

# CompleteCare



Rozwiązania informatyczne dążą ku mobilności i elastyczności. Przykładem urządzenia, z którego korzysta się często w ekstremalnych warunkach jest notebook - narażony na skrajne temperatury, upadek, a nawet kradzież.

Wychodząc naprzeciw potrzeb swoich klientów Dell wprowadził na rynek pakiet ochrony CompleteCare. Istnieją trzy warianty CompleteCare:

- **Accident Cover (na wypadek przypadkowego uszkodzenia)**

obejmujący naprawę lub wymianę produktu uszkodzonego w wyniku:

- upadku,
- zalania,
- przepięcia elektrycznego,
- zbyt wysokiej lub zbyt niskiej temperatury.

- **Theft Cover (na wypadek kradzieży)**

uzupełniający przyczyny, w wyniku których produkt uległ częściowemu lub całkowitemu zniszczeniu:

- kradzież,
- dewastacja przez osobę trzecią,
- uszkodzenie mające miejsce wówczas, gdy produkt był zamknięty w pomieszczeniu lub pojeździe.

- **Multi Cover.**

jest połączeniem wariantu Accident Cover oraz Theft Cover.

CompleteCare dostępny jest na następujące platformy Dell: Optiplex, Latitude, komputery naręczne Axim oraz projektory.

## Roszczenia z tytułu kradzieży

W przypadku, w którym klient wykupił pakiet CompleteCare Multi Cover lub CompleteCare Theft Cover, a produkt objęty tym pakietem został skradziony, klient zobowiązany jest niezwłocznie:

1. Poinformować o kradzieży policję.
2. Zgłosić do Dell Polska kradzież notebooka z wyszczególnieniem jego numeru seryjnego (Service Tag).
3. Wypełnić formularz znajdujący się pod adresem <http://www.completecare.eu.com>. Do uzupełnienia formularza potrzebne będą następujące informacje:
  - a. sygnatura akt sprawy (według protokołu policyjnego),
  - b. numer polisy (według dokumentu polisy),
  - c. numer seryjny produktu (według dokumentu polisy i / lub oryginalnej faktury Dell).
4. Dostarczyć do LGI kopię protokołu policyjnego. LGI jest spółką zarejestrowaną jest pod numerem 1865673, z siedzibą w Combined House, 15 Wheatfield Way, Kingston Upon Thames, Surrey KT1 2PQ England. Kopia protokołu policyjnego może być przesłana jako zeskanowany załącznik do ww. formularza lub faksem pod bezpłatny międzynarodowy numer 00800 311 1347. Zgłoszenia bez dołączonej kopii protokołu policyjnego nie są przyjmowane. W przypadku trudności w przesłaniu protokołu faksem lub jako załącznik elektroniczny, należy skontaktować się telefonicznie z LGI pod bezpłatnym międzynarodowym numerem 00800 311 1345.

W przypadku pytań dotyczących sposobu wypełnienia formularza lub jeżeli minęło przynajmniej 5 dni roboczych od momentu przesłania formularza, a LGI nie skontaktowało się z osobą dokonującą zgłoszenia, należy skontaktować się z LGI pod bezpłatnym międzynarodowym numerem telefonu 00800 311 1345.

Roszczenie jest rozpatrywane w terminie do 5 dni roboczych, a decyzja zostaje przekazana klientowi na piśmie.

W przypadku otrzymania listu informującego o uznaniu roszczenia z tytułu kradzieży, należy w celu zamówienia produktu zamiennego skontaktować się z firmą Dell dzwoniąc pod numer: +48 22 5795700.

## Najczęściej zadawane pytania

**Kto wystawia polisę ?**

Firmą, która w ramach CompleteCare Multi Cover lub CompleteCare Theft Cover wystawia polisę jest firma LGI. Spółka zarejestrowana jest pod numerem 1865673, z siedzibą w Combined House, 15 Wheatfield Way, Kingston Upon Thames, Surrey KT1 2PQ England.

**Jaki jest zakres ochrony z tytułu polisy ?**

Polisa obejmuje produkt (produkty) firmy Dell, dla których wykupiono usługę, zgodnie z dokumentem polisy.

**Co nie jest objęte ochroną z tytułu polisy ?**

Ochroną nie jest objęte oprogramowanie zamienne.

Pomimo tego, każdy produkt dostarczony zamiennie w ramach CompleteCare Multi Cover lub CompleteCare Theft Cover zostanie wyposażony w, lub zostanie wraz z nim dostarczony, system operacyjny i aplikacje takiego typu i wersji, jak zakupione z produktem firmy Dell objętym polisą.

Ochroną nie są objęte również żadne akcesoria, ani też materiały eksploatacyjne. Pełną listę wyłączeń zamieszczono pod poniższym linkiem: (<http://www.completecare.eu.com/index.cfm?fuseaction=completecare.policy>).

**Czy oferowana usługa obejmuje przypadek kradzieży produktu firmy Dell z samochodu ?**

Tak, pod warunkiem, że produkt ten został ukryty w zamykanym bagażniku lub schowku, a sprawca dostał się do samochodu z użyciem siły, na co przedstawiono dowód przy zgłoszeniu roszczenia.

**Jakie dokumenty muszą dostarczyć do LGI ?**

Oprócz formularza zgłoszenia roszczenia z tytułu kradzieży i kopii protokołu policyjnego, może zaistnieć potrzeba przedstawienia zaświadczenia lekarskiego, oświadczenia świadka zdarzenia, kosztorysu lub rachunku za naprawy szkód mienia oraz potwierdzenia powiadomienia wystawionego przez odpowiedniego ubezpieczyciela mienia lub samochodu.

**Czy w przypadku zgłoszenia roszczenia z tytułu kradzieży z polisy wypłacane są pieniądze?**

Nie. W przypadku kradzieży Dell dostarcza produkt zamienny o takiej samej lub zbliżonej specyfikacji. Nie ma możliwości wypłaty w to miejsce odszkodowania pieniężnego.

**Co dzieje się w przypadku kradzieży modelu, który nie jest już dostępny na rynku?**

Dell zobowiązany jest dostarczyć model zamienny o najbardziej zbliżonych parametrach do utraconego modelu.

**Czy polisa obejmuje ochronę na całym świecie ?**

Tak, polisa obejmuje ochronę na całym świecie, jednak produkt zamienny może być dostarczony jedynie do krajów znajdujących się na liście zamieszczonej na stronie <http://www.completecare.eu.com/index.cfm?fuseaction=completecare.policy>. Będąc za granicą, można zadzwonić do wybranego z listy kraju, jednak rozmowa prowadzona będzie w miejscowym języku.

**Z kim można się skontaktować, aby uzyskać informację o aktualnym stanie procesu likwidacji?**

LGI kontaktuje się bezpośrednio z klientem po rozpatrzeniu roszczeń. Jeżeli od momentu wysłania zgłoszenia nie minęło 5 dni roboczych, nie ma potrzeby kontaktowania się z kimkolwiek - proces likwidacji jest w toku.

Jeżeli upłynęło 5 dni roboczych, można eskalować sprawę do LGI, mając przygotowany numer polisy. Można wtedy uzyskać informację o aktualnym stanie procesu likwidacyjnego.

Jeżeli roszczenie zostanie uznane, zaistnieje konieczność zamówienia produktu zamiennego i skontaktowania się w tym celu z Dell Polska (tel. +48 22 5795700).

**Czy mogę dochodzić jakichkolwiek roszczeń, jeżeli zgubiłem produkt ?**

Nie, ochrona obejmuje wyłącznie kradzież, która musi być zgłoszona policji w przeciągu 72 godzin od momentu zaistnienia zdarzenia.