



Service Description

Consumer Basic Hardware Service

Opis usługi: Podstawowe usługi w zakresie sprzętu

System Klienta. Do celów związanych z niniejszą Umową System definiowany jest jako system firmy Dell złożony z następujących elementów: monitor, procesor (CPU), urządzenie wejściowe (takie jak klawiatura), urządzenie do przechowywania danych (takie jak napęd dysków) oraz wszelkie inne elementy, które są opisane na fakturze Klienta lub są elementami standardowymi (w czasie zakupu) zakupionego modelu Systemu firmy Dell. Firma Dell z przyjemnością zapewnia usługi „Serwis sprzętu w siedzibie Klienta” („**Usługa(i)**”) przeprowadzane przez Autoryzowany serwis firmy Dell¹ dla wybranych serwerów, nośników danych, systemów stacjonarnych, laptopów, urządzeń mobilnych, monitorów i drukarek („**Obsługiwane produkty**” według poniższej definicji) zgodnie z warunkami świadczenia usług („**Warunki świadczenia usług**”) określonymi na fakturze Klienta. Oprócz podanych poniżej funkcji Usługa ta zapewnia opcje pomocy technicznej i części zamienne, jak również związane z tym nakłady pracy ponoszone w celu naprawy i/lub wymiany wad wykonania, które wystąpiły w trakcie trwania okresu gwarancyjnego mającego zastosowanie do Objętych produktów Klienta („**Naprawy kwalifikowane**”). Żadne z postanowień przedstawionych w tym opisie usługi nie wpływa na jakiegokolwiek właściwe prawa ustawowe konsumentów ani ich nie umniejsza.

Jak korzystać z usługi

1. **Wsparcie samodzielne:** Aby uzyskać możliwość wsparcia samodzielnego, dotycząca m.in. aktualizacji sterowników, należy zapoznać się z listą materiałów i narzędzi diagnostycznych wyszczególnionych na stronie www.support.dell.com.
2. **Zadzwoń do firmy Dell, aby uzyskać pomoc telefoniczną.** W celu uzyskania pomocy technicznej należy zadzwonić pod numer krajowej pomocy technicznej wyszczególniony na liście znajdującej się pod adresem www.dell.com/contactdell. Zdalna pomoc telefoniczna jest dostępna w godzinach i dniach roboczych, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy.
3. **Przygotowanie do rozmowy.** Aby ułatwić Pracownikowi obsługi w zakresie sprzętu firmy Dell („Pracownik techniczny firmy Dell”) zadanie i uzyskać sprawną obsługę, przed rozmową warto

¹ Autoryzowany serwis (Authorised Service Provider, ASP) firmy Dell jest to autoryzowany serwis firmy Dell, który świadczy usługi napraw gwarancyjnych.

przygotować następujące informacje: numer seryjny Systemu; numer kodu serwisowego; wersję używanego obecnie systemu operacyjnego; nazwy marek i modele używanych urządzeń peryferyjnych (jak modem).

4. **Wyjaśnienie problemu technikowi przez telefon.** Teraz można opisać problem dotyczący Systemu. Należy opisać technikowi firmy Dell otrzymywane komunikaty o błędach i sytuacji, w których się pojawiają, czynności wykonywane w czasie wystąpienia błędu oraz ewentualne kroki podjęte w celu rozwiązania problemu.
5. **Współpraca z technikiem w celu rozwiązania problemów.** Doświadczenie uczy, że większość problemów z systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między klientem i technikiem firmy Dell. Należy uważnie słuchać technika firmy Dell i postępować zgodnie z jego wskazówkami.
6. **Zdalna Diagnostyka.** Termin „Zdalna diagnostyka” oznacza określenie przez pracownika technicznego w trakcie rozmowy telefonicznej lub czatu online przyczyny problemu i może wymagać otwarcia Systemu oraz przeprowadzenia kilku długich sesji. Ukończenie zdalnej diagnostyki jest niezbędne do określenia dalszych kroków, mających na celu rozwiązanie problemu.
7. **Serwis z dostarczeniem przez klienta (CIS)**
 - a. **Serwis z dostarczeniem przez klienta** Usługa „Serwis z dostarczeniem przez klienta” jest inicjowana po telefonicznym skontaktowaniu się z Pomocą techniczną firmy Dell w zakresie sprzętu w opisany powyżej sposób. W trakcie telefonicznego procesu rozwiązywania problemu Pracownik techniczny firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeżeli tak, Klient zostanie poproszony o doręczenie na własny koszt Obsługiwanego produktu do wyznaczonego przez firmę Dell centrum naprawczego lub lokalizacji wysyłki. Standardowymi godzinami pracy są lokalne godziny pracy przez 5 dni roboczych w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Po naprawieniu Obsługiwanego produktu Klient zostanie o tym powiadomiony przez Autoryzowany serwis firmy Dell i poproszony o zorganizowanie jego odbioru. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.
 - b. **Serwis z dostarczeniem przez klienta.** 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 roboczych w tygodniu z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Po naprawieniu Obsługiwanego produktu Klient zostanie o tym powiadomiony przez Autoryzowany serwis firmy Dell i poproszony o zorganizowanie jego odbioru. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta. Łącze zapewnia dostęp do innych danych kontaktowych w zależności od kraju użytkownika.
www.dell.com/contactdell.
8. **Usługa 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. Typowy czas trwania tego cyklu wynosi dziesięć (10) dni roboczych, co obejmuje przesyłkę do centrum naprawczego oraz do klienta.

9. **Usługa w zakresie sprzętu w siedzibie Klienta.** Niniejsza Usługa obejmuje świadczone przez Autoryzowanego serwisanta firmy Dell („Serwisant”) w siedzibie Klienta usługi i/lub naprawę lub wymianę części w głównym systemie (w tym monitora, klawiatury i myszki, o ile nie zostały zamówione osobno) w przypadku problemów uwzględnionych w ograniczonej gwarancji na Obsługiwane produkty, jeżeli przeprowadzona została diagnostyka telefoniczna lub online i problem nie może zostać rozwiązany zdalnie. Jeżeli w kraju, do którego System został przeniesiony z kraju, w którym został zakupiony, dostępna jest usługa serwisu na miejscu („Usługa w zakresie sprzętu w siedzibie Klienta”), niniejsza Usługa przeprowadzana jest przez Autoryzowany serwis firmy Dell zgodnie z warunkami niniejszej Umowy. Należy podać Pracownikowi technicznemu firmy Dell pełny adres lokalizacji Systemu. Jeżeli Klient zastosuje się do tych procedur, po przeprowadzeniu pełnej zdalnej diagnostyki Serwisant i/lub części zostaną, w ramach usługi „Serwis sprzętu w siedzibie Klienta”, wysłani tak, aby pojawić się na miejscu awarii w następnym dniu roboczym pomiędzy godzinami 9:00 a 18:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. Jeżeli Serwisant zostanie wysłany do siedziby Klienta w ramach usługi „Serwis sprzętu w siedzibie Klienta” po godzinie 17:00 czasu lokalnego, może on przybyć na miejsce serwisu o jeden dzień roboczy później.

a. W miejscu zamieszkania musi być obecna osoba dorosła. W celu wykonania usługi w miejscu zamieszkania przez cały czas wizyty technika serwisowego musi być obecna osoba dorosła.

b. Pomoc, którą należy zapewnić. Serwisant musi uzyskać pełny dostęp do Systemu oraz (bez kosztów dla Autoryzowanego serwisu firmy Dell) przestrzeń roboczą, dostęp do zasilania elektrycznego oraz lokalnej linii telefonicznej. W przypadku niespełnienia tych wymagań Autoryzowany serwis firmy Dell nie będzie zobowiązany do wykonania usługi.

c. Nieobecność podczas wizyty serwisowej. Jeżeli Klient lub jego upoważnieni przedstawiciele nie znajdują się w lokalizacji w chwili przybycia Serwisanta, serwis Systemu nie będzie możliwy. W takim przypadku Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną rozmowę telefoniczną.

10. **Jednostki wymieniane przez Klienta.** Jeżeli Pracownik techniczny firmy Dell świadczący obsługę telefoniczną określi, że uszkodzoną jednostkę można w prosty sposób odłączyć i podłączyć (np. klawiatura, monitor, dyski twarde w komputerach przenośnych lub wszystkie inne komponenty, które mogą znaleźć się na liście komponentów, które Klient może wymienić), taki komponent można otrzymać do instalacji bez przybycia na miejsce Serwisanta.
11. **Części objęte gwarancją.** Jeżeli Pracownik techniczny firmy Dell świadczący obsługę telefoniczną stwierdzi, że dla Systemu jest wymagana część zamienna, Klient upoważnia Serwisanta świadczącego usługę na miejscu do działania w roli agenta serwisowego, który wykona dostawę i zwrot części objętych gwarancją w celu dokonania napraw na miejscu. W przypadku, gdy Klient nie zezwoli Autoryzowanemu serwisowi firmy Dell na zwrot niedziałających/niewykorzystanych jednostek lub części gwarancyjnych, Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą. Jeżeli Klient nie zwróci firmie Dell niedziałających/niewykorzystanych jednostek lub części gwarancyjnych

w ciągu 10 (dziesięciu) dni, otrzyma on fakturę opiewającą na godziwą wartość rynkową danej jednostki/części.

Części zamienne mogą zostać zregenerowane lub odnowione, jeżeli zezwala na to miejscowe prawo i będą wymieniane na podstawie danych technicznych, a nie marki i modelu.

12. Wyłączenia pomocy technicznej. W żadnym wypadku zdalna diagnoza awarii i Serwis w zakresie sprzętu w siedzibie Klienta nie obejmują pomocy technicznej dotyczącej:

- Kwestie ogólne i porady dotyczące korzystania z zainstalowanego fabrycznie oprogramowania firmy Dell.
- Konfiguracja i diagnostyka problemów związanych z korzystaniem z systemu operacyjnego oraz aplikacji zainstalowanych fabrycznie przez firmę Dell razem ze sprzętem i aplikacjami zainstalowanymi przez Klienta.
- Konfiguracja, instalacja oraz sprawdzanie poprawności systemu operacyjnego, oprogramowania, aplikacji lub sterowników/poprawek (pochodzących od dostawców innych niż producent sprzętu).
- Aktualizacji, niezależnie od tego, czy dotyczy produktów zakupionych u Autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, czy nie np.: produkty Microsoft®.
- Konfiguracja oprogramowania komunikacyjnego, jeśli nie jest to konieczne do rozwiązania problemu.
- Sprzęt i urządzenia peryferyjne, które nie zostały dostarczone przez producenta sprzętu, ich instalacja i zapewnienie zgodności ze sprzętem firmy Dell. Pomoc techniczną zapewnia producent produktu.
- Oprogramowanie i urządzenia peryferyjne, które nie zostały dostarczone przez producenta sprzętu, chyba że zostanie to określone inaczej.
- Uaktualnienia systemu BIOS i oprogramowania wewnętrznego komputerów marki innej niż Dell, jeśli nie jest to konieczne do usunięcia awarii.
- Nieprawidłowa konfiguracja oprogramowania i sprzętu.
- Tworzenie i odtwarzanie kopii zapasowych danych Klienta.
- Aplikacje i dane klienta.
- Zbędnej pracy wykonywanej podczas oceny przeprowadzanej przez Autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell.
- Materiały eksploatacyjne oraz normalnego zużycia dla przedmiotów z plastiku i dyskietek.
- Awarie niekrytyczne podlegające określonym normom branżowym, np. zakłócenia, uszkodzone pojedyncze piksele monitorów LCD.
- Gry i pakiety dodatkowe od dnia ich zakupu (np. pakiety oprogramowania edukacyjnego).
- Wykonywanie czynności serwisowych o charakterze profilaktycznym.
- Naprawy systemu po zainfekowaniu wirusami w sposób inny niż polegający na zainstalowaniu systemu operacyjnego zgodnie z ustawieniami fabrycznymi firmy Dell.
- Niestandardowe elementy integracyjne wykonane fabrycznie nie będą obsługiwane powyżej 30 (trzydziestu) dni, chyba że zostanie to inaczej uzgodnione w oddzielnej umowie zawartej z Autoryzowanym sprzedawcą firmy Dell.

13. Warunki dotyczące płatności. Jeżeli konieczne jest dokonanie płatności, wszystkie faktury są płatne po otrzymaniu rachunku.

14. Lokalizacja systemu. Usługa „Serwis sprzętu w siedzibie Klienta” określona w niniejszej Umowie jest dostępna dla Klientów znajdujących się w kraju, w którym Klient zakupił Obsługiwany produkt od Autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell lub Autoryzowanego serwisu firmy Dell.

15. **Przekazywanie niniejszej Umowy.** Zgodnie z ograniczeniami ustalonymi niniejszą Umową Klient może przekazać ją dowolnej osobie kupującej cały System przed upływem okresu gwarancji (określonego na fakturze) pod warunkiem, że Klient jest pierwotnym nabywcą Systemu wraz z niniejszą Umową lub nabył System wraz z niniejszą Umową od pierwotnego nabywcy (lub poprzedniej osoby, której je przekazano) i postępował zgodnie z wszystkimi regułami przekazywania niniejszej Umowy.
16. **Odnowienie.** Przed wygaśnięciem umowy dotyczącej usługi można przedłużyć okres świadczenia usługi na podstawie dostępnych opcji obowiązujących dla systemu. Odnowienie usługi może być zakupione telefonicznie pod numerem krajowej Pomocy technicznej.
17. **Cesja.** Autoryzowany sprzedawca firmy Dell zastrzega sobie prawo do przekazania swoich praw i zobowiązań związanych z niniejszą Umową kompetentnej stronie trzeciej. W przypadku takiego przekazania Klient wyraża zgodę na uznawanie wyłączności wykonywania niniejszej umowy przez podmiot, na rzecz którego nastąpiło przekazanie.
18. **Kompletność umowy.** NINIEJSZA UMOWA JEST KOMPLETNYM I WYŁĄCZNYM OŚWIADCZENIEM POROZUMIENIA MIĘDZY KLIENTEM A AUTORYZOWANYM SPRZEDAWCĄ FIRMY DELL I ZASTĘPUJE ONA WSZYSTKIE WCZEŚNIEJSZE USTNE ORAZ PISEMNE PROPOZYCJE I KOMUNIKACJĘ DOTYCZĄCĄ PRZEDMIOTU UMOWY.
19. **OGRANICZENIE ZAKRESU OBOWIĄZYWANIA USŁUGI. NINIEJSZA UMOWA MA OGRANICZONY OKRES I ZAKRES OBOWIĄZYWANIA.** Niniejsza Umowa obejmuje wyłącznie pierwotnych nabywców Systemu wyszczególnionych na fakturze Klienta i znajdujących się w kraju zakupu Systemu oraz inne osoby, które nabyły System wraz z niniejszą Umową od pierwotnego nabywcy lub poprzedniej osoby, której je przekazano, a które postępowały zgodnie ze wszystkimi regułami przekazywania niniejszej Umowy. Usługa może mieć różny zakres, jeżeli jest przenoszona do kraju, który nie figuruje na liście określonej w niniejszym dokumencie. Pełna lista krajów jest dostępna pod adresem <http://support.ap.dell.com>. Jeżeli system zostanie przeniesiony z kraju lub do kraju, który nie jest wyszczególniony na powyższej liście, Usługa może nie być dostępna albo może ulec zmianie lub stać się płatna. Niniejsza Umowa dotyczy wyłącznie zastosowań, do których System został przewidziany. Poza przypadkami określonymi poniżej, usługi świadczone przez Autoryzowany serwis firmy Dell na podstawie niniejszej Umowy obejmują wyłącznie nakłady pracy konieczne ze względu na istniejące lub powstałe wady materiałowe i/lub wykonania w Systemie lub komponentach Systemu objętych niniejszą gwarancją. Zakres Umowy nie obejmuje konserwacji zapobiegawczej. Umowa nie obejmuje instalacji, deinstalacji, przemieszczenia i zaopatrzenia operacyjnego. W zakres Umowy nie wchodzi naprawy, które stały się konieczne wskutek problemów z oprogramowaniem lub wynikające ze zmian, regulacji lub napraw przeprowadzanych przez podmioty inne niż Autoryzowany serwis firmy Dell (lub jego przedstawiciele), a także usługi naprawcze, które stały się konieczne wskutek wycofania przez producenta Systemu lub komponentów Systemu. Autoryzowany sprzedawca firmy Dell nie jest zobowiązana do naprawy Systemu lub komponentów Systemu w następujących przypadkach:
- a. uszkodzenia powstałe w wyniku nieprawidłowego użycia, zaniedbania lub niezastosowania się do instrukcji właściwego użytkownika, dbałości i czyszczenia Systemu, nieprawidłowego użycia komponentów (m.in. podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania nieodpowiednich bezpieczników, użycia niezgodnych urządzeń lub akcesoriów, zapewnienia błędnego zasilania) przez strony inne niż firma Dell (lub jej przedstawiciele);

- b. uszkodzenia spowodowane wystąpieniem zdarzeń losowych, takich jak na przykład uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi, fale pływowe czy huragan;
- c. usterki spowodowane przez czynnik zewnętrzny (pożar, powódź, wahania zasilania elektrycznego bądź klimatyzacji);
- d. naprawy związane z nadmiernym zużyciem lub zużyciem na skutek eksploatacji;
- e. używanie urządzeń i oprogramowania, które nie zostało dostarczone przez firmę Dell;
- f. przenoszenie Systemu między lokalizacjami geograficznymi lub obiektami;
- g. sytuacje, w których serwisant określi, że nie znaleziono błędu (np. nie można odtworzyć błędu).

20. Dane klientów i utrata danych. Autoryzowany sprzedawca firmy Dell zaleca regularne wykonywanie kopii zapasowych danych. W przypadku awarii dysku twardego jest on wymieniany. Wymiana uszkodzonego dysku oznacza utratę zapisanych na nim danych Klienta. Serwisant przywróci domyślne ustawienia fabryczne systemu operacyjnego, jeżeli Klient udostępni oryginalny obraz oprogramowania lub nośnik instalacyjny systemu operacyjnego. Klient powinien skontaktować się z Pracownikiem technicznym firmy Dell w sprawie pomocy przy ponownej instalacji dodatkowego oprogramowania dostępnego na oryginalnym, fabrycznym dysku obrazu.

Przed przystąpieniem Autoryzowanego serwisu firmy Dell do wykonywania jakiejkolwiek Usługi, Klient jest odpowiedzialny za stworzenie kopii zapasowej wszystkich istniejących danych, programów i elementów oprogramowania. Firma DELL I/LUB AUTORYZOWANY SPRZEDAWCA FIRMY DELL NIE BĘDĄ ODPOWIEDZIALNI ZA UTRATĘ LUB ODZYSKIWANIE DANYCH I PROGRAMÓW LUB ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA SYSTEMU. Klient rozumie i zgadza się, że w żadnym wypadku firma Dell ani jej Autoryzowany sprzedawca lub Autoryzowany serwis nie będą odpowiedzialni za utratę oprogramowania, programów lub danych, nawet jeżeli Serwisant udzielał Klientowi pomocy podczas tworzenia kopii zapasowej, odzyskiwania lub ponownej instalacji danych albo w podobnych czynnościach. Każda taka pomoc nie wchodzi w zakres jakiejkolwiek gwarancji oraz niniejszej Usługi. Taka pomoc jest udzielana przez Autoryzowanego sprzedawcę lub Autoryzowany serwis firmy Dell według jego uznania, bez udzielania żadnej gwarancji lub rękojmi. Autoryzowany sprzedawca ani Autoryzowany serwis firmy Dell nie udzielają również żadnej gwarancji ani rękojmi na produkty stron trzecich, z których serwisant może korzystać, udzielając danej pomocy Klientowi.

21. Zmiana lokalizacji systemu. Za poinformowanie firmy Dell o przeniesieniu Systemu za granicę państwa odpowiada Klient. Klienci są zobowiązani wypełnić formularz przeniesienia dostępny na stronie internetowej <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Klient musi pamiętać, że jeżeli sprzeda lub przeniesie System do lokalizacji geograficznej, która nie jest objęta usługami w takiej samej cenie, jak zostały określone na fakturze Klienta, poziom świadczonych usług może zostać automatycznie dostosowany do kategorii dostępnych w tej lub niższej cenie w nowej lokalizacji, a Klientowi nie będzie przysługiwał zwrot żadnych wniesionych opłat.