

# Warunki świadczenia usług

## Podstawowe usługi w zakresie sprzętu

---

### Wprowadzenie

Firma Dell ma przyjemność zapewnić usługę Basic Hardware Service (Podstawowe usługi w zakresie sprzętu) („**Usługa(i)**”) zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług („**Warunki świadczenia usług**”). Oferta, zlecenie lub inna wzajemnie uzgodniona postać faktury lub potwierdzenia zamówienia (zwana dalej „**Dokumentem zamówienia**”) będzie zawierać nazwę usługi lub usług oraz wybrane i zakupione elementy opcjonalne. Aby uzyskać dodatkową pomoc lub otrzymać kopię umowy serwisowej, należy kontaktować się z działem pomocy technicznej lub przedstawicielem handlowym firmy Dell.

### Zakres Umowy serwisowej

Niniejsza Usługa obejmuje świadczenie pomocy technicznej, części zamienne oraz robociznę zawiązaną z Naprawami kwalifikowanymi (według definicji poniżej). Odpowiedni poziom reakcji w kontekście usług określony jest w Dokumencie zamówienia Klienta na dany Obsługiwany Produkt. Dostępne poziomy reakcji w kontekście usług różnią się w zależności od lokalizacji Klienta i mogą obejmować następujące opcje:

- Usługi „Zwrotu do naprawy”: serwis z wysyłką pocztową (MIS), serwis z dostarczeniem przez klienta (CIS), serwis typu „Odbiór i zwrot”
- Usługa „Tylko części”
- Serwis u klienta w następnym dniu roboczym (NBD)
- Zaawansowana usługa wymiany

Szczegółowe informacje na temat poziomów i opcji reakcji w kontekście usług zamieszczone są w **Załączniku A**.

### Ograniczenia okresu gwarancji sprzętu:

Ograniczona gwarancja na urządzenia firmy Dell jest stosowana w szczególności do Obsługiwanego produktu i jest dostępna do wglądu pod adresem [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) dla klientów ze Stanów Zjednoczonych oraz Kanady. W przypadku terenów poza Stanami Zjednoczonymi i Kanadą warunki gwarancji dotyczące Obsługiwanego produktu dostępne są na regionalnej stronie internetowej firmy Dell, odpowiadającej miejscu zakupu Obsługiwanego produktu lub odpowiednio zmienionej lokalizacji Obsługiwanego produktu zgodnie z postanowieniami Części 4.F. lub 4.G. dodatkowych warunków i postanowień dotyczących usług pomocy technicznej i gwarancji zamieszczonych poniżej. Zastosowanie mogą mieć dodatkowe ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą. Za dodatkową opłatą mogą być również dostępne usługi rozszerzające zakres ochrony. Ograniczenia te określone są na stronie internetowej [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) i mają zastosowanie do Obsługiwanych produktów dla wszystkich lokalizacji geograficznych, o ile ograniczenie takie nie jest niedozwolone na mocy lokalnych przepisów prawa obowiązujących w miejscu, w którym znajduje się Obsługiwany produkt w momencie zgłoszenia pomocy technicznej przez Klienta.



- Baterie objęte są 1-letnią ograniczoną gwarancją na urządzenia w przypadku, gdy są częścią standardowej konfiguracji urządzeń przenośnych, bez względu na długość okresu gwarancyjnego. Obsługiwany produkt; dla niektórych obsługiwanych produktów firma Dell może zapewnić opcję zakupu baterii objętej 3-letnią ograniczoną gwarancją na urządzenia;
- Nowe baterie serii 5, 6 lub 7 PowerEdge™ RAID Controller (PERC) mogą zapewnić do 72 godzin zasilania awaryjnego pamięci podręcznej, ale zgodnie z warunkami Ograniczonej gwarancji na urządzenia Dell firma Dell gwarantuje, że bateria zapewni przynajmniej 24 godziny awaryjnego zasilania w pierwszym roku obowiązywania Ograniczonej gwarancji na urządzenia Dell;
- Obsługiwany produkt posiadający baterię serii 8 PERC objęty jest 3-letnią ograniczoną gwarancją na urządzenie, która nie może zostać przedłużona.
- Okres gwarancji dysków twardech SATA w komputerach PowerEdge, PowerEdge SC i PowerVault™ wynosi 1 rok ograniczonej gwarancji na urządzenia albo jest równy okresowi ograniczonej gwarancji na komputer firmy Dell, z którym dostarczany jest dysk twardy SATA, w zależności od tego, który z tych okresów jest krótszy. Za dodatkową opłatą mogą zostać udostępnione oferty serwisowe takie jak usługa Dell ProSupport™, wydłużające gwarancję na dyski twarde SATA w danych komputerach.
- Wszystkie warianty dysków PCIe-SSD Dell PowerEdge Express Flash objęte są również ograniczoną gwarancją na komputery firmy Dell, z którymi są dostarczane. W przypadku dysków PCIe-SSD PowerEdge Express Flash rozszerzenie okresu objęcia gwarancją ponad 5 lat od daty pierwotnego dostarczenia dysku nie jest możliwe. Dodatkowo dyski PCIe-SSD PowerEdge Express Flash wykorzystują silikonową technologię ograniczającą fizyczną liczbę bajtów, które mogą być zapisane na dysku (Żywotność urządzenia). Obowiązująca ograniczona gwarancja na urządzenia obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z osiągnięcia maksymalnej Żywotności urządzenia.
- Wszystkie warianty dysków SDD Intel® serii 320 objęte są ograniczoną gwarancją na komputery firmy Dell, z którymi są dostarczane. W przypadku dysków SDD Intel® serii 320 rozszerzenie okresu objęcia gwarancją ponad 5 lat od daty pierwotnego dostarczenia dysku nie jest możliwe. Dyski SDD Intel® serii 320 wykorzystują technologię pamięci flash typu NAND, ograniczającą maksymalną liczbę bajtów danych, które mogą być zapisane na dyskach przed ich zużyciem i utratą zdolności do reakcji. Maksymalna możliwa do zapisania ilość bajtów danych różni się w zależności od pojemności oraz obciążeń dysków (szczegółowe informacje zawarte są w specyfikacjach dysków). Obowiązująca ograniczona gwarancja na sprzęt obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z przekroczenia maksymalnej ilości bajtów danych możliwych do zapisania na dysku. W celu zapewnienia pełnej oczekiwanej żywotności dysków, zaleca się, aby Klienci wykorzystywali je wyłącznie w przypadku aplikacji wymagających intensywnego odczytu danych.



- Wszystkie warianty dysków SDD serii Samsung® SM843T oraz Micron® P400m objęte są ograniczoną gwarancją na komputery firmy Dell, z którymi są dostarczane. W przypadku dysków SDD serii Samsung® SM843T oraz Micron® P400m rozszerzenie okresu objęcia gwarancją ponad 3 lata od daty pierwotnego dostarczenia dysku nie jest możliwe. Dyski SDD serii Samsung® SM843T oraz Micron® P400m wykorzystują technologię pamięci flash typu NAND, ograniczającą maksymalną liczbę bajtów danych, które mogą być zapisane na dyskach przed ich zużyciem i utratą zdolności do reakcji. Maksymalna możliwa do zapisania ilość bajtów danych różni się w zależności od pojemności oraz obciążeń dysków (szczegółowe informacje zawarte są w specyfikacjach dysków). Obowiązująca ograniczona gwarancja na sprzęt obejmuje awarie wynikające z wad materiałowych i/lub wykonania, ale nie obejmuje problemów, wynikających z przekroczenia maksymalnej ilości bajtów danych możliwych do zapisania na dysku. W celu zapewnienia pełnej oczekiwanej żywotności dysków zaleca się, aby Klienci wykorzystywali je wyłącznie dla aplikacji rekomendowanych w odpowiednich specyfikacjach dysków.

Obsługiwany produkt lub jego element objęty ograniczoną gwarancją wieczystą będzie serwisowany przez firmę Dell zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług przez okres obowiązywania umowy serwisowej Dell ProSupport. Po wygaśnięciu umowy serwisowej Dell ProSupport kolejne Naprawy kwalifikowane związane z Obsługiwanym produktem lub jego elementem objętym ograniczoną gwarancją wieczystą będą wykonywane na podstawie umowy o podstawowy serwis sprzętu firmy Dell dostępnej pod adresem [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global).

## Kontakt z firmą Dell w razie potrzeby

Wszystkie podstawowe usługi w zakresie sprzętu, poza usługą „Tylko części”, obejmują poniższe serwisy i wsparcie techniczne:

- Usługi pomocy telefonicznej obejmujące rozwiązywanie problemów sprzętowych w lokalnych godzinach pracy z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Usługi pomocy technicznej świadczone poprzez czat online (jeżeli możliwe) i wiadomości e-mail.

**Uwaga:** Oferowane usługi mogą różnić się pomiędzy regionami geograficznymi. W przypadku Obsługiwanych produktów zakupionych od Autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, Klient może skontaktować się z Autoryzowanym sprzedawcą firmy Dell w celu identyfikacji odpowiedniego poziomu reakcji dla Obsługiwanych produktów zakupionych przez Klienta.

**Pomoc techniczna dla problemów o niewielkiej wadze:** W przypadku rozwiązywania problemów o niewielkiej wadze zaleca się kontakt z pomocą techniczną firmy Dell za pomocą czatów online lub poczty elektronicznej pod adresem [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

**Telefon:** Pracownicy techniczni realizujący podstawowe usługi w zakresie sprzętu („Pracownicy techniczni firmy Dell”) są dostępni pod telefonem w lokalnych godzinach pracy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Lokalne numery telefonów pomocy technicznej są dostępne pod adresem [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

Przed skontaktowaniem się z Pracownikiem technicznym firmy Dell należy zgromadzić poniższe informacje:

- Kod serwisowy (opisany poniżej), kod usług ekspresowych i numer modelu Obsługiwanego produktu.
- Opis problemu oraz informacje o wszelkich krokach podjętych w celu jego rozwiązania przed skontaktowaniem się z Pracownikiem technicznym firmy Dell.
- Numer sprawy, jeżeli już został nadany podczas wcześniejszego kontaktu z Pracownikiem technicznym firmy Dell.
- Fizyczny dostęp do Obsługiwanego produktu podczas diagnostyki problemu.

Pracownik techniczny firmy Dell zweryfikuje również poziom usług dla Obsługiwanego produktu i pomoże Klientowi w zdiagnozowaniu problemu oraz przeprowadzi szereg kroków w celu jego rozwiązania. Pracownik techniczny firmy Dell może poprosić Klienta, aby otworzył obudowę produktu, odłączył sprzęt, obsługiwał oprogramowanie lub wykonywał inne działania diagnostyczne.

Jeżeli Obsługiwany produkt nie jest już objęty obowiązującym okresem gwarancji na urządzenia lub problem wykracza poza zakres niniejszej Usługi, diagnostyka i usunięcie tego problemu mogą być dostępne za dodatkową opłatą.

## Części zapasowe

Bez względu na zakupiony poziom reakcji serwisu, niektóre części są specjalnie zaprojektowane w celu umożliwienia ich łatwej wymiany przez Klienta. Takie części są określane jako części samodzielnie wymieniane przez Klienta (części „**CSR**”). Jeżeli w trakcie diagnozowania Pracownik techniczny firmy Dell stwierdzi, że Naprawa kwalifikowana może zostać wykonana przy użyciu części CSR, firma Dell wyśle części bezpośrednio do Klienta. Metoda transportu wykorzystana do wysyłki części CSR zależy od poziomu serwisu zakupionego przez Klienta. Części serwisowe dla klientów z serwisem w następnym dniu roboczym zostaną wysłane przy użyciu metody transportu na następny dzień roboczy. Części serwisowe dla klientów z opcją „Zwrot do naprawy” zostaną wysłane przy użyciu usługi transportu lądowego.

Po ustaleniu przez Pracownika technicznego firmy Dell, czy konieczna jest wymiana części, czy też zwrot komputera, Klient zostanie poinformowany o kolejnych krokach, które musi wykonać. W zależności od poziomu serwisu zakupionego przez Klienta, stosowana będzie odpowiednia dostępna dla Klienta opcja poziomu reakcji w kontekście usług, wyszczególniona w **Załączniku A**.

## Podstawowe usługi po zakończeniu okresu gwarancji

Jeżeli jednostka Klienta nie jest już objęta gwarancją, ponieważ upłynął jej okres obowiązywania lub domniemany problem z Obsługiwany produktem nie podlega Naprawie kwalifikowanej, możliwe jest wykupienie za odpowiednią opłatą serwisu pogwarancyjnego. Serwis pogwarancyjny może obejmować telefoniczną pomoc techniczną i/lub naprawę sprzętu.

Za opłatą Pracownik techniczny firmy Dell zdiagnozuje problem i jeżeli wykryta zostanie wada sprzętowa, dokona dla Klienta wyceny naprawy pogwarancyjnej, obejmującej zarówno części, jak i robociznę. W zależności od urządzenia i lokalizacji, w celu naprawienia uszkodzonej jednostki, dostępne mogą być opcje zwrotu do naprawy lub serwisu u klienta. Jeżeli wybrana zostanie opcja zwrotu do naprawy, Klient jest odpowiedzialny za dostarczenie produktu. Opłaty za usługi pogwarancyjne zostaną określone po kontroli przeprowadzonej przez wykwalifikowanego Pracownika technicznego firmy Dell.



## Dodatkowe warunki wsparcia dla niektórych Obsługiwanych produktów.

**Podstawowe usługi Dell PowerConnect.** Podstawowe usługi w zakresie sprzętu dla produktów Dell PowerConnect obejmują rozwiązywanie problemów sprzętowych, usuwanie usterek i 90-dniowy okres diagnostyki oprogramowania. Usługi pomocy technicznej są dostępne w godzinach pracy, a poziom reakcji jest dostosowywany w oparciu o podstawową umowę o świadczenie usług.

Powyższe usługi obejmują następujące elementy:

- Włączenie
- Podłączenie do portów
- Urządzenia SFP/GBIC
- Wentylatory/Zasilacze
- Zdalne rozwiązywanie problemów poprzez platformy CLI/GUI
- Pomoc techniczną Dell Engineering we wprowadzaniu poprawek i naprawie wad sprzętowych

**Początkowa, 90-dniowa pomoc techniczna w zakresie oprogramowania:** Firma Dell gwarantuje, że przez okres dziewięćdziesięciu (90) dni od daty zakupu oprogramowanie pozostanie wolne od wad materiałowych i wykonania i w istotnych aspektach pozostanie zgodne ze specyfikacją, pod warunkiem normalnego użytkowania Obsługiwanego produktu.

**Aktualizacje oprogramowania Dell EqualLogic.** Podstawowe usługi w zakresie sprzętu dla wybranych Obsługiwanych produktów Dell EqualLogic, w tym produktów Dell EqualLogic z serii PS, obejmują zarówno obsługę aktualizacji oprogramowania, jak i wprowadzanie nowych funkcji do oprogramowania wewnętrznego i podstawowego oprogramowania, takiego jak SAN HQ, Auto Snapshot Manager i Host Integration Toolkit (w okresie świadczenia usługi wskazany na fakturze Klienta).

**Poprawki i dodatki usuwające błędy.** Firma Dell okresowo wprowadza poprawki w oprogramowaniu EqualLogic Enterprise Storage przeznaczone dla przedsiębiorstw. Zapewniają one zgodność z systemami operacyjnymi i/lub bazami danych, usuwają dostrzeżone błędy oraz dodają elementy/moduły niezbędne do zachowania zgodności z dokumentacją Obsługiwanego produktu.

**Nowe wersje.** Nowe wersje lub wydania odpowiedniego oprogramowania do obsługi systemów pamięci masowej EqualLogic dla przedsiębiorstw są na ogół bezpłatnie udostępniane przez firmę Dell licencjobiorcom tego oprogramowania zainstalowanego na Obsługiwanych produktach uwzględnionych w ograniczonej gwarancji firmy Dell lub w rocznej umowie o świadczenie usług lub obsługę serwisową. Nowe wersje zazwyczaj zawierają poprawki wydania usuwające błędy, a także zmiany związane ze wzbogaceniem istniejącego zestawu funkcji lub dodaniem nowych funkcji i możliwości.

**Stawki za odnowienie usług pomocy technicznej dla produktów Dell EqualLogic:**  
[www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist](http://www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist)



## Wyłączone usługi dla wszystkich Obsługiwanych produktów

Poniższe czynności nie są objęte zakresem niniejszych Warunków świadczenia usługi:

- Jakiegokolwiek usługi lub czynności niewymienione wyraźnie w niniejszych Warunkach.
- Pomoc związana z obsługą systemu operacyjnego.
- Pomoc dotycząca bazy danych.
- Wymiana nośników oprogramowania innego niż marki Dell (np.: Microsoft® Office) lub oprogramowania niedostarczanego już przez firmę Dell wraz z Obsługiwanymi produktami.
- Pomoc przy konfiguracji, optymalizacji, instalacji, relokacji i aktualizacji.
- Globalne centrum zarządzania – monitorowanie elementów krytycznych.
- Rozwiązywanie sytuacji awaryjnych lub na poziomach określonych przez Klienta.
- Zarządzanie sytuacjami lub zarządzanie eskalacją.
- Usługi gwarancyjne, naprawy lub inne żądane usługi w odniesieniu do produktów firmy innej niż Dell (o ile umowa nie stanowi inaczej).
- Dostarczanie akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych, urządzeń peryferyjnych i innych części, takich jak baterie, czy pokrywy oraz odzyskiwanie lub przenoszenie danych.
- Naprawa uszkodzeń lub defektów Obsługiwanych produktów, która ma wyłącznie charakter kosmetyczny i nie wpływa na funkcjonalność urządzenia.
- Pomoc techniczna w zakresie sprzętu uszkodzonego w wyniku nieprawidłowego użycia, wypadku lub użycia niezgodnie z przeznaczeniem Obsługiwanego produktu lub jego komponentów (m.in. podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania nieodpowiednich bezpieczników, użycia niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnienia właściwej bądź wystarczającej wentylacji oraz niezastosowania się do instrukcji obsługi) oraz w wyniku dokonania modyfikacji, zainstalowania sprzętu w niewłaściwym środowisku operacyjnym lub pracy, przeprowadzenia czynności konserwacyjnych przez Klienta (lub przedstawiciela Klienta) w sposób nieprawidłowy,
- Naprawy wymagane ze względu na problemy z oprogramowaniem lub będące wynikiem zmiany, dostosowania lub napraw przeprowadzanych przez osoby inne niż pracownicy firmy Dell, autoryzowany sprzedawca lub autoryzowany serwis firmy Dell lub przez Klientów stosujących części samodzielnie wymieniane (części CSR).
- Pomoc dotycząca działania lub administrowania.
- Czynności, takich jak instalacja, dezinstalacja, przeniesienie, konserwacja zapobiegawcza, pomoc szkoleniowa, zdalne administrowanie i wszelkie inne czynności lub usługi, które nie zostały jawnie opisane w niniejszym Opisie usługi.
- Dostawa akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych, środków roboczych, akcesoriów do utrzymania czystości lub części, takich jak baterie, ramki, pokrywy lub wsparcie w tym zakresie.
- Bezpośrednia pomoc techniczna dla produktu innej firmy lub pomocy technicznej dla wersji, w odniesieniu do których dany producent, dostawca lub partner nie udziela pomocy technicznej.



- Pomoc techniczna dotycząca sprzętu uszkodzonego w wyniku zdarzeń losowych (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), 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.
- Usuwanie wirusów/oprogramowania szpiegującego.
- Usługi sporządzania kopii zapasowych danych.
- Zaawansowana bezprzewodowa, sieciowa lub zdalna instalacja, optymalizacja i konfiguracja aplikacji niewymienionych w niniejszym Opisie usługi.
- Tworzenie skryptów, programowanie, projektowanie/wdrażanie baz danych, projektowanie witryn internetowych i ponowna kompilacja jądra systemu.
- Naprawa tych uszkodzeń lub wad Obsługiwanych produktów, które mają charakter czysto kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonowanie urządzenia.
- Naprawy wymuszone przez problemy programowe lub w wyniku zmiany, regulacji lub naprawy przez firmę inną niż Dell, autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, usługodawcę lub przez Klientów korzystających z części wymienionych samodzielnie przez Klienta (CSR).

Niniejsze Warunki świadczenia usług nie powodują przyznania Klientowi jakichkolwiek gwarancji uzupełniających gwarancje dostępne na podstawie warunków głównej umowy o świadczeniu usług lub Umowy, odpowiednio.

## Ogólne obowiązki Klienta

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

**Współpraca z konsultantem pomocy technicznej udzielającym pomocy telefonicznej i z technikiem-serwisantem wykonującym Usługę w siedzibie Klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell udzielającym pomocy przez telefon i z serwisantami realizującymi usługę na miejscu. Jak wynika z doświadczenia, rozwiązanie większości problemów i sposoby usunięcia błędów można uzyskać przez telefon w wyniku ścisłej współpracy między Użytkownikiem a analitykiem lub technikiem.

**Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu w siedzibie Klienta.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić technikowi swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury oraz Obsługiwanych produktów, z uwzględnieniem wystarczającej ilości miejsca roboczego, zasilania oraz lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie serwisantowi monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania firmy Dell jakimikolwiek kosztami), jeśli urządzenia te nie są podłączone do danego systemu.

**Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji.** Klient będzie utrzymywać wskazane przez firmę Dell minimalne poziomy wydania i Obsługiwanych produktów, określone w systemie PowerLink dla produktów Dell | EMC Storage lub EqualLogic™, albo określonych w witrynie internetowej [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) dla innych Obsługiwanych produktów. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli Obsługiwane produkty mają nadal kwalifikować się do tej Usługi.

**Kopia zapasowa danych; usuwanie danych poufnych.** Klient wykona kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się na 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;
- UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH, PROGRAMÓW ALBO OPROGRAMOWANIA;
- USZKODZENIE LUB UTRATĘ NOŚNIKÓW WYMIENNYCH;
- OPŁATY ZA DANE LUB POŁĄCZENIA GŁOSOWE, BĘDĄCE SKUTKIEM ZANIEDBANIA USUNIĘCIA 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 część, zgodnie z zaleceniem pracownika pomocy technicznej udzielającego pomocy telefonicznej.

**Gwarancje stron trzecich.** Wykonanie tych Usług może wymagać dostępu do sprzętu lub oprogramowania producentów innych niż firma Dell. Wykonanie czynności serwisowych tego sprzętu lub oprogramowania przez firmę Dell lub jakąkolwiek firmę inną niż producent może unieważnić gwarancję producenta. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie 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 firm trzecich ani za jakikolwiek wpływ wykonywanych przez nią usług na takie gwarancje.



## Warunki świadczenia usług przez firmę Dell

Niniejszy Opis usługi stanowi porozumienie między Klientem („Klient”) i oddziałem firmy Dell wskazanym na fakturze Klienta dotyczącej zakupu niniejszej Usługi. Niniejsza Usługa podlega odrębnej umowie głównej podpisanej z Klientem przez firmę Dell, wyraźnie zatwierdzającej zakup Usługi. W przypadku braku takiej umowy Usługa podlega w zależności od lokalizacji Klienta Warunkom umowy handlowej firmy Dell lub warunkom, do których odwołania znajdują się w tabeli poniżej (odpowiednio „Umowa”). Umowę można znaleźć w poniższej tabeli pod adresem URL odpowiednim dla danej lokalizacji Klienta. Strony uznają, że zapoznają się z takimi warunkami opublikowanymi w Internecie i zgadzają się, że są nimi związane.

Lokalizacja Klienta	Zasady i warunki mające zastosowanie do zakupu Usług firmy Dell przez Klienta	
	Klienci nabywający usługi firmy Dell bezpośrednio od firmy Dell	Klienci nabywający usługi firmy Dell przez autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell
Stany Zjednoczone	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Kanada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angielski) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francuski – Kanada)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (angielski) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (francuski – Kanada)
Ameryka Łacińska i Karaiby	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Azja, Pacyfik, Japonia	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Opisy usług i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić 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 powołanie się na „Klienta” w niniejszym Opisie usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako powołanie się na Klienta, podczas gdy każde powołanie się na firmę Dell — jako powołanie się na firmę 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	Lokalna strona internetowa dla danego kraju w witrynie <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> lub <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  Ponadto klienci znajdujący się we Francji, Niemczech i Wielkiej Brytanii mogą wybrać odpowiedni adres URL spośród podanych poniżej: Francja: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Niemcy: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Wielka Brytania: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Opisy usług i inne dokumenty dotyczące usług firmy Dell przekazane Klientowi przez sprzedawcę nie będą stanowić 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 powołanie się na „Klienta” w niniejszym Opisie usługi i dowolnym innym dokumencie dotyczącym usług firmy Dell należy w tym kontekście rozumieć jako powołanie się na Klienta, podczas gdy każde powołanie się na firmę Dell — jako powołanie się na firmę Dell wyłącznie w charakterze usługodawcy świadczącego usługę w imieniu sprzedawcy. Odnośnie do Usługi opisanej w niniejszym dokumencie nie zachodzi bezpośredni stosunek umowny między firmą Dell a Klientem. Dla uniknięcia wątpliwości: wszelkie warunki płatności lub inne warunki umowne, które ze swojej natury mają zastosowanie wyłącznie bezpośrednio między nabywcą i sprzedawcą, nie mają zastosowania do Klienta i obowiązują zgodnie z umową zawartą między Klientem i sprzedawcą.



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

Ponadto Klient zgadza się, że odnowienie, modyfikacja, przedłużenie lub kontynuacja korzystania z Usługi po pierwszym okresie spowoduje podleganie Usługi obowiązującemu w danym czasie Opisowi usługi, dostępnemu pod adresem [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global).

W zakresie, w którym jakiegokolwiek postanowienia tego Opisu usługi pozostają w konflikcie z jakimikolwiek postanowieniami Umowy, postanowienia tego Opisu usługi będą wiążące, ale tylko w zakresie danego konfliktu, i nie mogą być interpretowane ani uznane za zastępujące jakiegokolwiek postanowienia Umowy, z którymi niniejszy Opis usługi nie jest wyraźnie sprzeczny.

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, że obowiązywać go będzie niniejszy Opis usługi oraz umowy włączone do niego przez odniesienie. Osoba akceptująca niniejszy Opis usługi w imieniu firmy lub innej osoby prawnej oświadcza, że jest upoważniona do związania tego podmiotu postanowieniami niniejszego Opisu, w którym to przypadku pojęcie „Klient” oznaczać będzie tenże podmiot. Dodatkowo do otrzymania niniejszego Opisu usługi Klienci w niektórych krajach mogą także być zobowiązani do sporządzenia podpisanego Formularza zamówienia.



## Dodatkowe warunki i postanowienia dotyczące usług pomocy technicznej i gwarancji

### 1. Obsługiwane produkty

Niniejsza Usługa jest dostępna dla wybranych Produktów firmy Dell objętych pomocą techniczną, w tym OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ oraz drukarki, monitory i smartfony firmy Dell, zakupionych w konfiguracji standardowej („**Obsługiwane produkty**”). Lista Obsługiwanych produktów jest regularnie uzupełniana. Najbardziej aktualne informacje o Usługach dostępnych dla posiadanych produktów firmy Dell lub innych producentów można uzyskać od przedstawiciela handlowego firmy Dell. Każdy Obsługiwany produkt jest oznaczony numerem seryjnym („**Znacznik serwisowy (Service Tag)**”). Klient jest zobowiązany wykupić oddzielną umowę serwisową dla każdego Obsługiwanego produktu. Na przykład: drukarka kupiona z notebookiem nie jest objęta umową serwisową notebooka: drukarka i notebook wymagają oddzielnych umów serwisowych. W przypadku kontaktu z firmą Dell w związku z niniejszą Usługą należy przygotować znacznik serwisowy (Service Tag) Obsługiwanego produktu.

### 2. Usługi pomocy technicznej

- A. Ograniczona gwarancja na sprzęt; Ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą.** Usługi pomocy technicznej w zakresie kwalifikujących się incydentów dotyczących Obsługiwanych produktów mogą obejmować opcje pomocy technicznej (przez telefon, Internet itd.) oraz części zamienne lub usunięcie usterek w odpowiednim wymiarze i w okresie ograniczonej gwarancji przystępującej w przypadku Obsługiwanych produktów klienta ( „**Naprawa kwalifikowana**”). Jak zostało to opisane w Części na stronach 1 i 2, zastosowanie mogą mieć dodatkowe ograniczenia dotyczące objęcia sprzętu usługą oraz za dodatkową opłatą mogą być dostępne również usługi rozszerzające zakres ochrony. Treść gwarancji stosowanej w przypadku Klientów ze Stanów Zjednoczonych i Kanady jest dostępna do wglądu pod adresem: [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) i opisuje takie ograniczenia, dotyczące objęcia sprzętu usługą, obowiązujące globalnie wszystkich Klientów z uwzględnieniem obowiązujących przepisów lokalnych. Dodatkowe informacje na temat gwarancji są dostępne na stronie internetowej Dell.com lub u Pracownika technicznego firmy Dell.
- B. Wymiana kompletnego produktu; Zaniechanie zwrotu.** Firma Dell zastrzega sobie prawo do wystania klientowi kompletnego zamiennika w przypadku, gdy analityk stwierdzi, że określony element składowy objętego produktu (np. klawiaturę lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana kompletnego objętego produktu. Po dostarczeniu przez serwisanta firmy Dell urządzenia zastępczego Klient musi przekazać serwisantowi wadliwy komputer/system lub wadliwy element składowy tego komputera/systemu, chyba że zakupił w odniesieniu do danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy” w takim przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell 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 dostarczony osobiście przez serwisanta firmy Dell), Klient zgadza się dokonać zapłaty za zamiennik na podstawie otrzymanej faktury. W przypadku gdy Klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty odbioru, firma Dell może skorzystać ze wszelkich dostępnych jej praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejszy Opis usługi po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia.



- C. Składowane części; Części o krytycznym znaczeniu.** Firma Dell obecnie składowuje części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Wybrane części mogą nie być składowane w lokalizacji znajdującej się najbliżej siedziby Klienta. Jeśli część potrzebna do wykonania naprawy Obsługiwanego produktu jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przestana z innego miejsca, zostanie wysłana w trybie ekspresowym z dostawą na drugi dzień. W lokalizacjach umożliwiającą interwencję w ciągu 2 i 4 godzin magazynowane są elementy krytyczne Obsługiwanego produktu, ustalone przez firmę Dell. Elementem krytycznym jest element, którego awaria może uniemożliwić realizację podstawowych funkcji przez system. Do części uważanych za niekrytyczne należą m.in. oprogramowanie, napędy dyskietek, napędy nośników, modemy, głośniki, karty dźwiękowe, napędy zip, monitory, klawiatury i myszy oraz inne niewymienione części. Aby uzyskać uprawnienie do wysyłki części w ciągu 2 lub 4 godzin, klient musi zakupić odpowiednią umowę serwisową obejmującą dostawę części o znaczeniu krytycznym, a Obsługiwany produkt musi znajdować się w obszarze objętym usługą, określonym przez firmę Dell.
- D. Własność części zamiennych.** Wszystkie serwisowe części firmy Dell wymontowane z Obsługiwanego produktu i zwrócone firmie Dell stają się jej własnością. Jeżeli Klient otrzymał części zamienną od firmy Dell, 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 Obsługiwanego produktu, które są objęte usługą „Zachowaj swój dysk twardy”). Firma Dell wykorzystuje w naprawach gwarancyjnych, a Klient w sposób wyraźny zatwierdza wykorzystanie nowych i regenerowanych części, produkowanych przez różnych producentów.

### 3. Okres świadczenia Usługi

Ważność niniejszego Opisu usługi rozpoczyna się w dniu podanym w Zamówieniu i trwa zgodnie z okresem („Okres”) wskazanym w Zamówieniu. W Zamówieniu Klienta wskazana jest, odpowiednio, liczba systemów, licencji, 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 firma Dell i Klient nie uzgodnią inaczej na piśmie, Usługi zakupione w ramach niniejszej Umowy są przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego przez Klienta i nie mogą być odsprzedawane ani udostępniane w ramach pośrednictwa.

### 4. Ważne informacje dodatkowe

- A. Zmiana harmonogramu.** Po ustaleniu harmonogramu usługi jakiegokolwiek zmiany można wprowadzić nie później niż na 8 dni przed zaplanowaną datą. Jeżeli Klient zmieni harmonogram świadczenia usługi na siedem (7) lub mniej dni przed zaplanowaną datą, zostanie doliczona opłata za zmianę harmonogramu nieprzekraczająca 25% ceny usługi. Wszelkie zmiany w harmonogramie świadczenia usługi zostaną potwierdzone przez Klienta na co najmniej osiem (8) dni przed rozpoczęciem wykonywania usługi.
- B. Uzasadnione ekonomicznie ograniczenia zakresu usługi.** Firma Dell może odmówić świadczenia Usług, jeśli uzna, że wiązałoby się to z nieuzasadnionym ryzykiem dla niej lub jej usługodawców oraz jeśli uzna, że żądana usługa nie jest objęta zakresem Usług. Firma Dell nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek niepowodzenia lub zwłoki w realizacji Usługi spowodowane przyczynami pozostającymi poza jej kontrolą. Dotyczy to także sytuacji, w których Klient nie dochował zobowiązań wynikających z niniejszego Opisu usługi. Usługa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których Obsługiwany Produkt był przewidziany.

- C. 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 osobnej umowy z firmą Dell. W razie braku takiej umowy usługi opcjonalne są świadczone zgodnie z postanowieniami niniejszego Opisu usługi.
- D. Przydzielenie zadań.** Firma Dell może przydzielić wykonanie tej Usługi i/lub Warunków świadczenia usług innemu, wykwalifikowanemu usługodawcy.
- E. Anulowanie.** Firma Dell może anulować tę Usługę w każdej chwili w trakcie jej wykonywania z dowolnej z następujących przyczyn:
- Klient nie wniósł pełnej zapłaty za Usługę zgodnie z warunkami wymienionymi na fakturze.
  - Nieodpowiednie zachowanie Klienta połączone z nieodpowiednim zachowaniem lub formułowaniem gróźb pod adresem analityka lub serwisanta albo odmowa współpracy z nimi.
  - Klient nie dopełnił wszystkich zobowiązań i warunków wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług.

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, nie wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od daty wystania przez firmę Dell powiadomienia o anulowaniu do Klienta, o ile prawo lokalne lub stanowe nie wymaga dopełnienia innych czynności, na które niniejsza Umowa nie ma wpływu. Jeśli firma Dell zaprzestanie świadczenia Usługi na mocy niniejszego punktu, klientowi nie przysługuje zwrot żadnych kwot ani opłat zapłaconych lub należnych firmie Dell.

- F. Ograniczenia geograficzne i zmiana lokalizacji.** Niniejsza Usługa zostanie wykonana w siedzibie lub siedzibach wymienionych na fakturze przedstawionej Klientowi. Niniejsza Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach. Opcje Usług, w tym poziomy Usługi, godziny świadczenia pomocy technicznej i czas reakcji w siedzibie Klienta, różnią się w zależności od regionu geograficznego, a niektóre opcje mogą być niedostępne do nabycia w lokalizacji Klienta, prosimy więc o skontaktowanie się z lokalnym przedstawicielem handlowym w celu uzyskania szczegółowych informacji. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usług w zakresie Obsługiwanych produktów, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, zależy od różnych czynników, w tym między innymi od lokalnej dostępności Usługi, dodatkowych opłat oraz kontroli i ponownej certyfikacji przeniesionych Obsługiwanych produktów z zastosowaniem bieżących stawek za usługi doradztwa rozliczanych metodą robocizny i materiałów.



**G. Przeniesienie praw do korzystania z Usługi.** Z zastrzeżeniem ograniczeń sformułowanych w niniejszym Opisie usługi, Klient może przenieść posiadane prawo do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która zakupiła cały Obsługiwany produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem, że Klient jest pierwotnym nabywcą Obsługiwanego produktu i Usługi lub Klient kupił Obsługiwany produkt i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła Obsługiwany produkt i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem, które są dostępne pod adresem [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com). Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu Obsługiwanego produktu przez Klienta lub jednostkę przejmującą do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub jest niedostępna w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, Usługa może nie być dostępna dla Klienta lub jednostki przejmującej od Klienta, albo utrzymanie takich samych kategorii gwarancji jak w oryginalnej lokalizacji może się wiązać z koniecznością wniesienia dodatkowych opłat. Jeśli Klient lub jednostka przejmująca od Klienta nie pokryje takich dodatkowych opłat, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji i nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat.

© 2013 Dell Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Tekst może zawierać znaki towarowe i nazwy handlowe odnoszące się do podmiotów posiadających prawa do tych znaków i nazw lub do ich produktów. Na żądanie jest także dostępny drukowany egzemplarz warunków firmy Dell dotyczących sprzedaży.



## Załącznik A

### Opcje czasu reakcji Usługi

Poziom czasu reakcji Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
<b>Opcje usługi wysyłki do naprawy</b>	Serwis z wysyłką pocztową (MIS)	Serwis z wysyłką pocztową jest inicjowany po telefonicznym skontaktowaniu się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego Pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem wymaga wysłania Produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego w celu wykonania Naprawy kwalifikowanej. Czas wykonania Usługi (razem z wysyłką do centrum naprawczego i z powrotem do Klienta) wynosi zwykle 10 dni roboczych od dnia wysłania Obsługiwanego produktu przez Klienta do firmy Dell.
	Serwis z dostarczeniem przez klienta (CIS)	Serwis z dostarczeniem przez klienta jest inicjowany przez telefoniczne skontaktowanie się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu Pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, klient zostanie poproszony o dostarczenie objętego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub miejsca wysyłki (na koszt klienta). Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Po dokonaniu naprawy firma Dell skontaktuje się z klientem, aby ustalić sposób odbioru produktu. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
	Serwis z dostarczeniem przez klienta prowadzony przez partnera (CIS) (dostępna na niektórych rynkach wstępujących 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 przez 5 dni w tygodniu z wyłączeniem lokalnych świąt. Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w Formularzu zamówienia. Po dokonaniu naprawy Autoryzowany sprzedawca 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. Łącze odsyła do listy partnerów świadczących serwis z dostarczeniem przez klienta według krajów. (należy dodać adres URL po przetłumaczeniu dokumentu)
	Serwis typu „Odbiór i zwrot”	Serwis typu „Odbiór i zwrot” jest inicjowany przez telefoniczne skontaktowanie się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli zakwalifikowane zdarzenie dotyczące Obsługiwanego produktu zostanie zdiagnozowane, a wykonana przez Pracownika technicznego firmy Dell telefoniczna procedura 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.



Poziom czasu reakcji Usługi	Dodatkowe opcje (jeśli mają zastosowanie)	Szczegóły
<b>Opcje usługi wysyłki do naprawy</b>	Warunki dotyczące wszystkich wymienionych wyżej opcji serwisu typu „Odbiór i zwrot”.	<p>Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w Formularzu zamówienia. Po naprawieniu Produktu objętego wsparciem technicznym zostanie on zwrócony do klienta.</p> <p><b>Procedura wysyłki:</b> W trakcie telefonicznego procesu diagnostycznego Pracownik techniczny firmy Dell poda instrukcje dotyczące sposobu zwrotu produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego. Obsługiwany produkt musi zostać wysłany na adres podany przez Pracownika technicznego firmy Dell i w wyraźny sposób oznaczony numerem identyfikacyjnym. Numer identyfikacyjny zostanie podany przez Pracownika technicznego firmy Dell. W celu przyspieszenia naprawy lub wymiany należy dołączyć skrócony opis problemu na piśmie. Zwracany produkt należy zapakować w oryginalne opakowanie. Jeżeli oryginalne opakowanie jest niedostępne, Pracownik techniczny firmy Dell może pomóc uzyskać opakowanie, jednak za tę usługę może zostać naliczona opłata.</p> <p><b>Środki ostrożności dotyczące wysyłki:</b> Klient nie powinien wysłać instrukcji, informacji poufnych, zastrzeżonych lub osobistych ani takich nośników wymiennych, jak dyskietki, 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.</p>
<b>Usługa „Tylko części” (Parts-Only)</b>	Nie dotyczy	<p>W przypadku Klientów korzystających z usługi „Tylko części”, firma Dell umożliwia zamawianie części zamiennych pozwalających na wykonanie Napraw kwalifikowanych. 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 oryginalnie uszkodzone części firmie Dell. Opcja usługi „Tylko części” obejmuje ograniczoną usługę wsparcia telefonicznego, która nie uwzględnia telefonicznego rozwiązywania problemów, ani innych rodzajów pomocy zdalnej i ma za zadanie wyłącznie zorganizować wysyłkę części.</p>
<b>Serwis u klienta w następnym dniu roboczym</b>	Nie dotyczy	<p>W przypadku Klientów korzystających z opcji serwisu u klienta w następnym dniu roboczym, podczas rozwiązywania problemu przez telefon Pracownik techniczny firmy Dell określi, czy serwisant zostanie wysłany w celu udzielenia pomocy podczas wykonywania Naprawy kwalifikowanej. W przypadku opcji Serwisu u klienta w następnym dniu roboczym serwisant zazwyczaj przybywa na miejsce awarii następnego dnia roboczego. Usługa ta jest objęta określonymi ograniczeniami i warunkami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serwisanci są dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.</li> <li>• Zgłoszenia odebrane przez firmę Dell przed godziną 17:00 czasu lokalnego są zazwyczaj kwalifikowane do wykonania usług następnego dnia roboczego, jednakże mogą występować różnice regionalne. W celu określenia czasu granicznego dla danego regionu należy się skontaktować z Pracownikiem technicznym firmy Dell.</li> <li>• Jeżeli dodatkowe części lub materiały są potrzebne, kiedy serwisant pracuje w siedzibie Klienta, praca może zostać tymczasowo wstrzymana do czasu ich dostarczenia.</li> </ul> <p><b>Niewykorzystana wizyta serwisowa:</b> Nieobecność Klienta lub jego upoważnionego przedstawiciela w siedzibie Klienta uniemożliwia serwisantowi wykonanie żądanych usług. Jeżeli będzie to możliwe, serwisant pozostawi wiadomość o swojej obecności. W takim przypadku Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.</p>