

Omówienie usługi

Dell świadczy usługi Basic Hardware Support (zwanej dalej „Usługą” lub „pakietem Basic”) zgodnie z niniejszym dokumentem (zwanym „Warunkami świadczenia usług”) oraz poziomem usług świadczonych na miejscu i/lub za pośrednictwem poczty, które zostały zakupione przez Klienta (jeśli występują). Niniejsza Usługa polega na świadczeniu pomocy technicznej w przypadku uszkodzeń objętych ograniczoną gwarancją określoną w chwili zakupu lub przedłużenia/odnowy gwarancji dla serwerów, systemów klienckich, pamięci masowych oraz rozwiązań sieciowych marki Dell.

Pakiet Basic Hardware Support obejmuje następujące usługi:

- Dostęp do linii telefonicznego wsparcia technicznego umożliwiającej uzyskanie telefonicznej pomocy w problemach natury sprzętowej dotyczących Produktu objętego wsparciem (patrz niżej) w godzinach roboczych (od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).
- Zdalne rozwiązywanie wielu typowych problemów, jeśli jest oferowane dla danego produktu i akceptowane przez Klienta. W ramach tej usługi technik serwisowy Dell łączy się bezpośrednio z komputerem użytkownika za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego, co pozwala na szybsze i sprawniejsze rozwiązanie problemu.
- Dostęp do wsparcia technicznego online pod adresem <http://www.support.dell.com> — całodobowy dostęp przez Internet do informacji technicznych.
- Wysłanie technika serwisowego i/lub części objętych gwarancją do siedziby Klienta w standardowych godzinach pracy (o ile jest to konieczne i zgodnie z regulaminem dotyczącym zakupionego pakietu usług) w celu wykonania napraw lub rozwiązania problemów związanych z wadami materiałowymi lub wadami wykonania w Produkcie objętym wsparciem.
- Usługa „CAR” – to usługa odbioru i zwrotu (o ile jest to konieczne i zgodnie z regulaminem dotyczącym zakupionego pakietu usług) w przypadku napraw i rozwiązywania problemów związanych z wadami materiałowymi lub wadami wykonania w Produkcie objętym wsparciem.

Produkt objęty wsparciem: Niniejsza usługa jest dostępna dla wybranych komputerów osobistych Dell OptiPlex™, Latitude™, Dell Precision™, Vostro™, drukarek Dell oraz serwerów PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™ w standardowej konfiguracji („Produkt objęty wsparciem”). Produkt objęty wsparciem zgodnie z niniejszym dokumentem „Warunki świadczenia usług” figuruje na fakturze Dell przeznaczonej dla Klienta. W odniesieniu do każdego Produktu objętego wsparciem muszą zostać podpisane przez Klienta oddzielne umowy na świadczenie usług wsparcia technicznego w ramach pakietu Basic. Na przykład drukarka dołączona do systemu objętego tą usługą NIE będzie nią objęta, jeśli nie zawarto osobnej umowy o świadczenie wsparcia technicznego dla tej drukarki. Każdy Produkt objęty wsparciem jest oznaczony kodem („Service Tag”).

Prosimy o uważne zapoznanie się z niniejszymi Warunkami świadczenia usług i zwrócenie uwagi na fakt, iż Dell zastrzega sobie prawo do zmiany lub modyfikacji w dowolnym czasie wszelkich warunków i postanowień określonych w tym dokumencie oraz do stwierdzenia, czy i kiedy owe zmiany lub modyfikacje dotyczą obecnych i/lub przyszłych klientów.

Procedury serwisowe

Kontaktowanie się z Dell w ramach zakupionego pakietu usług

Zgłoszenia serwisowe o niskim priorytecie: W sytuacjach niewymagających natychmiastowej reakcji Klient może wysłać zgłoszenie online w witrynie wsparcia technicznego dla danego regionu:

Adres witryny:

- Europa — <http://Support.euro.dell.com/>

Warunki świadczenia usług Basic Hardware Support

Linia telefonicznego wsparcia technicznego dotyczącego problemów ze sprzętem: Podstawowa pomoc techniczna dostępna jest w godzinach roboczych: od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–17:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

- 1. Informacje, które należy zebrać przed skontaktowaniem się z Dell:**
 - kod „Service Tag” i/lub zgłoszenia,
 - numer faktury i numer seryjny Produktu objętego wsparciem,
 - numer modelu Produktu objętego wsparciem,
 - aktualnie używana wersja systemu operacyjnego,
 - nazwy producentów i modele używanych urządzeń peryferyjnych (np. modemów),
 - opis problemu oraz informacje o wszelkich krokach podjętych do tej pory w celu jego rozwiązania.
- 2. Kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej**
 - Usługa jest dostępna pod następującym numerem telefonu http://support.euro.dell.com/support/topics/topic.aspx/emea/shared/support/dellcare/pl/contact_us_options?c=pl&l=pl&s=gen&~tab=1. Dzwonić należy z miejsca zapewniającego dostęp do Produktu objętego wsparciem, którego dotyczy zgłoszenie, ponieważ w trakcie rozmowy może być konieczne przekazanie pracownikowi pomocy technicznej dodatkowych informacji. Jeśli Klient telefonuje pod ten numer poza standardowymi godzinami pracy (8:00–17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy), czas oczekiwania może być znacznie dłuższy. Może też zaistnieć konieczność ustalenia z pracownikiem pomocy technicznej terminu ponownej rozmowy w standardowych godzinach pracy.
 - Należy podać pracownikowi pomocy technicznej kod „Service Tag” i inne wymagane informacje.
 - Pracownik pomocy technicznej sprawdzi, jaki poziom pomocy technicznej został zakupiony oraz jaki jest termin wygaśnięcia subskrypcji usług dotyczących Produktu objętego wsparciem.
- 3. Pomoc w rozwiązywaniu problemów przez telefon**
 - Konieczne może być podanie informacji o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, a także poinformowanie pracownika pomocy technicznej o działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie oraz o podjętych do tej pory krokach.
 - Należy podać aktualnie używaną wersję systemu operacyjnego.
 - Należy podać nazwy producentów i modele używanych urządzeń peryferyjnych (np. modemów).
 - W celu umożliwienia skutecznego zdiagnozowania problemu rozmowę telefoniczną z pracownikiem pomocy technicznej podzielono na szereg standardowych etapów.
 - Jeśli Klient nie życzy sobie wstępnego rozwiązywania problemów przez telefon lub nie ma takiej możliwości, konieczne jest rozszerzenie usług wsparcia technicznego (w odniesieniu do danego Produktu objętego wsparciem) do pakietu ProSupport i zakupienie opcjonalnej usługi rozwiązywania problemów w siedzibie Klienta. W przypadku gdy konieczne będzie wykonanie usługi na miejscu, pracownik pomocy technicznej przekaze Klientowi dodatkowe instrukcje.

Pomoc techniczna na miejscu

Sposób podjęcia interwencji na miejscu jest zależny od rodzaju zakupionych usług. Informacje o rodzaju pomocy technicznej świadczonej Klientowi na miejscu znajdują się na fakturze. Jeśli spełnione są wszystkie warunki wymienione w niniejszych Warunkach świadczenia usług, a Klient nabył usługi wsparcia technicznego na miejscu, po telefonicznym zdiagnozowaniu problemu i próbie rozwiązania go pracownik pomocy technicznej ustali, czy wymagana jest wizyta technika serwisowego na miejscu i/lub wymiana określonych części. Dell wyśle swojego technika serwisowego do siedziby Klienta (na adres podany na fakturze lub w osobnej umowie zawartej przez Klienta z Dell), o ile będzie to konieczne i zgodnie z poniższą

Warunki świadczenia usług Basic Hardware Support

tabelą. Prace mogą być czasowo wstrzymane w razie potrzeby uzyskania dodatkowych części lub zasobów, zostaną jednak wznowione po spełnieniu tych wymagań.

Rodzaj interwencji na miejscu	Czas reakcji	Ograniczenia/sytuacje szczególne
Serwis u klienta następnego dnia roboczego	Po zdiagnozowaniu problemu w rozmowie telefonicznej technik serwisowy w większości przypadków przybywa do siedziby klienta następnego dnia roboczego.	<ul style="list-style-type: none"> • Usługa jest dostępna przez 5 dni roboczych w tygodniu (wg kalendarza obowiązującego w danej lokalizacji) i w standardowych godzinach pracy — z <i>wyjątkiem</i> dni ustawowo wolnych od pracy w danej lokalizacji. • W przypadku zatelefonowania do Dell i/lub stwierdzenia potrzeby podjęcia interwencji na miejscu po godzinie 17:00 czasu lokalnego konieczne może być uwzględnienie dodatkowego dnia roboczego na przybycie technika serwisowego. • Usługa dostępna tylko dla wybranych modeli urządzeń Dell. • W przypadku, gdy usługa serwisu u klienta następnego dnia roboczego jest niedostępna, zostanie zawarta alternatywna umowa serwisowa.

Niewykorzystana wizyta technika serwisowego. Nieobecność Klienta lub jego przedstawiciela w siedzibie uniemożliwia technikowi serwisowemu wykonanie usługi w odniesieniu do Produktu objętego wsparciem. Technik serwisowy pozostawi kartkę informującą Klienta o wizycie. W opisanej sytuacji Klient może zostać obciążony dodatkową opłatą za kolejną wizytę serwisową.

Usługa „CAR”

Usługi typu „CAR” w Europie obejmują — od dnia dostawy — dodatkową usługę wsparcia oprócz praw ustawowych. Usługa ta zapewnia Klientom więcej spokoju w razie awarii. W razie wystąpienia awarii komputera usługa odbioru i zwrotu obejmuje odbiór, naprawę i zwrot urządzenia po podjęciu opisanych poniżej procedur serwisowych (łącznie z diagnozą problemu przez telefon lub za pomocą witryny internetowej) i w okresie trwania pomocy technicznej. Usługa jest dostępna wyłącznie dla komputerów Inspiron, ekonomicznych notebooków Latitude i Dimension.

*Informację o okresie pomocy technicznej, po którego upływie pobierana jest odrębna opłata, można znaleźć na fakturze. Niezależnie od czasu trwania umowy serwisowej Dell zapewnia jednoroczną, niepodlegającą rozszerzeniu pomoc techniczną dotyczącą materiałów eksploatacyjnych i akcesoriów Dell, takich jak nośniki, torby, baterie CMOS oraz baterie do notebooków. Po upływie początkowego okresu obowiązywania usługi można wykupić dodatkową ochronę serwisową.

II. Procedury serwisowe — 4 poziomy wsparcia

Usługa „CAR” Dell stanowi uzupełnienie praw ustawowych i obejmuje następujące standardowe usługi wsparcia technicznego wraz z usługami odbioru, naprawy i zwrotu, jeśli są one potrzebne:

1. 30-dniowy okres początkowy — standardowo Dell oferuje bezpłatną pomoc telefoniczną w kwestiach dotyczących optymalizacji instalacji i konfiguracji oraz pewnych kwestii dotyczących obsługi przez krytyczny okres 30 dni po dostarczeniu urządzeń. Program jest dostępny dla systemów operacyjnych i aplikacji instalowanych na komputerach stacjonarnych i notebookach w fabryce.

Warunki świadczenia usług Basic Hardware Support

2. Całodobowe kompleksowe wsparcie techniczne online — standardowa witryna wsparcia technicznego Dell udostępnia pomoc online, w tym informacje na temat rozwiązywania problemów, narzędzia diagnostyczne oraz narzędzia do pobrania.
3. Pomoc techniczna przez telefon — Dell oferuje wszystkim klientom usługę pomocy technicznej przez telefon, która ma pomóc w rozwiązywaniu problemów ze sprzętem Dell.
4. Serwis typu „CAR” w Europie obejmujący naprawę lub wymianę części w głównych jednostkach komputerowych, w tym monitorów, klawiatur i myszy, jeśli nie zostały zamówione osobno, w ciągu 6 dni roboczych i po konsultacji z przedstawicielami działu pomocy technicznej Dell.

Pakiet Basic nie obejmuje:

- pomocy lub wsparcia w zakresie systemów operacyjnych, oprogramowania i baz danych;
- wymiany nośników danych z oprogramowaniem, które dostarcza/produkuje firma inna niż Dell (np. z pakietem Microsoft® Office) lub z oprogramowaniem, którego Dell nie dostarcza już wraz z nowymi komputerami;
- pomocy w konfiguracji, optymalizacji, instalacji, zmianie lokalizacji i aktualizacjach;
- dostępu do zaawansowanych pracowników technicznych;
- Usługi Fast-Track Dispatch;
- Usługi Emergency Dispatch oraz możliwości samodzielnego określenia poziomów ważności zdarzeń;
- zarządzania zgłoszeniami lub 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 i partnerami Dell;
- dostarczania akcesoriów, materiałów eksploatacyjnych, urządzeń peryferyjnych i części, takich jak baterie, ramy czy pokrywy;
- wykonywania czynności serwisowych o charakterze profilaktycznym;
- wsparcia technicznego lub napraw w przypadku takich uszkodzeń/wad Produktu objętego wsparciem, które mają jedynie charakter kosmetyczny i nie wpływają na funkcjonalność urządzenia (Dell nie usuwa skutków normalnego zużycia urządzenia oraz innych powierzchniowych uszkodzeń, takich jak zadrapania czy wgniecenia);
- wsparcia technicznego dla sprzętu uszkodzonego w wyniku przypadku, niewłaściwego użycia lub użycia w sposób niezgodny z przeznaczeniem Produktu lub 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) w wyniku dokonania modyfikacji, używania Produktu w niewłaściwym środowisku fizycznym lub operacyjnym, przeprowadzenia w sposób nieprawidłowy czynności konserwacyjnych przez Klienta (lub przedstawiciela Klienta), transportu i przenoszenia
- Produktu, usunięcia lub zamiany naklejek umożliwiających identyfikację Produktu albo jego podzespołów, jak również awarii spowodowanej przez produkt, za który Dell nie odpowiada;
- wykonywania napraw spowodowanych problemami z oprogramowaniem lub modyfikacją, dostosowywaniem do określonych potrzeb albo naprawą sprzętu przez podmiot inny niż Dell (lub jej autoryzowani przedstawiciele);
- elementów zakupionych i/lub zainstalowanych w ramach oprogramowania i urządzeń peryferyjnych Dell (usługa Readyware);
- elementów objętych fabryczną integracją sprzętu i oprogramowania według zamówienia klienta dla użytkowników biznesowych (o ile pisemna umowa z Dell wyraźnie nie stanowi inaczej);
- pomocy technicznej w przypadku uszkodzeń spowodowanych wystąpieniem zdarzeń losowych, takich jak na przykład uderzenie pioruna, powódź, tornado, trzęsienie ziemi czy huragan;
- odzyskiwania lub transferu danych;
- wszelkich działań lub usług nieokreślonych wyraźnie w niniejszym dokumencie „Warunki świadczenia usług”.

Obowiązki Klienta

- **Wykonanie kopii zapasowych oprogramowania/danych.** Obowiązkiem Klienta jest wykonanie pełnej kopii zapasowej wszystkich danych i programów w Produktach objętych wsparciem przed rozpoczęciem świadczenia Usług przez Dell. **DELL NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ DANYCH I PROGRAMÓW ANI KONIECZNOŚĆ ICH ODZYSKIWANIA, JAK RÓWNIEŻ ZA UTRATĘ MOŻLIWOŚCI UŻYWANIA KOMPUTERÓW/SYSTEMÓW BĄDŹ SIECI.**
- **Zapewnienie dostępu do produktu objętego wsparciem.** Klient deklaruje i gwarantuje, że zarówno on, jak i pracownik Dell mają prawo uzyskać dostęp do Produktu objętego wsparciem i korzystać z niego, a także przechowywanych w nim informacji oraz wszystkich jego składników sprzętowych i programowych w celu wykonania Usług. Jeśli Klient nie dysponuje jeszcze takim zezwoleniem, jego obowiązkiem jest uzyskanie go — na własny koszt i przed zwróceniem się do Dell z prośbą o wykonanie Usług.
- **Współpraca z pracownikiem pomocy technicznej udzielającym wsparcia telefonicznego i technikiem serwisowym wykonującym usługę w siedzibie Klienta.** Klient zgadza się współpracować z pracownikiem pomocy technicznej Dell udzielającym wsparcia przez telefon i z technikiem serwisowym realizującym usługę na miejscu; zobowiązuje się także do wykonywania ich instrukcji. Doświadczenie pokazuje, że większość problemów z komputerem/systemem można rozwiązać przez telefon dzięki ścisłej współpracy między użytkownikiem i pracownikiem pomocy technicznej bądź technikiem serwisowym.
- **Obsługiwane wersje i konfiguracje.** Klient odpowiada za zapewnienie zgodności oprogramowania i Produktów objętych wsparciem z określonymi przez Dell wymaganiami minimalnymi dotyczącymi wersji oraz konfiguracji. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć w witrynie PowerLink poświęconej systemom pamięci masowej marki Dell|EMC oraz w witrynie <http://www.support.dell.com> poświęconej Produktom objętym wsparciem. Obowiązkiem Klienta jest ponadto instalowanie części zamiennych, poprawek oraz aktualizacji i uaktualnień oprogramowania zgodnie z wytycznymi Dell. W przeciwnym wypadku nie będzie można skorzystać z usługi wsparcia technicznego, którą jest objęty dany produkt.
- **Gwarancje innych producentów.** Realizacja omawianych w tym dokumencie Usług może wiązać się z koniecznością uzyskania przez Dell dostępu do sprzętu lub oprogramowania pochodzącego od producentów/dostawców innych niż Dell. Niektóre gwarancje producenta mogą stracić ważność, jeśli pracownik Dell lub ktokolwiek inny poza producentem będzie wykonywał jakiegokolwiek prace wymagające interwencji w taki sprzęt lub takie oprogramowanie. Obowiązkiem Klienta jest sprawdzenie, czy wykonanie Usług przez Dell nie będzie miało wpływu na tego rodzaju gwarancje. Ponadto wyrażenie zgody na realizację Usług jest jednoznaczne z zaakceptowaniem przez Klienta konsekwencji takiej decyzji. **DELL NIE ODPOWIADA ZA GWARANCJE INNYCH PRODUCENTÓW ANI ZA JAKIKOLWIEK WPŁYW WYKONYWANYCH PRZEZ SIEBIE USŁUG NA TAKIE GWARANCJE.**
- **Przygotowanie miejsca pracy dla technika serwisowego.** Jeśli w ramach realizacji Usług wymagane jest przybycie technika serwisowego do siedziby Klienta, Klient musi zapewnić technikowi serwisowemu swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury i Produktów objętych wsparciem. 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 technikowi serwisowemu monitora lub wyświetlacza, myszy (bądź innego urządzenia wskazującego) oraz klawiatury (bez obciążania Dell **JAKIKOLWIEK** kosztami), o ile urządzenia te nie są podłączone do danego komputera/systemu.
- **Wsparcie techniczne z wykorzystaniem poczty.** Jeśli Usługi wymagają dostarczania ich pocztą, użytkownik zobowiązuje się przestrzegać procedur i warunków dotyczących usług świadczonych z wykorzystaniem poczty.

UWAGA: W razie nieprzebrzegania przez Klienta obowiązków i postanowień wymienionych w niniejszych Warunkach świadczenia usług Dell nie jest zobligowana do świadczenia Usługi.

Ważne informacje dodatkowe

Ograniczenia geograficzne. Usługi opisane w niniejszym dokumencie są dostępne wyłącznie pierwotnemu nabywcy Produktu w kraju zakupu lub w kraju, w którym dostępne są równoważne usługi (według ustaleń Dell), oraz każdej osobie otrzymującej niniejsze Warunki świadczenia usługi w ramach przeniesienia od oryginalnego nabywcy zgodnie z procedurami przeniesienia obowiązującymi w Dell. Niektóre usługi mogą być świadczone wyłącznie w miejscu pierwotnej dostawy produktu.

Cisco. Dell współpracuje z Cisco. W ramach kompleksowego programu świadczonych usług wykorzystuje jej zasoby techniczne na potrzeby świadczenia wsparcia dla produktów Cisco.

Wyznaczenie wykonawcy. Dell może zlecić realizację Usług i/lub przygotowanie dokumentu „Warunki świadczenia usług” wykwalifikowanej firmie trzeciej.

Wymiana kompletnego urządzenia. Dell zastrzega sobie prawo do wysłania Klientowi urządzenia zastępczego, w przypadku gdy pracownik pomocy technicznej stwierdzi, że określony element składowy uszkodzonego Produktu objętego wsparciem (np. klawiaturę lub monitor) można łatwo odłączyć i ponownie podłączyć lub że wymagana jest wymiana całego Produktu objętego wsparciem. Po dostarczeniu przez technika serwisowego Dell urządzenia zastępczego Klient musi przekazać technikowi serwisowemu wadliwy komputer/system lub wadliwy element składowy tego komputera/systemu, chyba że zakupił w odniesieniu do danego komputera/systemu usługę Keep Your Hard Drive — w takim przypadku może zachować dla siebie odpowiednie dyski twarde. Jeśli Klient nie przekaze wadliwego urządzenia technikowi serwisowemu Dell, jak opisano powyżej, lub jeśli wadliwe urządzenie nie zostanie zwrócone w ciągu dziesięciu (10) dni (w przypadku gdy urządzenie zastępcze nie zostało przekazane osobiście przez technika serwisowego Dell), Klient wyraża zgodę na uiszczenie opłaty na rzecz Dell za wymieniane urządzenie po otrzymaniu faktury. Jeśli Klient nie zapłaci należnej kwoty w ciągu dziesięciu (10) dni od daty odbioru, Dell może skorzystać z dostępnych praw i środków prawnych, a ponadto może unieważnić niniejszy dokument „Warunki świadczenia usług” po wystosowaniu odpowiedniego powiadomienia.

Prawa własności części. Wszystkie części Dell wymontowane z Produktu objętego wsparciem i zwrócone Dell stają się własnością Dell. Klient zobowiązuje się zapłacić Dell za wszelkie zatrzymane dla siebie części, które zostały wymontowane z Produktu objętego wsparciem (z wyjątkiem dysków twardej z komputera/systemu objętego usługą Keep Your Hard Drive), jeśli Dell dostarczyła mu części zamienne. Obowiązują aktualne ceny detaliczne. W ramach napraw gwarancyjnych Dell używa zarówno części nowych, jak i zregenerowanych. Części te mogą pochodzić od różnych dostawców.

Magazynowanie części. Dell obecnie składowe 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 jest niedostępna w magazynie Dell zlokalizowanym blisko siedziby Klienta i musi zostać przesłana z innego miejsca, zostanie wysłana w trybie ekspresowym z dostawą na drugi dzień.

Ograniczenia dotyczące wsparcia technicznego. Dell nie odpowiada za brak realizacji Usług i opóźnienia w ich realizacji powstałe z przyczyn od niej niezależnych. Usługa jest świadczona wyłącznie w odniesieniu do produktów objętych wsparciem, które Klient użytkuje zgodnie z ich przeznaczeniem.

Okres obowiązywania umowy i jej odnawianie. Usługi są świadczone w okresie podanym na fakturze. Przed upływem terminu wygaśnięcia umowy Klient może przedłużyć okres świadczenia Usług — w zależności od opcji dostępnych w czasie zawierania umowy i odpowiednio do obowiązujących wtedy procedur Dell.

Warunki świadczenia usług

Basic Hardware Support

Dodatkowo Dell może według własnego uznania zaproponować Klientowi odnowienie subskrypcji Usług, wysyłając mu fakturę. Klient może, według własnego uznania i tylko w przypadkach dopuszczonych prawem, wyrazić zgodę na takie odnowienie subskrypcji Usług, uiszczając w wyznaczonym terminie należność przedstawioną na fakturze. Uiszczenie zapłaty za odnowienie subskrypcji jest jednoznaczne z wyrażeniem przez Klienta zgody na przedłużenie umowy o świadczenie Usług na okres podany na fakturze. Jeśli Klient nie zdecyduje się na zapłacenie faktury za odnowienie subskrypcji, świadczenie Usług zostanie zakończone w terminie wygaśnięcia umowy, określonym w oryginalnej lub ostatecznie zapłaconej fakturze.

Zmiana miejsca świadczenia Usług. Usługi są świadczone w miejscach określonych na fakturze lub w oddzielnej umowie podpisanej przez Klienta z Dell. Klient zobowiązuje się powiadomić Dell o zamiarze zmiany lokalizacji jakiegokolwiek Produktu objętego wsparciem przynajmniej na trzydzieści (30) dni przed terminem przeniesienia tego komputera/systemu w inne miejsce. Do powiadomienia Dell należy użyć witryny internetowej <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. W niektórych lokalizacjach opisywane Usługi są niedostępne. Świadczenie przez Dell tych usług w odniesieniu do przeniesionych Produktów objętych wsparciem jest zależne od dostępności w nowej lokalizacji i może podlegać dodatkowym opłatom, a także kontroli i ponownej certyfikacji przeniesionych Produktów objętych wsparciem, zgodnie ze stawkami Dell za usługi konsultingowe (czas i materiały) obowiązującymi w momencie zawierania umowy. Aby wypełnić te zobowiązania, Klient zapewni pracownikom Dell swobodny, bezpieczny i wystarczający dostęp do swojej infrastruktury. Usługi nie obejmują pomocy w przypadku szkód powstałych przy przenoszeniu Produktów objętych wsparciem do innej lokalizacji geograficznej bądź do innej jednostki.

Anulowania. Klient może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania Produktu objętego wsparciem, przekazując Dell pisemne zawiadomienie o rezygnacji. W przypadku rezygnacji z Usługi w ciągu trzydziestu (30) dni od otrzymania Produktu objętego wsparciem Klient otrzymuje zwrot w pełnej kwocie, pomniejszonej o koszty obsługi wszelkich zgłoszeń serwisowych przewidzianych w niniejszych Warunkach świadczenia usług. Jeśli od otrzymania Produktu objętego wsparciem upłynie więcej niż trzydzieści (30) dni, Klient nie może zrezygnować z Usługi poza przypadkami określonymi w lokalnym ustawodawstwie obowiązującymi dla wszystkich umów.

Dell może wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi w dowolnym momencie jej obowiązywania z któregoś z następujących powodów: Klient nie zapłacił łącznej ceny za Usługę na warunkach podanych na fakturze; Klient błędnie przedstawił fakty Dell lub pośrednikom działającym w jej imieniu; Klient odmówił współpracy z technikiem serwisowym lub analitykiem albo formułował pod ich adresem groźby; Klient wielokrotnie wykorzystał Usługę w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem; Klient złamał lub w inny sposób nie przestrzegał postanowień określonych w niniejszych Warunkach świadczenia usług. W przypadku wypowiedzenia umowy na świadczenie niniejszej Usługi przez Dell wysyłamy Klientowi pisemne zawiadomienie o wypowiedzeniu na adres zarejestrowany w naszym systemie. Zawiadomienie będzie zawierało informację o przyczynie wypowiedzenia oraz dacie jego wejścia w życie, która nie może przypadać wcześniej niż dziesięć (10) dni po wysłaniu zawiadomienia, chyba że lokalne ustawodawstwo wprowadza inne postanowienia dotyczące wypowiedzeń obowiązujące dla wszystkich umów. JEŚLI DELL ODSTĄPI OD ŚWIADCZENIA USŁUGI NA MOCY TREŚCI TEGO AKAPITU, KLIENTOWI NIE PRZYSŁUGUJE ZWROT ŻADNYCH KWOT ZAPŁACONYCH LUB NALEŻNYCH DELL.

Dell może według własnego uznania wypowiedzieć umowę na świadczenie niniejszej Usługi z zachowaniem 30-dniowego okresu zawiadomienia. W takim przypadku Klientowi przysługuje zwrot wszelkich zapłaconych kwot z tytułu świadczenia Usługi w wysokości proporcjonalnej do pozostałego okresu świadczenia. Wysokość zwrotu będzie ustalana według uznania przez Dell na podstawie ilości pozostałego czasu i/lub liczby zgłoszeń serwisowych.



Warunki świadczenia usług Basic Hardware Support

Przenoszenie praw do korzystania z usług. Zgodnie z ograniczeniami określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usług Klient może przenieść prawa do korzystania z Usługi na osobę trzecią, która odkupi kompletny Produkt objęty wsparciem przed obowiązującym wówczas terminem wygaśnięcia subskrypcji, pod warunkiem że Klient jest pierwszym nabywcą Produktu objętego wsparciem oraz niniejszych Warunków świadczenia usług lub że Klient nabył Produkt objęty wsparciem wraz z warunkami świadczenia usług od pierwszego właściciela (bądź od osoby, która poprzednio nabyła stosowne prawa) zgodnie ze wszystkimi procedurami dotyczącymi przenoszenia praw określonymi w niniejszych Warunkach świadczenia usług (w tym omówionymi powyżej warunkami zmiany miejsca świadczenia Usług) oraz zamieszczonymi w Internecie pod adresem <http://www.dell.com/globaltagtransfer>. Konieczne może być uiszczenie opłaty za przeniesienie praw.

Jeśli Klient lub osoba, która wcześniej nabyła od niego stosowne prawa, przeniesie Produkt objęty wsparciem do lokalizacji, w której Usługi są niedostępne lub opłata za nie różni się od opłaty w pierwotnej lokalizacji, może dojść do wyłączenia produktu z objęcia Usługą lub do konieczności uiszczenia dodatkowych opłat w celu utrzymania dotychczasowego zakresu wsparcia. Jeśli Klient nie uiści dodatkowych opłat, Usługa świadczona Klientowi może ulec automatycznej zmianie na kategorii pomocy technicznej dostępnej w zapłaconej lub niższej cenie w nowej lokalizacji, przy czym Klientowi nie przysługuje zwrot ewentualnej nadpłaty.

Z wyjątkiem przypadków opisanych powyżej Klient nie może przenosić ani w żaden inny sposób przekazywać osobom trzecim praw należnych sobie lub wynikających z Usługi ani delegować swoich obowiązków bez wcześniejszego uzyskania pisemnej zgody Dell. Wszelkie działania tego typu niepotwierdzone zgodą Dell są nieważne.

Warunki i postanowienia. Dell oferuje Usługi zgodnie z niniejszymi Warunkami świadczenia usług oraz warunkami i postanowieniami umowy głównej na świadczenie usług wsparcia technicznego zamieszczonymi w witrynie internetowej <http://www.euro.dell.com/service-descriptions> lub osobnej umowy podpisanej przez Klienta z Dell.

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude i Vostro są znakami towarowymi firmy Dell, Inc. Microsoft jest zastrzeżonym znakiem towarowym firmy Microsoft Corporation.

Dell nie rości sobie praw do znaków towarowych i nazw należących do innych właścicieli. DELL sp. z o.o z siedzibą w Warszawie Al. Jerozolimskie 123A, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000058844, NIP 526-020-67-12, posiadająca kapitał zakładowy 102,623.62 PLN. GIOŚ E0002005W.