



Warunki świadczenia usług

Basic Hardware Service

Usługa Basic Hardware Omówienie warunków i postanowień

Niniejsza umowa („Umowa” lub „Warunki świadczenia usług”) jest zawarta pomiędzy klientem („użytkownikiem” lub „Klientem”) a firmą Dell. Kupując Usługi (w rozumieniu niniejszego dokumentu) od firmy Dell, Klient potwierdza, że jest związany wszystkimi warunkami i postanowieniami sformułowanymi w niniejszym dokumencie. Klient potwierdza również, że odnowienie, zmodyfikowanie, przedłużenie lub kontynuowanie korzystania z Usług poza pierwotny okres podlega zapisom aktualnie obowiązujących warunków świadczenia usług, z którymi można się zapoznać pod adresem www.dell.com/servicecontracts.

- **Klienci bezpośredni i użytkownicy końcowi, którzy nabywają usługi firmy Dell u dystrybutora:** usługi są świadczone na podstawie osobnej umowy ramowej o świadczenie usług zawartej między Klientem a firmą Dell lub, w przypadku braku takiej umowy, na podstawie standardowej umowy ramowej o świadczenie usług wsparcia technicznego firmy Dell („CMSA”) dostępnej do wglądu pod adresem www.dell.com/servicecontracts.
- **Certyfikowani partnerzy lub podmioty zarejestrowane w programie PartnerDirect oraz autoryzowani dystrybutorzy:** niniejsze Usługi są przeznaczone do odsprzedaży przez autoryzowanych sprzedawców firmy Dell i podlegają Warunkom i postanowieniom dotyczącym sprzedaży osobom fizycznym lub firmom w celu dalszej odsprzedaży, dostępnym do wglądu pod adresem www.dell.com/servicecontracts.

Omówienie usługi

Firma Dell i/lub autoryzowany sprzedawca firmy Dell mają przyjemność udostępnić usługę Basic Hardware („Usługa” lub „pakiet Basic”) z określonym poziomem reakcji serwisu, który został opisany poniżej. Poziom reakcji serwisu dla klienta jest określany w potwierdzeniu zamówienia klienta, na fakturze lub pokwitowaniu dotyczącym produktów objętych wsparciem technicznym. Oferujemy następujące poziomy reakcji serwisu:

- Zwrot do naprawy — dostarczenie uszkodzonego urządzenia przez klienta do serwisu (CIS)
- Zwrot do naprawy — odebranie uszkodzonego urządzenia i zwrot urządzenia po naprawie realizowane przez firmę Dell (CAR)
- Tylko części - wymiana uszkodzonych części na sprawne „Parts Only” Serwis u klienta w następnym dniu roboczym (NBD)
- Serwis u klienta w ciągu 3 dni roboczych (3BD)
- Usługa zaawansowanej wymiany części (Advanced Exchange Service)

Usługa Basic Hardware zapewnia pomoc techniczną (telefon, Internet itd.) i części zamienne, jak również związane z tym nakłady pracy poniesione w celu naprawy i/lub wymiany wad wykonania, które wystąpiły w trakcie trwania okresu gwarancyjnego produktów klienta objętych wsparciem technicznym („Naprawy kwalifikowane”).

Produkty objęte wsparciem technicznym usługa Basic Hardware jest dostępna dla wybranych komputerów Dell Optiplex™, Latitude™, Dell Precision™, Vostro™, drukarek firmy Dell, urządzeń PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ i systemów pamięci masowej Dell | EMC Storage Systems™, które zostały zakupione w standardowej konfiguracji.

Każdy produkt objęty wsparciem technicznym jest oznaczony kodem Service Tag („Service Tag™”). Klient jest zobowiązany wykupić osobną umowę na usługę Basic Hardware dla każdego produktu objętego wsparciem technicznym. Na przykład drukarka kupiona z notebookiem nie jest objęta umową serwisową notebooka: drukarka i notebook będą miały oddzielne umowy serwisowe.

Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszym dokumentem i zwrócenie uwagi na fakt, iż firma Dell i/lub autoryzowany sprzedawca firmy Dell zastrzegają sobie prawo do zmiany lub modyfikacji w dowolnym czasie wszelkich określonych w tym dokumencie warunków i postanowień.

USŁUGA BASIC HARDWARE OBEJMUJE: 1) SERWIS I POMOC TECHNICZNA, ORAZ



2) CZĘŚCI SERWISOWE I ZWIĄZANA Z NIMI ROBOCIZNĘ.

1. SERWIS I POMOC TECHNICZNA

Wszystkie oferty w ramach podstawowych usług sprzętowych, z wyjątkiem usługi „Parts Only” (tylko części), mają prawo do następujących usług serwisowych i pomocy technicznej

- Usługa telefonicznej pomocy technicznej zapewniającej rozwiązywanie problemów ze sprzętem w lokalnych godzinach pracy z wyjątkiem lokalnych dni wolnych od pracy.
- Usługa pomocy technicznej 24x7 opartej na czacie internetowym i poczcie e-mail.
- Naprawa, usunięcie uszkodzeń i wykonanie usługi odpowiednio do poziomu reakcji serwisu zakupionego przez klienta.
- Uwaga: oferowane usługi mogą różnić się w zależności od regionu geograficznego. W przypadku produktów objętych wsparciem technicznym zakupionych od autoryzowanych sprzedawców firmy Dell, klient może skontaktować się z firmą Dell lub autoryzowanym sprzedawcą firmy Dell w celu ustalenia wykupionego poziomu serwisowania produktów objętych wsparciem technicznym.

Kontakt z firmą Dell w ramach zakupionego pakietu usług

Rozwiązywanie problemów technicznych o niskim priorytecie: w przypadku problemów o niskim priorytecie należy skontaktować się z pomocą techniczną firmy Dell korzystając z poczty e-mail lub czatu internetowego dostępnego pod adresem www.support.dell.com.

Usługa pomocy technicznej — rozwiązywanie problemów przez telefon: pracownicy pomocy technicznej realizujący usługi Basic Hardware („Pracownicy pomocy technicznej firmy Dell”) są dostępni w lokalnych godzinach urzędowania od poniedziałku do piątku z wyjątkiem lokalnych świąt. Numery telefonów pomocy technicznej są dostępne pod adresem www.support.dell.com. Przed skontaktowaniem się z firmą Dell należy:

- 1) ustalić: 1) Service Tag, 2) Express Service Code i 3) model produktu objętego wsparciem technicznym. Numery Service Tag i Express Service Code znajdują się na etykiecie naklejonej na objętym wsparciem technicznym produkcie.
- Przygotować opis problemu oraz informacje o wszelkich krokach podjętych przed skontaktowaniem się z pomocą techniczną.
- Przygotować numer zgłoszenia serwisowego, o ile został on już przypisany podczas wcześniejszych kontaktów z pracownikami serwisu firmy Dell.
- Ustalić aktualnie używaną wersję systemu operacyjnego.
- Posiadać fizyczny dostęp do produktu objętego wsparciem technicznym w trakcie procesu rozwiązywania problemu.

Prosimy o kontakt telefoniczny z firmą Dell lub autoryzowanym sprzedawcą firmy Dell. W trakcie rozmowy pracownik pomocy technicznej firmy Dell poprosi o podanie numeru Service Tag i Express Service Code. Pracownik pomocy technicznej firmy Dell sprawdzi również wykupione poziomy i terminy ważności usług dla produktu objętego wsparciem technicznym. Następnie pracownik pomocy technicznej firmy Dell rozpocznie serię kroków mających na celu zdiagnozowanie problemu.

- Na żądanie pracownika pomocy technicznej klient powinien przeczytać wyświetlone komunikaty o błędach oraz określić okoliczności ich wystąpienia.
- Klient powinien być przygotowany do poinformowania pracownika pomocy technicznej firmy Dell o krokach podjętych w celu rozwiązania problemu przed skontaktowaniem się z pomocą techniczną firmy Dell.
- Pracownik pomocy technicznej firmy Dell może poprosić klienta o otwarcie obudowy produktu, wyjęcie wskazanych podzespołów, uruchomienie wskazanego oprogramowania lub wykonanie innych czynności diagnostycznych. Brak współpracy umożliwiającej zdalną diagnostykę może spowodować naliczenie opłaty serwisowej za usługi diagnostyczne u klienta.
- Jeśli klient nie chce lub nie może wykonywać początkowych kroków rozwiązywania problemu podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell, klient może rozszerzyć swoje usługi Basic Hardware w firmie Dell lub u autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, do poziomu usług Dell ProSupport z diagnostyką u klienta, o ile taki poziom usług jest dostępny.
- Jeśli produkt nie jest już objęty odpowiednią gwarancją sprzętową, może zostać naliczona opłata za diagnostykę i naprawę.

2. CZĘŚCI SERWISOWE I ZWIĄZANA Z NIMI ROBOCIZNA



Niektóre części są zaprojektowane w celu umożliwienia łatwej wymiany przez klienta: takie części są określane jako części samodzielnie wymieniane przez klienta (CSR). Części CSR nie zależą od wykupionego poziomu reakcji serwisu. Jeśli w trakcie diagnozowania pracownik pomocy technicznej firmy Dell stwierdzi, że naprawa może zostać wykonana przy użyciu części CSR, firma Dell wyśle część CSR bezpośrednio do klienta. Części CSR można podzielić na dwie kategorie:

- **Opcjonalne części CSR** — te części mogą zostać wymienione przez klienta. W zależności od typu usługi zakupionej z produktem objętym wsparciem technicznym firma Dell może zapewnić pracownika do wymiany części u klienta.
- **Obowiązkowe części CSR** — to części, które klient musi wymienić samodzielnie. Firma Dell nie pokrywa kosztów ich instalacji. Jeśli klient zażąda wymiany tych części przez firmę Dell i/lub autoryzowanego sprzedawcę firmy Dell, klientowi zostanie naliczona opłata za tę usługę.

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 za pośrednictwem kuriera w następnym dniu roboczym po wystawieniu zlecenia.
- Części serwisowe dla klientów z serwisem w ciągu trzech dni roboczych zostaną wysłane za pośrednictwem kuriera w ciągu trzech dni roboczych.
- Części serwisowe dla klientów z serwisem „Zwrot do naprawy” zostaną wysłane za pośrednictwem kuriera.

Po ustaleniu przez pracownika pomocy technicznej firmy Dell, czy konieczna jest wymiana części, czy też zwrot komputera, klient zostanie poinformowany o kolejnych krokach, które należy wykonać. W zależności od poziomu reakcji serwisu zakupionego przez klienta będą miały zastosowanie następujące opcje:

A. Zwrot do naprawy

Istnieją trzy rodzaje serwisu Zwrot do naprawy: obsługa za pośrednictwem poczty, obsługa za pośrednictwem spedytora na koszt klienta i zwrot obsługa za pośrednictwem spedytora na koszt firmy Dell. Opcje serwisu Zwrot do naprawy będą się różnić w zależności od wykupionego typu reakcji serwisu i położenia geograficznego klienta.

Zwrot do naprawy — dostarczenie urządzenia do serwisu na koszt klienta (CIS)

„Zwrot do naprawy” — usługa jest inicjowana po telefonicznym skontaktowaniu się z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. Podczas telefonicznego procesu rozwiązywania problemu pracownik pomocy technicznej firmy Dell ustali, czy problem polega na awarii sprzętu. Jeśli tak, klient zostanie poproszony o dostarczenie produktu objętego wsparciem technicznym 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 dni wolnych od pracy.

Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w potwierdzeniu zamówienia klienta, na fakturze lub pokwitowaniu. Po naprawieniu produktu objętego wsparciem technicznym klient zostanie o tym powiadomiony i poproszony o zorganizowanie jego odbioru. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.

Zwrot do naprawy — usługa Odbiór i zwrot (CAR)

„Zwrot do naprawy” — usługa „Odbiór i zwrot” jest inicjowana po telefonicznym skontaktowaniu się z pomocą techniczną firmy Dell w opisany powyżej sposób. Jeśli w produkcie objętym wsparciem technicznym została zdiagnozowana awaria sprzętu, której nie można usunąć podczas rozmowy telefonicznej z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell, przedstawiciel firmy Dell odbierze produkt objęty wsparciem technicznym i dostarczy go do centrum naprawczego wyznaczonego przez firmę Dell.

Ta metoda serwisowania obejmuje naprawę lub wymianę części, w tym monitorów, klawiatur i myszy, o ile nie zostały zamówione osobno.

Naprawa kwalifikowana zostanie przeprowadzona zgodnie z czasem reakcji określonym w potwierdzeniu zamówienia klienta, na fakturze lub pokwitowaniu. Po naprawieniu produktu objętego wsparciem technicznym zostanie on zwrócony do klienta. Umowy o poziomie usług serwisowych mogą się różnić w zależności od kraju i miasta.

B. Usługa Tylko części



W przypadku klientów, którzy wykupili usługę „Tylko części” firma Dell udostępni części zamienne na zasadzie wymiany w celu realizacji naprawy kwalifikowanej. Firma Dell może zapewnić wymianę całych urządzeń innych firm zamiast wymiany poszczególnych elementów. Firma Dell dołączy do każdej części zamiennej z góry opłacone opakowanie transportowe w celu umożliwienia klientowi zwrotu oryginalnej wadliwej części do firmy Dell. Usługa Tylko części nie obejmuje usług pomocy technicznej.

C. Serwis u klienta w następnym dniu roboczym i serwis u klienta w ciągu trzech dni roboczych

Podczas procesu telefonicznego rozwiązywania problemu pracownik pomocy technicznej firmy Dell ustali, czy należy wysłać do klienta pracownika serwisu w celu wykonania naprawy kwalifikowanej. W przypadku serwisu u klienta w następnym dniu roboczym, pracownik serwisu zazwyczaj przybywa do klienta następnego dnia roboczego po wystawieniu zlecenia. W przypadku serwisu u klienta w ciągu trzech dni roboczych, pracownik serwisu zazwyczaj przybywa do klienta w ciągu trzech dni roboczych po wystawieniu zlecenia. Dla tego rodzaju serwisowania istnieją konkretne ograniczenia i warunki:

- Pracownicy serwisu są dostępni od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem świąt lokalnych, w godzinach od 8:00 do 18:00 czasu lokalnego.
- W przypadku kontaktu telefonicznego z firmą Dell, po godzinie 17:00 czasu lokalnego i stwierdzenia konieczności podjęcia interwencji na miejscu u klienta, może wymagać dodatkowego dnia na przybycie pracownika serwisu.
- W przypadku stwierdzenia przez będącego u klienta wysłanego pracownika serwisu, że są potrzebne dodatkowe części/zasoby, prace mogą zostać czasowo zawieszane. Prace zostaną wznowione po udostępnieniu dodatkowych części/zasobów.

Wizyta, która nie doszła do skutku z winy klienta: nieobecność klienta lub jego przedstawiciela pod wskazanym w zleceniu adresem w chwili dotarcia pracownika serwisu na miejsce uniemożliwi mu wykonanie wymaganej usługi. W miarę możliwości pracownik serwisu pozostawi klientowi informację o wizycie. W takim przypadku klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną wizytę serwisową.

D. Usługa zaawansowanej wymiany

Niektóre produkty mogą zostać zakupione wraz z usługą zaawansowanej wymiany, w celu realizacji naprawy kwalifikowanej. Jeśli pracownik pomocy technicznej firmy Dell ustali, że produkt objęty wsparciem technicznym wymaga naprawy kwalifikowanej, firma Dell może postanowić wysłać produkt zamienny do siedziby firmy klienta. Produkt zamienny zostanie wysłany za pośrednictwem kuriera. W niektórych przypadkach, według uznania firmy Dell, do klienta może również zostać wysłany pracownik serwisu w celu wymiany/instalacji produktu zamiennego. Po otrzymaniu produktu zamiennego klient musi zwrócić wadliwy produkt objęty wsparciem technicznym do firmy Dell, dostarczając wadliwy produkt objęty wsparciem technicznym do siedziby wyznaczonego spedytora w ciągu 3 dni roboczych. Jeśli klient nie zwróci wadliwego elementu, zostanie naliczona opłata.

Aktualizacje oprogramowania Dell EqualLogic

Podstawowa pomoc techniczna dla sprzętu dla wybranych Objętych produktów Dell EqualLogic włącznie z serią PS produktów Dell EqualLogic obejmuje zarówno utrzymywanie aktualizacji oprogramowania, jak i wprowadzanie nowych funkcji do oprogramowania układowego i podstawowego oprogramowania, takiego jak SAN HQ, Auto Snapshot Manager i Host Integration Toolkit (w okresie świadczenia usługi wskazanym na fakturze).

Poprawki. Firma Dell okresowo wprowadza poprawki w oprogramowaniu systemów pamięci masowej przeznaczonych 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 danego oprogramowania do obsługi systemów pamięci masowej w przedsiębiorstwie.

Nowe wersje. Nowe wersje odpowiedniego oprogramowania do obsługi systemów pamięci masowej w przedsiębiorstwie są bezpłatnie udostępniane przez firmę Dell licencjobiorcom tego oprogramowania zainstalowanego na Objętych produktach uwzględnionych w ograniczonej gwarancji¹ firmy Dell lub w rocznym kontrakcie na świadczenie usług lub konserwację. Nowe wersje zazwyczaj zawierają poprawki, a także uwzględniające zmiany związane ze wzbogaceniem istniejącego zestawu funkcji lub dodaniem nowych funkcji i możliwości.

Opłaty za odnowienie usługi pomocy technicznej dla produktów Dell EqualLogic są dostępne pod adresem: <http://www.dell.com/ProSupport/EQLpricelist>



Ograniczenia okresu gwarancji sprzętu:

- Okres gwarancji dysków twardych SATA w komputerach PowerEdge™, PowerEdge SC™ I PowerVault™ wynosi 1 rok ograniczonej gwarancji albo jest równy okresowi ograniczonej gwarancji¹ na komputer firmy Dell, z którym dostarczany jest dysk twardy SATA, w zależności od tego, który z nich jest krótszy.
- Okres gwarancji na baterie komputera przenośnego wynosi 1 rok ograniczonej gwarancji¹ albo jest równy okresowi ograniczonej gwarancji na komputer firmy Dell, z którym dostarczana jest bateria, w zależności od tego, który z nich jest krótszy.
- Nowa bateria PERC5 lub PERC 6 może zapewnić do 72 godzin zasilania awaryjnego pamięci podręcznej. W ramach rocznej ograniczonej gwarancji¹ gwarantujemy, że bateria zapewni przynajmniej 24 godziny awaryjnego zasilania w trakcie rocznego okresu ograniczonej gwarancji.
- Lampy projektora są objęte 90-dniową ograniczoną gwarancją¹.
- Pamięć objęta jest ograniczoną sprzętową gwarancją¹ wieczystą.
- Ograniczona gwarancja sprzętowa na monitory zakupione niezależnie od systemu obowiązuje przez okres wskazany w specyfikacji przesyłki. Monitory zakupione razem z systemem są objęte ograniczoną gwarancją¹ sprzętową systemu.
- Urządzenia PDA, słuchawki i zdalne wbudowane elementy sterujące objęte są roczną ograniczoną gwarancją¹ sprzętową.
- Inny dodatkowy sprzęt objęty jest — w zależności od tego, który okres jest dłuższy — roczną ograniczoną gwarancją¹ sprzętową na nowe części i 90-dniową ograniczoną gwarancją na naprawiane części albo — w przypadku zarówno nowych, jak i naprawianych części — pozostałym okresem gwarancji na komputer firmy Dell, w którym takie części są zainstalowane.

Mogą mieć zastosowanie dodatkowe ograniczenia gwarancji sprzętowej. Więcej szczegółów można uzyskać w witrynie www.dell.com/warranty lub na fakturze, lub w dziale pomocy technicznej firmy Dell.

Usługi nie obejmują:

- Pomocy związanej z systemami operacyjnymi, oprogramowaniem i bazami danych.
- Wymiany nośników z oprogramowaniem innej marki niż Dell (na przykład Microsoft® Office) lub oprogramowaniem, którego firma Dell już nie wysłała z nowymi komputerami.
- Pomocy w konfiguracji, optymalizacji, instalacji, zmianie lokalizacji i aktualizacjach.
- Dostępu do specjalistów wyższego poziomu.
- Usługi Fast-Track Dispatch.
- Monitorowania sytuacji krytycznych przez globalne centrum zarządzania.
- Natychmiastowej reakcji ani określanych przez klienta poziomów istotności zdarzenia.
- Zarządzania zgłoszeniami ani zarządzania eskalacją.
- Korzystania z gwarancji, możliwości wykonania naprawy i wszelkich rodzajów usług w odniesieniu do produktów innych firm, jak również ze wsparcia udzielanego wspólnie z innymi dostawcami/partnerami.
- Dostarczania akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych, urządzeń peryferyjnych i części, takich jak baterie, ramki czy pokrywy.
- Usług instalacji modułów obowiązkowo wymienianych przez klienta (CRU).
- Wykonywania czynności serwisowych o charakterze profilaktycznym.
- Serwisowania lub naprawy wszelkich uszkodzeń lub awarii produktu objętego wsparciem technicznym zakwalifikowanych jako wyłącznie kosmetyczne i niemających wpływu na funkcjonowanie urządzenia. Firma Dell nie naprawia uszkodzeń wynikających z normalnego zużycia urządzenia, a w szczególności powierzchniowych uszkodzeń, takich jak zadrapania i wgniecenia.
- Objęcia serwisem sprzętu uszkodzonego w wyniku wypadku, a także niewłaściwego użycia lub użycia w sposób niezgodny z przeznaczeniem produktu objętego wsparciem technicznym i jego podzespołów (m.in. podłączenia do instalacji elektrycznej o niewłaściwym napięciu, zastosowania nieodpowiednich bezpieczników, użycia niekompatybilnych urządzeń lub akcesoriów, niezapewnienia właściwej bądź wystarczającej wentylacji oraz niezastosowania się do instrukcji obsługi) oraz w wyniku dokonania modyfikacji, zainstalowania sprzętu w niewłaściwym środowisku pracy, przeprowadzenia w sposób nieprawidłowy czynności konserwacyjnych przez klienta (lub przedstawiciela klienta), przenoszenia produktu objętego wsparciem technicznym, wymontowywania lub modyfikowania sprzętu bądź usuwania etykiet umożliwiających identyfikację poszczególnych części, jak również awarii spowodowanej przez produkt, za który firma Dell nie odpowiada.
- Wykonywania napraw spowodowanych problemami z oprogramowaniem lub modyfikacją, dostosowywaniem do określonych potrzeb albo naprawą sprzętu przez podmiot inny niż firma Dell, jej autoryzowany sprzedawca lub serwisant albo przez klientów korzystających z części samodzielnie wymienianych przez klienta (CSR).
- Serwisowania w przypadku uszkodzeń spowodowanych wystąpieniem zdarzeń losowych, takich jak na przykład uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan.
- Jakiegokolwiek odzyskiwania lub kopiowania danych.



- Jakichkolwiek czynności lub usług nieokreślonych wyraźnie w niniejszych warunkach świadczenia usług.

Obowiązki klienta

- **Zapewnienie dostępu.** Klient oświadcza i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik firmy Dell lub autoryzowanego sprzedawcy firmy Dell, o ile ma to zastosowanie, mają prawo uzyskać dostęp do produktu objętego wsparciem technicznym i korzystać z niego, a także przechowywanych w nim informacji oraz wszystkich jego składników sprzętowych i programowych w celu wykonania usług. Jeśli klient nie uzyskał dostępu do urządzenia, jego obowiązkiem jest spełnienie w/w warunków zanim zwróci się do firmy Dell o wykonanie niniejszych usług.
- **Współpraca z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell i pracownikiem serwisu wykonującym usługę w siedzibie klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej firmy Dell i przestrzegać podanych przez niego instrukcji.
- **Zapewnienie zgodności oprogramowania i serwisowanych wersji.** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i produktów objętych wsparciem technicznym z określonymi przez firmę Dell wymaganiami minimalnymi dotyczącymi wersji i konfiguracji, które zostały określone w witrynie PowerLink poświęconej systemom pamięci masowej Dell | EMC i macierzom Dell EqualLogic™ lub pod adresem www.support.dell.com dla produktów objętych wsparciem technicznym. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi firmy Dell, jeśli produkty objęte wsparciem technicznym mają nadal kwalifikować się do tej usługi.
- **Gwarancje innych firm.** Realizacja podstawowych usług sprzętowych może się wiązać z koniecznością uzyskania przez firmę Dell dostępu do sprzętu lub oprogramowania pochodzącego od producentów/dostawców innych niż firma Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik firmy Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie wykonywał jakiegokolwiek prace przy tych produktach. Obowiązkiem klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie usług przez firmę Dell i/lub jej autoryzowanego sprzedawcę nie będzie miało wpływu na tego rodzaju gwarancje. Ponadto wyrażenie zgody na realizację usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez klienta konsekwencji takiej decyzji. FIRMA DELL I AUTORYZOWANI SPRZEDAWCY FIRMY DELL NIE ODPOWIADAJĄ ZA GWARANCJE INNYCH PRODUCENTÓW ANI ZA JAKIKOLWIEK WPŁYW WYKONYWANYCH PRZEZ SIEBIE USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.
- **Przygotowanie miejsca pracy dla pracownika serwisu.** W przypadku usług świadczonych w siedzibie klienta musi on zapewnić pracownikowi serwisu bezpłatny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury i produktów objętych wsparciem technicznym. Pod pojęciem „wystarczający dostęp” rozumie się odpowiednią ilość miejsca do pracy, a także możliwość korzystania z zasilania elektrycznego i lokalnej linii telefonicznej. Wymagane jest także udostępnienie pracownikowi serwisu monitora lub wyświetlacza, myszy i klawiatury, jeśli produkty objęte wsparciem technicznym nie zawierają tych elementów.
- **Zwrot wadliwych części.** Po dostarczeniu przez pracownika pomocy technicznej firmy Dell zamiennika klient musi przekazać wadliwe urządzenie lub wadliwy element składowy tego urządzenia, chyba że zakupił w odniesieniu do danego komputera/systemu usługę „Zachowaj swój dysk twardy” — w takim przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde.

Jeśli klient nie zastosuje się do wymagań i warunków określonych w niniejszym opisie usługi (dostępnym pod adresem www.dell.com/servicecontracts), firma Dell lub jej autoryzowany sprzedawca nie ma obowiązku świadczenia usług.

Odpowiedzialność za wykonanie kopii zapasowej danych klienta

Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi muszą zostać wykonane kopie zapasowe wszystkich danych i programów znajdujących się na wszystkich komputerach objętych Usługą. **FIRMA DELL NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ LUB KONIECZNOŚĆ PRZYWRÓCENIA DANYCH ALBO PROGRAMÓW**, ani za awarie komputerów wynikające ze świadczenia usług, pomocy technicznej lub jakichkolwiek działań, w tym zaniedbań, ze strony firmy Dell lub uprawnionych zewnętrznych usługodawców.

Ważne informacje dodatkowe

- Przekazanie.** Firma Dell może zlecić realizację Usługi i/lub Opisu usługi uprawnionym firmom zewnętrznym.
- Wymiana kompletnego urządzenia lub jego podzespołu/elementu składowego.** Firma Dell zastrzega sobie prawo do wysłania klientowi kompletnego zamiennika w przypadku, gdy pracownik pomocy technicznej stwierdzi, że określony element składowy produktu objętego wsparciem technicznym (np. klawiaturę lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana kompletnego produktu objętego wsparciem technicznym. Po dostarczeniu przez przedstawiciela firmy Dell urządzenia zastępczego klient musi przekazać przedstawicielowi wadliwe urządzenie lub wadliwy element składowy tego urządzenia, chyba że zakupił w odniesieniu do danego urządzenia usługę „Zachowaj swój dysk twardy” — w takim przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Jeśli klient nie przekazuje wadliwego urządzenia pracownikowi serwisu firmy Dell, zgodnie z powyższym opisem, lub jeśli (w przypadku niedostarczenia



wymienianego urządzenia za pośrednictwem pracownika serwisu firmy Dell) wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni, klient wyraża zgodę na uiszczenie opłaty na rzecz firmy Dell za wymieniany moduł po otrzymaniu faktury. W przypadku, gdy klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty odbioru, firma Dell może skorzystać z dostępnych praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejsze warunki świadczenia usług po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia.

- C. **Rozwiązanie.** Z zastrzeżeniem zasad zwrotu produktów i usług obowiązujących w jego lokalizacji geograficznej Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu określonej liczby dni od otrzymania produktu objętego wsparciem technicznym przez przesłanie firmie Dell pisemnego zawiadomienia o rozwiązaniu umowy. Jeśli Klient rozwiąże umowę w przedmiotowym okresie, firma Dell zwróci mu pełną kwotę zapłaconą za Usługę, pomniejszoną o ewentualne koszty obsługi zgłoszeń serwisowych dokonanych na mocy tego Opisu usługi. Jeśli jednak Klient nie dochowa tego terminu, nie może rozwiązać umowy o świadczenie Usługi, z wyjątkiem przypadków dopuszczalnych przez ustawodawstwo kraju/regionu zwierzchnie wobec zapisów niniejszej umowy.

Firma Dell może rozwiązać umowę na świadczenie Usługi w dowolnym momencie w trakcie jej obowiązywania, jeśli nastąpi którakolwiek z następujących okoliczności:

- Klient nie zapłaci całej kwoty za Usługę zgodnie z warunkami określonymi na fakturze.
- Klient odmówi współpracy ze wspomagającym pracownikiem pomocy technicznej lub technikiem wykonującym czynności na miejscu.
- Klient nie przestrzega któregokolwiek z warunków i postanowień określonych w niniejszym Opisie usługi.

W przypadku rozwiązania Umowy firma Dell prześle Klientowi pisemne zawiadomienie o rozwiązaniu na adres podany na fakturze wystawionej Klientowi. Zawiadomienie będzie zawierało przyczyny rozwiązania oraz datę jego wejścia w życie, która nie może być wcześniejsza niż dziesięć (10) dni od dnia wysłania zawiadomienia, chyba, że lokalne przepisy prawa określają inne warunki rozwiązywania umów, zwierzchnie wobec postanowień niniejszej umowy. JEŚLI FIRMA DELL ROZWIĄŻE UMOWĘ NA ŚWIADCZENIE USŁUGI NA MOCY NINIEJSZEGO PUNKTU, KLIENTOWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ŻADNYCH KWOT ANI OPŁAT ZAPŁACONYCH LUB NALEŻNYCH FIRMIE DELL.

- D. **Zmiana lokalizacji.** Usługa będzie realizowana w miejscach wskazanych na fakturze wystawionej Klientowi. Usługa nie jest dostępna we wszystkich lokalizacjach geograficznych. Zobowiązanie firmy Dell do świadczenia Usług wobec produktów objętych wsparciem technicznym, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, może się wiązać z koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat oraz kontrolą i ponowną certyfikacją przeniesionego produktu objętego wsparciem technicznym z zastosowaniem aktualnych stawek za usługi konsultingowe rozliczanych metodą robocizny i materiałów. W celu umożliwienia firmie Dell wypełnienia jej zobowiązań Klient zapewni jej przedstawicielom właściwy, bezpieczny i bezpłatny dostęp do swoich obiektów.
- E. **Magazynowanie części.** Firma Dell obecnie składowuje części w różnych lokalizacjach na całym świecie. Istnieje możliwość, że wybrane części nie będą składowane w lokalizacji znajdującej się najbliżej siedziby klienta. Jeśli część niezbędna do naprawy produktu objętego wsparciem technicznym jest niedostępna w magazynie firmy Dell zlokalizowanym blisko siedziby klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, może to wpłynąć na czas reakcji.
- F. **Ograniczenia dotyczące wsparcia technicznego.** Firma Dell nie odpowiada za brak realizacji usług i opóźnienia w ich realizacji powstałych z przyczyn od niej niezależnych. Usługi są świadczone wyłącznie w odniesieniu do produktów objętych wsparciem technicznym, które klient użytkuje zgodnie z ich przeznaczeniem.
- G. **Własność części objętych Usługą.** Wszystkie części objęte Usługą wymontowane z produktu objętego wsparciem technicznym i zwrócone do firmy Dell stają się jej własnością. Jeśli Klient otrzyma części zamienne od firmy Dell, jest zobowiązany zapłacić firmie Dell według aktualnych stawek rynkowych za wszelkie części wymontowane z komputera i zatrzymane dla siebie (z wyjątkiem dysków twardech z komputerów objętych usługą zachowania swojego dysku twardego). Do przeprowadzenia napraw gwarancyjnych firma Dell używa nowych i regenerowanych części różnych producentów.
- H. **Usługi opcjonalne.** W firmie Dell mogą być dostępne usługi opcjonalne (obejmujące pomoc techniczną w miejscu, gdzie jest ona potrzebna, instalację, konsultacje, zarządzanie oraz profesjonalne usługi pomocy technicznej lub szkolenia), przy czym będą się one różnić w zależności od lokalizacji klienta. Usługi opcjonalne mogą wymagać zawarcia oddzielnej umowy z firmą Dell. W przypadku braku takiej umowy usługi opcjonalne będą udostępniane zgodnie z niniejszą umową.
- I. **Okres obowiązywania i wznowienie.** Usługi będą świadczone Klientowi w okresie wskazanym na fakturze wystawionej przez firmę Dell. Przed zakończeniem okresu świadczenia usługi może istnieć możliwość przedłużenia jej na kolejny okres, zależnie od aktualnie dostępnych opcji i procedur stosowanych przez firmę Dell.

Ponadto według własnego uznania firma Dell może zaproponować wznowienie Usługi przez wysłanie Klientowi faktury na nowy okres jej obowiązywania. Klient według własnego uznania (jeśli zezwalają na to przepisy prawa) może wyrazić zgodę na taki sposób wznowienia Usługi, opłacając fakturę w podanym terminie. Zapłata faktury za wznowienie usługi oznacza wyrażenie przez Klienta zgody na przedłużenie okresu świadczenia Usługi. Wznowienie Usługi oznacza wyrażenie zgody na podleganie warunkom obowiązującym w nowym okresie. Jeśli Klient nie opłaci faktury za wznowienie, Usługi przestaną być świadczone w dniu wygaśnięcia umowy określonym na pierwotnej lub ostatniej zapłaconej fakturze Klienta.



J. **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 produkt objęty wsparciem technicznym Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu świadczenia Usługi, pod warunkiem, że Klient jest pierwotnym nabywcą produktu objętego wsparciem technicznym i Usługi lub Klient kupił produkt objęty wsparciem technicznym i Usługę od ich pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła produkt objęty wsparciem technicznym i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat. Niezależnie od powyższych postanowień usługa dotycząca produktów Dell EqualLogic nie podlega przeniesieniu. Klienci chcący przenieść własność produktów Dell EqualLogic powinni zalecić każdemu potencjalnemu beneficjentowi skontaktowanie się z firmą Dell pod adresem eglx-customer-service@dell.com w celu omówienia ewentualnego przeniesienia licencji, gwarancji i/lub usług dla Objętych produktów. Do dowolnego takiego przeniesienia mogą mieć zastosowanie warunki, zasady i opłaty, zaś firma Dell może, według wyłącznego własnego uznania, odmówić zgody na jakiegokolwiek takie przeniesienie z jakiegokolwiek powodu lub bez powodu.

Zwracamy uwagę, że po przemieszczeniu produktu objętego wsparciem technicznym 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 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.

PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™ i Dell | EMC Storage Systems™ są znakami towarowymi firmy Dell Inc.

¹W regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki ograniczona gwarancja jest świadczona zgodnie ze standardowymi warunkami i postanowieniami sprzedaży w połączeniu z odpowiednimi ofertami usługowymi.