

Opis usługi

Usługa Odzyskiwania danych

Omówienie usługi

Firma Dell z przyjemnością udostępnia usługę odzyskiwania danych z dysku twardego („Usługa” lub „Usługi”) dla wybranych produktów („Objęte produkty” zdefiniowane poniżej) zgodnie z niniejszym Opiszem usługi. Uprawnieni Klienci mogą zażądać, aby uszkodzony napęd dysku twardego („HDD”) został wysłany w celu odzyskania danych w okresie obowiązywania niniejszej umowy określonym w fakturze Klienta firmy Dell. Na tę usługę składają się następujące elementy:

- Próba odzyskania danych z uszkodzonego HDD.
- Wykorzystanie czystego pomieszczenia bez pyłów zgodnego z normą ISO 14644-1 dla czystych pomieszczeń w razie potrzeby odbudowy napędu w celu odzyskania danych. Przeprowadzany jest dokładny demontaż, badanie i przetworzenie HDD zgodnie z poziomem gwarancji danego klienta. Usługę odzyskiwania udostępni oddział położony najbliżej Klienta według uznania firmy Dell. W tych krajach, gdzie HDD musi zostać wysłany do oddziału w innym kraju, Klient będzie odnotowanym importerem/eksporterem. Oddziały są dostępne w wybranych lokalizacjach na całym świecie.
- Odzyskane dane zostaną udostępnione klientowi przy użyciu napędu dysku twardego z interfejsem USB, pamięci USB Memory Stick lub innego nośnika zewnętrznego według uznania firmy Dell. Klient może monitorować postęp odzyskiwania danych z napędu dysku twardego za pomocą portalu ochrony danych firmy Dell.
- Odzyskane dane będą przechowywane w laboratoriach odzyskiwania przez 30 dni, a następnie zostaną zniszczone.

Firma Dell nie może zagwarantować, że jakiegokolwiek dane Klienta zostaną odzyskane. Ta Usługa zapewnia próbę odzyskania danych przy użyciu czystego pomieszczenia laboratoryjnego, jeśli jest to konieczne do podjęcia próby odzyskania danych. Należy uważnie przeczytać niniejszy Opis usługi. Zwracamy uwagę, iż firma Dell zastrzega sobie w dowolnym momencie prawo do zmiany lub modyfikacji warunków i postanowień zawartych w niniejszym Opisie oraz do określenia, czy i kiedy takie zmiany mają zastosowanie do istniejących i przyszłych Klientów.

Objęte produkty: Ta Usługa jest dostępna dla HDD w konfiguracjach innych niż RAID w wybranych systemach komputerowych Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ i Dell Vostro™. Ta Usługa obejmuje komputery z systemem operacyjnym Microsoft Windows lub Linux. Objęty produkt objęty niniejszym Opiszem usługi jest wykazany na fakturze wystawionej Klientowi przez firmę Dell. Klient jest zobowiązany wykupić osobny kontrakt dla każdego Objętego produktu.

Omówienie warunków i postanowień

Niniejsza umowa („Umowa” lub „Opis usługi”) została zawarta między klientem („Tobą” lub „Klientem”) a jednostką organizacyjną firmy Dell wykazaną na fakturze wystawionej Klientowi („firmą Dell”). Kupując Usługi (w rozumieniu niniejszego dokumentu) od firmy Dell, Klient potwierdza, iż jest związany wszystkimi warunkami i postanowieniami sformułowanymi w niniejszym dokumencie. Klient potwierdza również, iż odnowienie, zmodyfikowanie, przedłużenie lub kontynuowanie korzystania z Usług poza pierwotny okres podlega zapisom aktualnie obowiązującego Opisu usługi, z którym można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej.

Ramowe umowy o świadczenie usług. Firma Dell przedstawia niniejszy Opis usługi w związku z osobną ramową umową o świadczenie usług zawartą między Klientem a firmą Dell. W przypadku braku takiej umowy jej rolę pełni następujący dokument:



- **Klienci bezpośredni i użytkownicy końcowi:** Ramowa umowa o świadczenie usług między Klientem a firmą Dell („CMSA”), z której treścią można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej; lub
- **Certyfikowani partnerzy lub podmioty zarejestrowane w programie PartnerDirect oraz reselerzy:** Warunki i postanowienia dotyczące sprzedaży osobom fizycznym lub firmom w celu dalszej odsprzedaży, z których treścią można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej.

Zasady dopuszczalnego użytkowania usług firmy Dell. Wszystkie przypadki korzystania z oprogramowania, usług internetowych lub usług aplikacyjnych w związku z niniejszymi Usługami podlegają warunkom Zasad dopuszczalnego użytkowania usług firmy Dell („AUP”), z których treścią można się zapoznać pod adresem podanym na stronie internetowej w tabeli zamieszczonej poniżej i które obowiązują w całości przez odwołanie się do nich. Certyfikowani partnerzy lub podmioty zarejestrowane w programie PartnerDirect, reselerzy i usługodawcy są zobowiązani dopilnować, aby ich klienci będący użytkownikami końcowymi przez rozpoczęciem korzystania z Usług wyrazili zgodę na związane warunkami i postanowieniami zasad AUP.

Procedury świadczenia wsparcia technicznego

W przypadku wystąpienia problemów lub podejrzenia uszkodzenia HDD Klienci powinni kontaktować się z działem pomocy technicznej zgodnie ze stosowaną umową serwisową Klienta. Klienci uzyskują telefoniczną pomoc techniczną dotyczącą rozwiązywania problemów zgodnie z umową serwisową dotyczącą danego Klienta.

Jeśli pracownik techniczny firmy Dell ustali, że w HDD wystąpił problem objęty ograniczoną gwarancją firmy Dell, firma Dell wyśle do Klienta nowy HDD zgodnie ze stosowaną umową serwisową danego Klienta (np. dostawa w ciągu 4 godzin lub następnego dnia roboczego).

Ta Usługa uprawnia Klienta do zwrotu uszkodzonego HDD w celu przeprowadzenia procedury odzyskiwania danych, w trakcie której firma Dell spróbuje odzyskać z HDD jak najwięcej danych. Koszty wysyłki uszkodzonego HDD zwracanego w celu wykonania próby odzyskania danych zostaną pokryte przez firmę Dell.

Po otrzymaniu uszkodzonego HDD przez regionalne laboratorium odzyskiwania zostanie zainicjowany proces odzyskiwania, a dane rejestracyjne dotyczące danego zgłoszenia zostaną przekazane do portalu klientów firmy Dell pod adresem www.dell.com/dataprotectionportal. W trakcie próby odzyskania danych klienci mogą logować się w portalu, aby sprawdzić bieżący stan zadania. Uaktualnienie zostanie opublikowane w ciągu 48 godzin od chwili otrzymania HDD. Po zakończeniu próby odzyskania danych w portalu zostanie uaktualniony jej stan w celu poinformowania, czy dane udało się odzyskać. Jeżeli tak, zostanie przedstawiona lista odzyskanych plików. Odzyskane dane zostaną następnie umieszczone na określonym nośniku i wysłane z powrotem do klienta w postaci zaszyfrowanej.

Jeśli klient nie wykupił w firmie Dell usługi niszczenia danych ProSupport lub usługi Zachowaj swój dysk twardy dla uszkodzonego HDD, firma Dell następnie zutylizuje uszkodzony HDD. Jeśli klient kupił usługę Zachowaj swój dysk twardy, uszkodzony napęd zostanie zwrócony do klienta. Jeśli klient kupił usługę niszczenia danych firmy Dell, firma Dell zniszczy dysk twardy i wyśle świadectwo zniszczenia do klienta zgodnie z warunkami usługi niszczenia danych.

Usługa nie uprawnia do:

- zniszczenia danych lub utworzenia kopii zapasowej danych;
- innych czynności, takich jak instalacja, deinstalacja, przeniesienie, konserwacja zapobiegawcza, pomoc szkoleniowa, zdalne administrowanie;
- jakichkolwiek czynności lub usług nieokreślonych wyraźnie w niniejszym Opisie usługi;
- bezpośredniej pomocy technicznej dla produktu innej firmy lub pomocy technicznej dla wersji, w odniesieniu do których dany producent, dostawca lub partner nie udziela wsparcia technicznego;



- w poniższych krajach usługi NIE można sprzedać wraz z usługą Zachowaj swój dysk twardy firmy Dell, ponieważ wysyłanie zużytych HDD z powrotem do tych krajów jest zabronione:
 - Chiny
 - Brazylia
 - Argentyna
 - Turcja
 - Indie

Obowiązki klienta

- Zgłoszenie każdego wystąpienia awarii HDD do działu pomocy technicznej firmy Dell zgodnie ze stosowną umową serwisową danego Klienta.
- Udostępnienie identyfikatora PPID (Piece Part Identification Information) lub analogicznych informacji na żądanie firmy Dell w celu ustalenia, że wystąpiło uszkodzenie napędu objęte umową.
- Zwrócenie uszkodzonego HDD w opakowaniu służącym do dostarczenia nowego HDD lub w opakowaniu z materiałów spełniających podobne wymagania.
- Usługa jest ograniczona do próby odzyskania danych. Klient jest odpowiedzialny za wykonanie kompletnej kopii zapasowych wszystkich danych i programów znajdujących się na wszystkich komputerach objętych Usługą przed rozpoczęciem korzystania z Usługi. 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 zaniechań, ze strony firmy Dell lub uprawnionych zewnętrznych usługodawców. Klient spełni wszystkie stosowne przepisy dotyczące ochrony danych i prywatności i potwierdzi posiadanie wszystkich niezbędnych zezwoleń i zgód właścicieli praw do danych i informacji, których to dotyczy (w tym poszczególnych osób w zakresie związanym z ich informacjami osobistymi), na przekazanie HDD zawierającego takie dane i informacje do firmy Dell w celu odzyskania danych.
- Firma Dell zrzeka się jakiegokolwiek odpowiedzialności za HDD lub inne nośniki (i zawarte na nich dane), które zostaną utracone lub uszkodzone, pozostając w dyspozycji komercyjnego przewoźnika.
- Ta Usługa może wymagać od Klienta wysłania HDD za granicę. W związku z tym Klient może być zobowiązany do wykonania dodatkowych kroków lub przyjęcia odpowiedzialności w związku z eksportem, np. wypełnienia formularzy celnych i spełnienia lokalnych wymagań eksportowych.

Ważne informacje dodatkowe

Przekazanie. Firma Dell może zlecić realizację Usługi i/lub Opisu usługi uprawnionym firmom zewnętrznym.

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 Objętego produktu 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 serwisantem 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.

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 Objętych produktów, dla których zmieniła się lokalizacja geograficzna, może się wiązać z koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat oraz kontrolą i ponowną certyfikacją przeniesionego Objętego produktu 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.

Własność części objętych Usługą. Wszystkie części objęte Usługą wymontowane z Objętego produktu 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 twardych z komputerów objętych usługą zachowania dysku twardego lub niszczenia danych Dell ProSupport). Do przeprowadzenia napraw gwarancyjnych firma Dell używa nowych i (jeśli jest to dopuszczone przez prawo) regenerowanych części różnych producentów.

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.

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 Objęty produkt Klienta przed upływem aktualnie obowiązującego okresu gwarancji, pod warunkiem, iż Klient jest pierwotnym nabywcą Objętego produktu i Usługi lub Klient kupił Objęty produkt i Usługę od jej pierwotnego właściciela (albo osoby, która nabyła Objęty produkt i Usługę od pierwotnego właściciela) i dopełnił wszelkich procedur związanych z przeniesieniem. Z przeniesieniem może się wiązać konieczność uiszczenia odpowiednich opłat.

Zwracamy uwagę, iż przemieszczenie Objętego produktu do lokalizacji geograficznej, w której Usługa jest niedostępna w ogóle lub w cenie identycznej z ceną zapłaconą przez Klienta, bateria może nie być objęta Usługą 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 obniżenia zakresu Usługi.



Stony internetowe na świecie

Lokalizacja geograficzna klienta	Ramowa umowa o świadczenie usług i kontrakty serwisowe	Uczestnicy programu PartnerDirect i resellerzy Warunki i postanowienia	Zasady dopuszczalnego użytkowania usług firmy Dell
Stany Zjednoczone, Ameryka Łacińska i Wyspy Karaibskie	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
Kanada	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
Europa, Bliski Wschód i Afryka	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
Azja, region Pacyfiku i Japonia	www.dell.com *	www.dell.com *	www.dell.com/termsandconditions

* Proszę skorzystać z menu rozwijanego „Choose a Country/Region” umieszczonego na stronie <http://www.dell.com>

Dell OptiPlex™, Dell Precision™, Dell Latitude™ i Dell Vostro™ są znakami towarowymi firmy Dell, Inc.