w Afryce	Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany przez skontaktowanie się z autoryzowanym serwisem firmy Dell. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez autoryzowany serwis firmy Dell procedura zdalnego rozwiązywania problemu nie okaże się wystarczająca do usunięcia awarii, przedstawiciel firmy Dell odbierze Obsługiwany produkt i dostarczy go do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny



		pracy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Naprawa dotycząca Kwalifikowanego przypadku zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w Formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy autoryzowany serwis firmy Dell skontaktuje się z Klientem, aby ustalić sposób zwrotu Obsługiwanego produktu. 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 serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
Usługa „Tylko części”	Dostępna na całym świecie	W przypadku części, które mogą być wymieniane przez klienta oraz akcesoriów marki Dell firma Dell umożliwia zamawianie części zamiennych wymaganych do wykonania naprawy. Firma Dell może wymienić całe urządzenie zamiast poszczególnych części. W takim przypadku firma Dell dostarczy opłacony z góry pojemnik na każdą wymienianą część, co pozwoli Klientowi zwrócić oryginalne uszkodzone części firmie Dell.
Zaawansowana usługa wymiany	Dostępna na całym świecie	W przypadku klientów korzystających z opcji Zaawansowanej usługi wymiany oraz według własnego uznania firma Dell może wystać produkt zamienny do siedziby Klienta w celu umożliwienia wykonania Naprawy kwalifikowanej. Produkt zamienny zostanie wysłany drogą lądową. W niektórych przypadkach, według uznania firmy Dell, do siedziby Klienta może również zostać wysłany technik serwisu w celu wymiany lub instalacji produktu zastępczego. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient musi zwrócić wadliwy Obsługiwany produkt do firmy Dell, dostarczając go pod wskazany adres przewoźnika zwracanych produktów w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli firma Dell zdecyduje, że Obsługiwany produkt Klienta nie może zostać zwrócony pod adresem przewoźnika i Klient musi zwrócić Obsługiwany produkt przesyłką pocztową, wtedy Klient musi zwrócić Obsługiwany produkt, korzystając z opakowania, instrukcji wysyłki i opłaconego z góry listu przewozowego, przysłanego do Klienta wraz z produktem zastępczym. Po otrzymaniu produktu zastępczego Klient zwróci wadliwy Obsługiwany produkt do firmy Dell, wysyłając go pocztą lub zlecając dostawę przewoźnikowi tego samego dnia lub w następnym możliwym dniu. Jeśli Klient nie zwróci wadliwego elementu, może zostać naliczona opłata.

Ogólne obowiązki Klienta

Uprawnienie do przyznawania dostępu. Klient oświadcza i gwarantuje, że uzyskał dla siebie i firmy Dell zezwolenie na dostęp do Obsługiwanych produktów, przechowywanych w nich danych oraz wszelkich zawartych w 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 świadczenie tych Usług.

Współpraca z technikiem wykonującym diagnozę online, analitykiem udzielającym pomocy technicznej przez telefon oraz z serwisantem wykonującym Usługę w siedzibie Klienta. Klient zgadza się współpracować z technikiem zdalnej pomocy technicznej, analitykiem udzielającym pomocy technicznej przez telefon i z serwisantami realizującymi usługę na miejscu oraz wykonywać ich instrukcje. Jak wynika z doświadczenia, większość problemów i błędów można usunąć zdalnie przez skrupulatne wykonanie procedury diagnostycznej zgodnie z instrukcjami lub przez ścisłą współpracę użytkownika z analitykiem lub technikiem.

Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji. Klient będzie utrzymywać wskazane przez firmę Dell minimalne poziomy wydania lub konfiguracje Obsługiwanych produktów określone na stronie internetowej www.dell.com/support/global. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych wymaganych do rozwiązania problemów, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Obsługiwane produkty mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.

Kopia zapasowa danych i usuwanie danych poufnych. Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych

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

FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA:

- ☒ **INFORMACJE POUFNE, ZASTRZEŻONE LUB OSOBISTE KLIENTA;**
- ☒ **UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;**
- ☒ **USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;**
- ☒ **OPŁATY ZA TRANSMISJĘ DANYCH LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE WSKUTEK NIEUSUNIĘCIA WSZYSTKICH KART SIM LUB INNYCH NOŚNIKÓW WYMIENNYCH Z WNĘTRZA OBSŁUGIWANYCH PRODUKTÓW ZWRACANYCH DO FIRMY DELL;**
- ☒ **UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU LUB SIECI; I/LUB**
- ☒ **WSZYSTKIE DZIAŁANIA PODJĘTE LUB NIEPODJĘTE, W TYM ZANIECHANIE, PRZEZ FIRMĘ DELL LUB USŁUGODAWCĘ ZEWNĘTRZNEGO.**

Firma Dell 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 firmy Dell.

Konfiguracja oprogramowania antywirusowego. Przed otrzymaniem pomocy technicznej dotyczącej konfigurowania oprogramowania antywirusowego klient musi posiadać aktywną subskrypcję tego oprogramowania.

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

Warunki i postanowienia. Te Warunki świadczenia usługi podlegają określonym przez firmę Dell Warunkom sprzedaży, jeśli produkt został zakupiony bezpośrednio od firmy Dell. Żadne z postanowień zawartych w tych Warunkach świadczenia usługi nie wpływa i nie umniejsza żadnych praw i rękojmi, które przysługują Konsumentom zgodnie z obowiązującym prawem.

Regulamin świadczenia usługi przez firmę Dell

Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji Klienta. Strony uznają, że zapoznali się z takimi warunkami opublikowanymi w Internecie i zgadzają się być nimi związane.

Lokalizacja Klienta	Warunki i postanowienia mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell przez Klienta	
	Klienci nabywający usługi firmy Dell bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi firmy Dell za pośrednictwem autoryzowanego sprzedawcy produktów firmy Dell
Stany Zjednoczone	Dla klientów w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie Warunki sprzedaży dla klientów indywidualnych w USA: www.dell.com/terms	Dla Klientów w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie Warunki sprzedaży dla klientów indywidualnych w USA: www.dell.com/terms
Kanada	www.dell.ca/terms (j. angielski) www.dell.ca/conditions (j. francuski – Kanada)	www.dell.ca/terms (j. angielski) www.dell.ca/conditions (j. francuski – Kanada)
Azja i Pacyfik, Japonia	Lokalna witryna www.dell.com dla danego kraju lub www.dell.com/ServiceContracts	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell – jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.
Europa, Bliski Wschód i Afryka	Konsumenci: Warunki sprzedaży dla klientów indywidualnych: Klienci komercyjni: Warunki sprzedaży dla klientów komercyjnych są dostępne w krajowej witrynie internetowej www.dell.com . Warunki świadczenia usługi: wybierz kraj na stronie www.dell.com/servicecontracts Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Niemcy: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Wielka Brytania: www.dell.co.uk/terms	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell – jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna witryna www.dell.com dla danego kraju lub www.dell.com/ServiceContracts	Warunki świadczenia usługi i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie stanowią umowy pomiędzy Klientem a firmą Dell, a tylko opis zawartości Usługi kupowanej przez Klienta od sprzedawcy, zobowiązań Klienta jako odbiorcy Usługi oraz ograniczeń dotyczących takiej Usługi. Z tego powodu każde odwołanie do „Klienta” w niniejszych Warunkach świadczenia usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako odwołanie do Klienta, podczas gdy każde odwołanie do firmy Dell – jako odwołanie do firmy Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę



		w imieniu sprzedawcy. Odnosnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.
--	--	---

* Klienci mogą 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 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Wszyscy klienci:

Przed datą wygaśnięcia umowy serwisowej i z zastrzeżeniem ograniczeń zawartych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi Klient może mieć możliwość skorzystania z opcji przedłużenia okresu serwisowego, jakie są w danej chwili dostępne dla Obsługiwanego produktu, jednakże pod warunkiem, że czas obowiązywania umowy serwisowej nie przekroczy okresu obowiązywania podstawowego serwisu sprzętu (łącznie z ewentualnymi rozszerzeniami tej gwarancji). Klient potwierdza, że odnowienie, zmodyfikowanie, przedłużenie lub kontynuowanie Usługi po upływie pierwotnego okresu podlega zapisom aktualnie obowiązujących Warunków świadczenia usług, które są dostępne pod adresem www.dell.com/servicecontracts.

W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia tych Warunków świadczenia usługi pozostają w konflikcie z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, postanowienia tych Warunków świadczenia usługi będą wiążące, ale tylko w zakresie danego konfliktu i nie mogą być interpretowane ani uznane za zastępujące jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejsze Warunki świadczenia 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 Dell.com w związku z zakupem lub w interfejsie oprogramowania Dell lub interfejsie internetowym, Klient zgadza się na to, że obowiązywać go będą niniejsze Warunki świadczenia usługi oraz umowy wtęczone 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 którym to przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie tenże podmiot. Oprócz przyjęcia niniejszych Warunków świadczenia usługi Klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Dokumentu zamówienia.



Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące usług pomocy technicznej i gwarancji

1. Obsługiwane produkty

Niniejsza usługa jest dostępna w odniesieniu do obsługiwanych produktów, którymi są wybrane produkty marek Dell Inspiron™ XPS™ i Alienware™ zakupione w konfiguracji standardowej („**Obsługiwane produkty**”). Produkt objęty tą Umową jest opisany na fakturze lub na stronie informacyjnej dołączonej do kopii Umowy przekazanej klientowi. Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Aktualne informacje o Usługach dostępnych dla posiadanych produktów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell oraz na stronie internetowej www.dell.com. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym, tzw. („**Znacznikiem serwisowym**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę serwisową do każdego Obsługiwanego produktu. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować Znacznik serwisowy Obsługiwanego produktu.

2. Okres świadczenia Usługi

Niniejsza Umowa wchodzi w życie z dniem złożenia zamówienia i obowiązuje przez Okres świadczenia Usługi. „Okres świadczenia Usługi” rozpoczyna się z dniem wskazanym na fakturze i trwa przez czas podany na fakturze. W krajach, w których firma Dell nie sprzedaje usług bezpośrednio klientom końcowym, Umowa rozpoczyna się z chwilą pierwszego zakupu i trwa przez okres wskazany przez firmę Dell w dokumentacji (np. na fakturze) oraz na stronie internetowej firmy Dell. O ile pisemnie (między Klientem i firmą Dell) nie określono inaczej, usługi kupowane na mocy niniejszej Umowy są przeznaczone wyłącznie do własnego, wewnętrznego użytku Klienta, nie zaś do odsprzedaży lub świadczenia usług.

3. Własność części i produktów

Wszystkie części lub komponenty wymontowane z Obsługiwanego produktu oraz wszelkie oryginalne produkty, za które Klient otrzymał część zamienną lub zamienny produkt, stają się własnością firmy Dell. Po dostarczeniu przez serwisanta firmy Dell części zamiennej, komponentu lub produktu Klient musi przekazać serwisantowi wadliwy element, chyba że zakupił w odniesieniu do danego produktu usługę „Zachowaj swój dysk twardy”, a w takim przypadku może zachować odpowiednie dyski twarde. Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell wadliwego elementu zgodnie z powyższym wymaganiem lub jeśli wadliwy element nie zostanie zwrócony w ciągu dziesięciu (10) dni zgodnie z pisemną instrukcją dostarczoną razem z elementem zamiennym (w przypadku gdy element zamienny nie zostanie dostarczony osobiście przez technika firmy Dell), Klient zgadza się dokonać zapłaty za element zamienny na podstawie otrzymanej faktury. **JEŚLI KLIENT NIE WNIESIE ZAPŁATY ZA JAKĄKOLWIEK CZĘŚĆ, KOMPONENT LUB PRODUKT, FIRMA DELL MOŻE ANULOWAĆ NINIEJSZĄ UMOWĘ, ZAWIESIĆ GWARANCJĘ I/LUB UMOWĘ SERWISOWĄ DOTYCZĄCĄ WSZELKICH PRODUKTÓW FIRMY DELL ZNAJDUJĄCYCH SIĘ W POSIADANIU KLIENTA DO CZASU UISZCZENIA STOSOWNEJ OPŁATY I/LUB POWZIĄĆ INNE CZYNNOŚCI PRAWNE.** Zawieszenie gwarancji lub usługi z powodu nie zwrócenia części, komponentu lub produktu nie powoduje wydłużenia okresu gwarancji lub umowy serwisowej.

4. Części

Klient w sposób wyraźny zgadza się na wykorzystywanie przez firmę Dell w ramach naprawy i wymiany produktów nowych i regenerowanych części, produkowanych przez różnych producentów.

5. Warunki zaawansowanej wymiany dotyczące wszystkich poziomów usługi

Firma Dell może zaoferować klientowi dostarczenie zamiennej części lub produktu („Element zamienny”) w ramach Zaawansowanej wymiany, niezależnie od pierwotnie wykupionego przez klienta poziomu usługi. Przed udostępnieniem Zaawansowanej wymiany i przed wystaniem Elementu zamiennego firma Dell może zażądać od klienta podania ważnego numeru karty kredytowej oraz autoryzacji obciążenia karty kredytowej albo wniesienia płatności za Element zamienny. Nie obciążymy karty kredytowej Klienta za Element zamienny lub zwrócimy zapłatę za taki Element zamienny, jeżeli: 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 Podstawowymi usługami w zakresie sprzętu. Jeśli firma Dell nie otrzyma oryginalnej części lub produktu w ciągu 10 dni, obciążą 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 podstawowym serwisem sprzętu, 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, a jeśli klient nie zwróci Elementu zamiennego, wówczas firma Dell obciąży kartę kredytową klienta aktualną, standardową ceną Elementu zamiennego lub, jeśli płatność była wymagana przed wysyłką, nie dokona zwrotu płatności. Klient, który wymaga Elementu zamiennego, ale nie wyraża zgody na autoryzację obciążenia karty kredytowej lub dokonanie płatności zgodnie z tym ustępem, nie otrzyma usługi Zaawansowanej wymiany.

6. Ważne informacje dodatkowe

Brak gwarancji. W zakresie dozwolonym przez prawo klient przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, że ze względu na swój charakter usługi te są świadczone „takimi, jakie są”, a firma Dell nie udziela żadnych gwarancji, jawnych ani domniemanych, dotyczących tych usług ani efektów tych usług, w tym między innymi żadnych gwarancji dotyczących przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu. Firma Dell wyraźnie wyłącza wszelkie gwarancje dotyczące usług świadczonych na mocy niniejszych Warunków świadczenia usługi.

Ograniczenie odpowiedzialności. W zakresie dozwolonym przez prawo wyłącznym środkiem zaradczym Klienta i całkowitą, łączną odpowiedzialnością firmy Dell w związku z tymi Warunkami świadczenia usługi jest proporcjonalny zwrot kwot wpłaconych przez Klienta na rzecz firmy Dell za usługę, która stanowi podstawę roszczenia. W żadnym wypadku firma Dell nie będzie ponosić odpowiedzialności wobec Klienta ani żadnej innej osoby za jakiegokolwiek szkody, w tym między innymi wszelkie pośrednie, przypadkowe, szczególne lub wtórne szkody, wydatki, koszty, zyski, utracone oszczędności lub zarobki, utracone lub uszkodzone dane, ani żadnej innej odpowiedzialności wynikającej lub związanej z niniejszą umową, instalacją, dezinstalacją, użytkowaniem lub niemożnością użytkowania produktu bądź z korzystaniem z jakichkolwiek materiałów serwisowych dostarczonych w ramach umowy.

NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ UMOWY KLIENTOWI PRZYSŁUGUJĄ OKREŚLONE UPRAWNIENIA, A PONADTO MOGĄ MU PRZYSŁUGIWAĆ INNE UPRAWNIENIA WYNIKAJĄCE Z PRZEPISÓW MIEJSCOWYCH. NIEKTÓRE KRAJE NIE ZEZWALAJĄ NA WYŁĄCZENIE LUB OGRANICZENIE (i) SZKÓD PRZYPADKOWYCH LUB WYNIKOWYCH (ii) DOROZUMIANYCH GWARANCJI TAK, ŻE POWYŻSZE WYŁĄCZENIA MOGĄ NIE OBOWIĄZYWAĆ.

Rozwiązanie umowy. W przypadku uznania jakiegokolwiek postanowienia niniejszych Warunków świadczenia usług za nieważne lub bezskuteczne strony zgadzają się je usunąć i oświadczają, że pozostałe postanowienia pozostaną w mocy.

Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu Usług. W zakresie dozwolonym przez prawo firma Dell może odmówić świadczenia Usług, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców, oraz jeśli uzna, że problem nie jest objęty zakresem Usług. Firma Dell nie ponosi odpowiedzialności za żadną awarię ani opóźnienie realizacji spowodowane czynnikami poza jej kontrolą. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których przewidziano Obsługiwany Produkt Dell. Klient przyjmuje do wiadomości, że firma Dell może nie rozwiązać konkretnego problemu Klienta.

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

Przydzielenie zadań. Firma Dell może przydzielić wykonanie tej Usługi i/lub Warunków świadczenia usługi innemu wykwalifikowanemu usługodawcy.

Kompletność umowy. NINIEJSZA UMOWA JEST KOMPLETNYM I WYŁĄCZNYM POROZUMIENIEM MIĘDZY KLIENTEM A FIRMĄ DELL I ZASTĘPUJE ONA WSZYSTKIE WCZEŚNIEJSZE USTNE ORAZ PISEMNE PROPOZYCJE I KOMUNIKACJĘ DOTYCZĄCĄ PRZEDMIOTU UMOWY.

Anulowanie. Jeśli ta usługa została zakupiona od sprzedawcy innego niż firma Dell, zasady dokonywania zwrotów można znaleźć na dowodzie sprzedaży lub w innej dokumentacji sprzedaży, a sprawach związanych ze zwrotem, anulowaniem lub refundacją należy zgłosić się do miejsca, w którym dokonano zakupu. KLIENT, KTÓRY DOKONAŁ ZAKUPU OD FIRMY DELL, MOŻE ANULOWAĆ TĘ UMOWĘ, PRZEDSTAWIAJĄC FIRMIE DELL PISEMNĄ DECYZJĘ ANULOWANIA NA CO NAJMNIEJ TRZYDZIEŚCI (30) DNI NAPRZÓD. FIRMA DELL ZWRÓCI ŚRODKI ODPOWIADAJĄCE NIEWYKORZYSTANEJ OPŁACONEJ CZĘŚCI USŁUGI. JEŚLI UPŁYNEŁO WIĘCEJ NIŻ TRZYDZIEŚCI (30) DNI BIEŻĄCEGO ROKU OBOWIĄZYWANIA UMOWY, NIE MA MOŻLIWOŚCI ZWROTU ŚRODKÓW ZA TEN BIEŻĄCY ROK OBOWIĄZYWANIA UMOWY. PODSTAWOWYCH USŁUG GWARANCYJNYCH NIE MOŻNA ANULOWAĆ. ANULOWANIE ROZSZERZONYCH GWARANCJI LUB DODATKOWYCH USŁUG W DOWOLNYM MOMENCIE PO ZŁOŻENIU ZAMÓWIENIA MOŻE ZMNIJSZYĆ ZASTOSOWANY RABAT I MOŻE SKUTKOWAĆ WYMOGIEM ZWROTU KOMPLETNEGO PRODUKTU.



Klauzula anulowania nie wpływa na żadne ustawowe prawa i rękojmie konsumentów.

Firma Dell może anulować niniejszą Usługę w każdym momencie okresu serwisu z dowolnej z następujących przyczyn:

- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
- Klient odmówi współpracy z konsultantem.
- Klient nie dopełnił wszystkich zobowiązań i warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usługi.
- Jeśli klient stosuje wobec serwisanta groźby werbalne lub fizyczne.
- Jeśli w siedzibie klienta lub w miejscu, w którym znajduje się produkt, występują owady, gryzonie, szkodniki, zagrożenia biologiczne, odchody ludzkie lub zwierzęce i/lub substancje chemiczne, które nasz serwisant może z uzasadnionych przyczyn uznać za niebezpieczne.
- Jeśli klient wielokrotnie nadużywa Usługi, żądając jej dzielenia względem problemów wykraczających poza jej zakres lub w inny sposób narusza określone przez firmę Dell w tym dokumencie warunki dozwolonego wykorzystania.

W przypadku anulowania usługi z dowolnej z powyższych przyczyn firma Dell poinformuje Klienta o anulowaniu Usługi na piśmie, wysyłając odpowiednią informację na adres wymieniony na fakturze przedstawionej Klientowi. W powiadomieniu zostanie wskazana przyczyna oraz skuteczna data anulowania Usługi, o ile prawo lokalne nie wymaga dopełnienia innych czynności, które nie mogą ulec zmianie na mocy umowy. Jeśli firma Dell anuluje Usługę z jednej z powyższych przyczyn, Klientowi nie będzie przysługiwać zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell. Ponadto, firma Dell może według własnego uznania zaprzestać świadczenia Usługi po uprzednim poinformowaniu o tym fakcie Klienta z wyprzedzeniem co najmniej trzydziestu (30) dni. W takim przypadku Klient ma prawo do proporcjonalnego zwrotu poniesionych kosztów lub wpłaconych nienależnych opłat za Usługę.

Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji. Niniejsza Usługa jest świadczona w siedzibie lub siedzibach wymienionych na fakturze przedstawionej Klientowi. Dostępność niniejszej Usługi podlega ograniczeniom geograficznym. Jeśli zmiana lokalizacji Klienta nastąpi do docelowego kraju lub obszaru, w którym Usługa jest już dostępna, firma Dell podejmie uzasadnione ekonomicznie starania, aby wywiązać się ze swoich obowiązków w ramach tej Usługi, zgodnie z warunkami świadczenia tej Usługi w kraju docelowym. Jeżeli zmiana lokalizacji nastąpi do docelowego kraju lub obszaru, w którym Usługa nie jest dostępna, Usługa nie zostanie przeniesiona. Opcje serwisowe, w tym poziomy usługi i godziny świadczenia pomocy technicznej zależą od regionu geograficznego, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji Klienta. Zobowiązanie firmy Dell dotyczące świadczenia Usług dla przeniesionych Obsługiwanych produktów firmy Dell zależy od dostępności w danym regionie i może podlegać dodatkowym opłatom.

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 firmy Dell przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu firmy Dell i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany produkt firmy Dell i Usługę od ich pierwotnego właściciela (lub poprzedniej jednostki przejmującej) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem www.dell.com/support/global. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu Dell 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 lub 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 zapłacona przez Klienta, przy czym Klientowi nie przysługują żadne refundacje z tytułu zmniejszenia zakresu Usługi.

Zasada dozwolonego wykorzystania. Korzystanie z tych Usług podlega zasadzie dozwolonego wykorzystania („fair use”) firmy Dell. Zasada dozwolonego wykorzystania firmy Dell oznacza, że jeśli w dowolnej chwili firma Dell ustali, że użytkownik nadużywa Usług przez przekraczanie racjonalnie oczekiwanego stopnia ich wykorzystania, firma Dell zastrzega sobie prawo do zawieszenia lub anulowania tych Usług.



Rejestrowanie połączeń. O ile zezwala na to prawo, firma Dell lub jej podwykonawcy zewnętrzni mogą, według własnego uznania i wyłącznie w celach związanych z kontrolą jakości reakcji firmy Dell, rejestrować częściowo lub w całości połączenia między firmą Dell a Klientem. **Korzystanie z tych Usług oznacza zgodę Klienta na monitorowanie lub rejestrowanie jego rozmów telefonicznych lub internetowych prowadzonych z firmą Dell lub jej podwykonawcami zewnętrznymi.**

© 2015 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Dokument może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Obowiązują warunki sprzedaży firmy Dell, a znaleźć je można na podstawie tekstu i tabeli „Regulamin firmy Dell” powyżej.

