

# Описание услуги

## Послегарантийная услуга по замене батареи (УЗБ) для герметичных аккумуляторных батарей

---

### Введение

Корпорация Dell рада представить услугу замены батареи для герметичных аккумуляторных батарей («Услуга (Услуги)») в соответствии с настоящим описанием услуги («**Описание услуги**»). Расценки, форма заказа или другая согласованная форма счета-фактуры или подтверждения заказа (в соответствующих случаях — «**Форма заказа**») будет включать название услуг и возможные варианты приобретенных вами услуг. Обратитесь в службу технической поддержки Dell или к своему торговому представителю, если вам необходима дополнительная помощь или копия договора на оказание услуг.

### Обзор услуги

Настоящая услуга предполагает замену батареи в случае возникновения определенных проблем с её функционированием в ситуации, когда гарантийный срок на батарею уже истек или когда проблема с функционированием батареи не подпадает под действие гарантии. Данная услуга предоставляется ТОЛЬКО в отношении продуктов, произведенных Dell, в которых установлены батареи гальванических элементов, не подлежащие замене или обслуживанию пользователем. Данная услуга доступна только в тех случаях, когда Dell устанавливает, что ваш продукт не подлежит обслуживанию в рамках предоставляемых вам гарантии или контракта на обслуживание; такая услуга может не предоставляться в отдельных случаях, в отношении отдельно взятого продукта или в отдельных местоположениях.

Служба телефонной технической поддержки Dell подтвердит необходимость замены батареи и предоставит пользователю смету на стоимость обслуживания. В рамках данной услуги Dell предоставит обслуживание с выездом к заказчику на дом / на рабочее место либо отремонтирует оборудование в сервисном центре в кратчайшие сроки. Оплата за услуги Dell производится в телефонном режиме либо по безналичному расчету до начала обслуживания. Наши партнерские сервисные центры не уполномочены принимать оплату.

### Состав услуг

После получения корпорацией Dell оплаты услуг от заказчика («**Оплата замены батареи**») Dell или наш партнерский сервисный центр заменит батарею гальванических элементов в Поддерживаемом продукте при условии соблюдения вами условий, оговоренных в настоящем Договоре.

Данная услуга применима только к батареям в Поддерживаемых продуктах, содержащих недоступные для пользователя батареи.

### Ограничения на предоставление услуги

Ограничения на предоставление данной услуги включают помимо прочего:

- повреждения, возникшие в результате несчастного случая, неправильного использования, небрежности, несоблюдения инструкций по использованию и чистке продукта или уходу за ним, а также неправильной работы с продуктом или его деталями (включая, помимо прочего, использование неправильного напряжения тока в сети, неправильно подобранных предохранителей, использование несовместимых приборов или дополнительного оборудования, неправильная или недостаточная вентиляция, несоблюдение инструкций по эксплуатации или использование ресурсов, не соответствующих техническим условиям) кем-либо кроме сотрудников корпорации Dell или ее представителей;
- устранение неисправностей, вызванных форс-мажорными обстоятельствами, например попаданием молнии, наводнением, торнадо, землетрясениями, ураганами, а также прочими подобными факторами;
- отказ, вызванный внешними факторами (пожар, наводнение, авария или колебания электрического питания или кондиционера);

- загрузка программного обеспечения, конфигурация программного обеспечения или любых системных файлов, или
- любые связанные с этим проблемы сети или любого другого сервиса, имеющего прямое отношение к работе продукта в сети.

#### При обнаружении неисправности Заказчики должны предпринять следующие действия:

- **Связаться с Центром технической поддержки Dell:** Для того, чтобы определить, предоставляется ли данная услуга в вашем случае, и для того, чтобы оставить заявку на обслуживание, вы должны связаться с техподдержкой Dell. Звонки в телефонную службу технической поддержки Dell могут тарифицироваться отдельно от абонентской платы за местный вызов. Более подробные расценки вы можете найти на версии веб-сайта dell.com для вашей страны.
  - Контактная информация техподдержки Dell находится по адресу dell.com/support. Перейдя на эту страницу, выберите свою страну из выпадающего списка в верхней левой части страницы, затем выберите сегмент продаж, в котором вы приобрели данную услугу («малый и средний бизнес» либо «крупный бизнес и госсектор»).
- **Диагностический поиск неисправностей:** Служба техподдержки Dell произведет диагностику описываемой вами проблемы согласно правилам работы, действующим в вашем местоположении. Если Dell определит, что батарея подлежит обслуживанию в рамках данной услуги, сотрудник техподдержки Dell предложит вам приобрести настоящую услугу.
- **Оплата и дополнительные сборы:** В случае, если вы решите приобрести настоящую услугу, вы должны произвести оплату Dell при помощи кредитной карты или банковского платежа до того, как такая услуга будет вам предоставлена. В дополнение к оплате замены батареи могут взиматься дополнительные сборы в случаях, когда в результате обследования вашего продукта Dell определит наличие повреждений деталей, не связанных с батареей, и что их починка необходима для замены батареи или для восстановления работоспособности продукта. Dell уведомит вас об этом и предоставит подробную информацию о необходимом ремонте. Если такие повреждения подлежат ремонту, Dell предложит вам возможность произвести оплату дополнительного ремонта и произведет его. Если вы решите не производить дополнительный ремонт силами Dell, Dell вернет вам продукт и не будет производить никаких ремонтных работ. Если повреждения не подлежат ремонту или если вы решите не производить рекомендованные ремонтные работы, Dell вернет вам продукт и взимет оплату только за расходы по доставке продукта в сервисный центр Dell и обратно.

## Уровень обслуживания

Следующие услуги будут предоставлены с выездом к заказчику после произведения удаленной диагностики и поиска неисправностей:

- **Ремонт на месте.** Выезд технического специалиста и доставка запасных частей к заказчику (для проведения ремонта и решения проблем, необходимых для обслуживания продукта, на который распространяется данная услуга. Пожалуйста, сообщите техническому специалисту полный адрес местонахождения вашего продукта. Как предоставление самой услуги, так и сроки выполнения работ зависят от времени суток, когда ваш звонок поступил в Dell, приобретенного вами пакета услуг, доступности запасных частей, географических ограничений, погодных условий и условий настоящего Договора. Если вы следуете процедурам, описанным в настоящем Договоре и если Договор предусматривает выезд специалиста в вашем случае, то к вам будет направлен технический специалист для произведения обслуживания в один из дней, входящих в ваш основной период обслуживания или «ОПО». ОПО включает дни с понедельника по пятницу за исключением общенациональных местных праздников. Если ваш звонок в Dell поступит в то время, когда выезд технического специалиста возможен только после 17:00 по оценке Dell, то в таком случае техническому специалисту потребуется дополнительный рабочий день для выезда к вам. В целях настоящего Договора все указания времени означают местное время в местоположении заказчика.

**ЕСЛИ ВЫ ПРИОБРЕЛИ ПАКЕТ «СРОЧНЫЙ РЕМОНТ В СЕРВИСНОМ ЦЕНТРЕ», ТО НА ВАШ ПРОДУКТ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ УСЛОВИЯ СЛЕДУЮЩЕГО РАЗДЕЛА:**

**Услуга срочного ремонта в сервисном центре после проведения удаленной диагностики.**

Уровень обслуживания	Дополнительные опции (если применимо)	Подробные сведения
<b>Опции Услуги ремонта по возврату</b>	Услуга ремонта с доставкой по почте	Услуга ремонта с доставкой по почте инициируется посредством звонка в службу технической поддержку Dell (как указано выше). В процессе диагностики Специалист Dell определит, необходима ли отправка Поддерживаемого изделия в указанный корпорацией Dell центр для выполнения проверки соответствия Отвечающему критериям инциденту. Стандартное время обслуживания, включая доставку в ремонтный центр и назад Заказчику, составляет от четырех до шести рабочих дней от даты отправки Поддерживаемого продукта Заказчиком в адрес корпорации Dell.
	Ремонт с самостоятельной доставкой (РСД)	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка в службу технической поддержки Dell, как описано выше. В процессе поиска неисправностей по телефону Специалист Dell определит, связана ли неполадка с оборудованием. Если это подтвердится, Заказчику придется доставить Поддерживаемый продукт в указанный Dell ремонтный центр или место отгрузки (за счет Заказчика). Стандартные часы обслуживания - часы работы по местному времени, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт Отвечающих критериям инцидентов будет выполнен в течение времени реагирования, указанного в Форме заказа Заказчика. После завершения ремонта Поддерживаемого продукта специалисты корпорации Dell свяжутся с Заказчиком для согласования способа получения продукта. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания.
	Ремонт с самостоятельной доставкой Заказчика, осуществляемый партнерами (доступно на определенных рынках в ЕС и регионе Европы, Ближнего Востока и Африки)	Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка или доставки Поддерживаемого продукта в ремонтный центр или место отгрузки, указанные компанией Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Стандартные часы обслуживания – часы работы по местному времени, 5 дней в неделю, кроме местных национальных праздников. Ремонт Отвечающих критериям инцидентов будет выполнен в течение времени реагирования, указанного в Форме заказа Заказчика. После того, как Поддерживаемый продукт был отремонтирован, авторизованная сервисная организация свяжется с Заказчиком для организации возврата продукта. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания.
	Услуга ремонта в сервисном центре с доставкой	Услуга ремонта в сервисном центре с доставкой инициируется посредством звонка в службу технической поддержку Dell (как указано выше). В случае определения Отвечающего критериям инцидента с Поддерживаемым продуктом и невозможности устранения неисправности во время телефонного разговора со Специалистом Dell представитель Dell заберет у вас Поддерживаемый продукт и доставит его в указанный Dell ремонтный центр. Этот вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену деталей в основном системном блоке, в том числе для монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно.

	<p>Условия и положения, применимые к услуге ремонта по возврату, указаны выше.</p>	<p>Ремонт Отвечающих критериям инцидентов будет выполнен в соответствии с временем реагирования, указанным в Форме заказа Заказчика. После ремонта Поддерживаемый продукт будет возвращен Заказчику.</p> <p>Процедура отправки. В процессе поиска и устранения неисправности по телефону Специалист Dell предоставит инструкции о том, как вернуть продукт в указанный корпорацией Dell ремонтный центр. Поддерживаемый продукт должен быть отправлен по адресу, предоставленному Специалистом Dell, при этом на Поддерживаемый продукт должна быть нанесена четкая маркировка с указанием номера разрешения на возврат. Номер разрешения на возврат предоставляется Специалистом Dell. Для ускорения ремонта или замены следует приложить краткое описание неполадки в письменной форме. Упакуйте возвращаемое изделие в оригинальную упаковку. Если оригинальной упаковки нет, ее может предоставить Специалист Dell, однако данная услуга может потребовать дополнительной оплаты.</p> <p>Меры предосторожности при транспортировке. Заказчику не следует отправлять руководства, конфиденциальную, специализированную или личную информацию или съемные носители, такие как гибкие диски, диски DVD, платы PC Card и т. д. Корпорация Dell не несет ответственности за повреждение или утрату данных, носителя или конфиденциальной, специализированной или личной информации Заказчика.</p>
--	--	--

**Помощь, требующаяся от вас.** Технический специалист должен иметь полный доступ к продукту; также ему должны быть предоставлены (бесплатно для Dell) рабочее место, электричество и городская телефонная линия. При невыполнении этих условий компания Dell не обязана предоставлять услуги.

**Пропуск визита для технического обслуживания.** Если вы или ваш уполномоченный представитель отсутствуете в момент прихода Технического специалиста, к сожалению, он не сможет провести обслуживание вашего продукта. Технический специалист оставит визитную карточку в подтверждение своего прибытия на объект. При возникновении данных обстоятельств вам может потребоваться дополнительно оплатить повторное обращение в службу технической поддержки.

**Запасные части и Поддерживаемые продукты.** Если технический специалист определит в телефонном режиме, что в вашем случае необходима замена деталей или всего продукта, вы должны уполномочить технического специалиста, прибывшего к вам, выступать в роли сервисного агента и обеспечить доставку и возврат запасных частей или продуктов, необходимых для проведения ремонта на месте.

## Детали и продукты

Dell использует новые, бывшие в употреблении и отремонтированные детали и продукты, изготовленные различными производителями, и детали и продукты, используемые для ремонта, могут быть новыми, бывшими в употреблении или отремонтированными. Все детали, удаленные из Поддерживаемого продукта заказчика (в соответствии с нижеизложенным) и любые оригинальные продукты, для которых заказчик получил соответственно сменные детали или замещающий продукт, становятся собственностью Dell. Заказчик обязан оплатить все детали, удаленные из Поддерживаемого продукта заказчика (в соответствии с нижеизложенным) и любые оригинальные продукты, для которых заказчик получил замещающий продукт, и которые не были надлежащим образом возвращены заказчиком Dell, по стандартным расценкам Dell, действующим на текущий момент. В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВЫ НЕ ПРОИЗВЕДЕТЕ ОПЛАТУ ЛЮБЫХ ДЕТАЛЕЙ ИЛИ ПРОДУКТОВ DELL, КОРПОРАЦИЯ DELL ИМЕЕТ ПРАВО ПРЕКРАТИТЬ ДЕЙСТВИЕ НАСТОЯЩЕГО ДОГОВОРА, ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ВАМ ГАРАНТИИ И (ИЛИ) ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ИЛИ ЛЮБОГО ПРОДУКТА DELL, НАХОДЯЩЕГОСЯ В ВАШЕМ ПОЛЬЗОВАНИИ, ДО ТЕХ ПОР, ПОКА ОПЛАТА НЕ БУДЕТ ПРОИЗВЕДЕНА В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ, А ТАКЖЕ ПРЕДПРИНЯТЬ ДРУГИЕ ДЕЙСТВИЯ ЮРИДИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА. Приостановление действия гарантии или обслуживания в результате невозврата детали или продукта не дает права продления срока действия вашей гарантии или обслуживания, и срок предоставления такой гарантии или такого обслуживания истечет в соответствии с первоначальными условиями.

## Действие гарантии

Предоставление настоящей услуги ограничивается заменой одной батареи в период двенадцати месяцев после получения оплаты замены батареи («Период предоставления услуги по замене батареи») корпорацией Dell, и предоставление такой услуги прекращается после того, как заказчик получит сменную батарею в соответствии с условиями, изложенными в настоящем Описании услуги, или после истечения Периода предоставления услуги по замене батареи для Поддерживаемого продукта в зависимости от того, что наступит раньше. Никакие положения, изложенные в настоящем Описании услуги, не могут ограничить или повлиять на законодательно определенные права и средства правовой защиты, предоставляемые заказчику действующим законодательством. Дополнительную информацию о гарантии и условиях ее предоставления на территории США и Канады можно получить, нажав на ссылку: <http://www.dell.com.com/warranty>.

## Основные обязанности Заказчика

**Полномочия на предоставление доступа.** Заказчик заявляет и гарантирует, что он сам и корпорация Dell имеют право доступа и использования Поддерживаемого продукта, имеющихся на нем данных и всех аппаратных и программных средств в целях предоставления настоящих Услуг. Если подобное разрешение Заказчиком еще не получено, то он принимает на себя обязательство перед заключением договора с корпорацией Dell об оказании Услуг получить его за свой счет.

**Взаимодействие с аналитиком по телефону и местным инженером.** Заказчик согласится сотрудничать и следовать указаниям, которые предоставляются аналитиком по телефону или местными инженерами. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок возможно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и аналитиком или инженером.

**Обязанности на месте.** Если предоставление Услуг предусматривает работу на месте, Заказчик бесплатно обеспечит свободный, безопасный и достаточный доступ к объектам Заказчика и Поддерживаемым продуктам, в том числе достаточное рабочее пространство, наличие электрической сети и локальной телефонной линии. Также корпорации Dell бесплатно должны быть предоставлены: монитор или дисплей, мышь или указывающее устройство и клавиатура (если система уже не содержит данные элементы).

**Поддержка программного обеспечения и обслуживаемых выпусков.** Заказчик обеспечит поддержку программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов в минимальных версиях или конфигурациях установленных Dell, как указано на PowerLink for Dell|EMC Storage или EqualLogic™ или на веб-сайте [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) для дополнительных Поддерживаемых продуктов. Заказчик также должен гарантировать установку коррективных запасных компонентов, патчей, обновлений или последующих выпусков программного обеспечения в соответствии с указаниями Dell с целью обеспечения пригодности Поддерживаемых продуктов для настоящей Услуги.

**Резервное копирование данных; удаление конфиденциальных данных.** Перед предоставлением настоящей Услуги необходимо выполнить полное резервное копирование всех имеющихся данных и программ во всех задействованных системах. Заказчик обязан регулярно выполнять резервное копирование данных, хранящихся во всех задействованных системах для профилактики сбоев, изменений или потери данных. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление всей конфиденциальной, служебной или персональной информации, а также любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски или PC-карты независимо от того, оказывает ли помощь местный инженер. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА:

- ЛЮБУЮ ВАШУ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, ЧАСТНУЮ ИЛИ ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ;
- УТЕРЮ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ НА ДАННЫЕ ИЛИ ГОЛОСОВЫЕ ДАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ НЕИЗВЛЕЧЕНИЯ SIM-КАРТ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОРПОРАЦИИ DELL;
- УТРАТА ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- И/ИЛИ ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ УПУЩЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL ИЛИ СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Корпорация Dell не несет ответственность за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных. Возвращая Поддерживаемое устройство или его часть, Заказчик должен включать в доставку только Поддерживаемое устройство или его часть, запрошенное инженером, осуществляющим поддержку по телефону.

**Гарантии сторонних организаций.** При предоставлении настоящих Услуг, корпорации Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению, произведенному другими организациями. Некоторые гарантии производителя могут утратить силу в результате работы с аппаратным или программным обеспечением лицами, не являющимися представителями производителя. Заказчик обеспечит, чтобы предоставление корпорации Dell Услуг не влияло на подобные гарантии, либо, если это неизбежно, подобное влияние было приемлемо для Заказчика. Корпорация Dell не несет ответственности за гарантии сторонних организаций или любое влияние, которое Услуги могут оказать на данные гарантии.



## Положения и условия предоставления Услуг корпорации Dell

Настоящее Описание услуги согласовано между заказчиком (далее - «вы» или «Заказчик») и подразделением корпорации Dell, указанным в счете-фактуре на приобретение настоящей Услуги. Данная Услуга регулируется отдельным основным соглашением об обслуживании, подписанным Заказчиком и Dell, который явным образом предоставляет право на продажу данной Услуги. В отсутствие такого договора и в соответствии с местонахождением заказчика данная Услуга предоставляется и регулируется в соответствии с Коммерческими условиями продажи или с условиями договора, указанного в нижеприведенной таблице (в соответствующих случаях, «Договор»). См. таблицу ниже, в которой перечислены URL-адреса, применимые для местоположения Заказчика, где заключено Соглашение. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в Интернете, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Заказчика	Положения и условия, применимые при приобретении Услуг корпорации Dell	
	Приобретение Заказчиком Услуг корпорации Dell непосредственно у Dell	Приобретение Заказчиком Услуг корпорации Dell через авторизованного торгового посредника Dell
США	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
Канада	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (английский) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (французский, Канада)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (английский) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (французский, Канада)
Латинская Америка и Страны Карибского бассейна	Местный веб-сайт <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны или <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Местный веб-сайт <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны или <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Местный веб-сайт <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны или <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	Описания услуг и другие сервисные документы Dell, которые вы можете получить от продавца, не являются соглашением между вами и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой вами у продавца Услуги, ваших обязательств как получателя Услуги и ограничений данных Услуг. Как следствие, любая ссылка на «Заказчика» в настоящем Описании услуги и любом другом сервисном документе Dell в таком контексте должна рассматриваться как ссылка на вас. В то же время любая ссылка на корпорацию Dell должна рассматриваться только как ссылка на Dell как качество поставщика услуг, который предоставляет Услугу от имени вашего продавца. У вас не будет непосредственных взаимоотношений с корпорацией Dell относительно описанной здесь Услуги. Во избежание сомнений, любые условия оплаты или другие договорные условия, которые являются естественными при взаимодействии между покупателем и продавцом, напрямую не применяются к вам и будут определяться по соглашению между вами и вашим продавцом.
Европа, Ближний Восток и Африка (EMEA)	Местный веб-сайт <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны или <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, в Германии и Великобритании, могут выбрать соответствующий URL из приведенных ниже: Франция: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Германия: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Великобритания: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	Описания услуг и другие сервисные документы Dell, которые вы можете получить от продавца, не являются соглашением между вами и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой вами у продавца Услуги, ваших обязательств как получателя Услуги и ограничений данных Услуг. Как следствие, любая ссылка на «Заказчика» в настоящем Описании услуги и любом другом сервисном документе Dell в таком контексте должна рассматриваться как ссылка на вас. В то же время любая ссылка на корпорацию Dell должна рассматриваться только как ссылка на Dell как качество поставщика услуг, который предоставляет Услугу от имени вашего продавца. У вас не будет непосредственных взаимоотношений с корпорацией Dell относительно описанной здесь Услуги. Во избежание сомнений, любые условия оплаты или другие договорные условия, которые являются естественными при взаимодействии между покупателем и продавцом, напрямую не применяются к вам и будут определяться по соглашению между вами и вашим продавцом.

\* Заказчики могут зайти на местный веб-сайт [www.dell.com](http://www.dell.com) просто зайдя на [www.dell.com](http://www.dell.com) с компьютера, подключенного к сети Интернет в их местоположении, или выбрав опцию в разделе «Выберите регион/страну» на веб-сайте Dell по адресу: <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

Кроме того, Заказчик соглашается с тем, что в случае обновления, изменения, расширения или продолжения использования Услуги сверх первоначального срока, Услуга будет регулироваться действующим на тот момент Описанием услуги, с которым можно ознакомиться по адресу: [www.dell.com/servicesdescriptions/global](http://www.dell.com/servicesdescriptions/global).

В случае, если какие-либо из положений данного Описания услуги конфликтуют с какими-либо из положений Соглашения, положения настоящего Описания услуги будут преобладать, но только в пределах конкретного конфликта, и не будут заменять любые другие положения Соглашения, которые конкретно не противоречат данному Описанию услуги.

Размещая заказ на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или путем нажатия кнопки (установки флажка) «Я согласен» на веб-сайте Dell.com (в связи с вашей покупкой или в составе программного интерфейса Dell) вы соглашаетесь принять условия настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг вводится вами по поручению компании или другого юридического лица, вы удостоверяете, что имеете необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае терминами «вы» и «Заказчик» будет называться указанное лицо. Помимо получения настоящего Описания Услуги, Заказчики в ряде стран могут быть обязаны выполнять условия подписанной формы заказа.

**Вниманию конечных пользователей, приобретших продукт непосредственно в корпорации Dell и находящихся в государстве-члене Европейского Союза:**

Если вы являетесь конечным пользователем, вы можете отменить покупку в любое время без указания причины в соответствии с Положениями о дистанционных продажах и получить полный возврат произведенного платежа за вычетом расходов, понесенных Dell в связи с возвратом продукта, или возмещения повреждений, полученных продуктом в период нахождения у конечного пользователя. Для этого вы должны уведомить Dell в письменном виде о своем решении не позднее, чем в течение семи (7) рабочих дней после подтверждения заказа на предоставление услуг или до того, как услуга была предоставлена. Положения настоящего раздела не распространяются на каких-либо корпоративных заказчиков или пользователей.

## Дополнительные условия и положения, применимые к услугам по поддержке и гарантийному обслуживанию

### 1. Поддерживаемые продукты

Данная услуга предоставляется в отношении Поддерживаемых продуктов, в том числе определенных моделей Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Alienware™, а также систем и планшетов XPS, приобретенных в стандартной конфигурации («**Поддерживаемые продукты**»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется, поэтому обратитесь к торговому представителю Dell, чтобы выяснить какие Услуги предоставляются в данный момент для имеющихся у вас продуктов Dell и других поставщиков. Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («**Метка обслуживания**»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение об обслуживании. Например, принтер, приобретенный совместно с портативной системой, не входит в соглашение об обслуживании данной системы: и для принтера, и для портативной системы требуется отдельное соглашение об обслуживании. См. Метку обслуживания на Поддерживаемом продукте при обращении в Dell для получения этой Услуги.

### 2. Услуги поддержки.

**A. Ограниченная гарантия на оборудование; ограничения охвата обслуживания оборудования.** Услуги, связанные с поддержкой и относящиеся к соответствующему инциденту для поддерживаемых продуктов, могут включать различные виды технической поддержки (по телефону, через Интернет и т. д.), запасные детали и соответствующие услуги специалистов по ремонту и/или замене деталей с дефектами изготовления в соответствии с условиями и в течение срока действия ограниченной гарантии, применимой для Поддерживаемых продуктов Заказчика («**Отвечающий критериям инцидент**»). С условиями ограниченной гарантии Dell на аппаратное обеспечение можно ознакомиться по адресу [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) или (при нахождении за пределами США) на местном веб-сайте [Dell.com](http://Dell.com)\*.

Могут применяться дополнительные ограничения срока действия гарантии на оборудование; за дополнительную плату могут также предлагаться опции обслуживания, позволяющие продлить ограниченный срок действия такой гарантии на оборудование. Самую последнюю информацию по гарантии можно найти на веб-сайте [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) или обратившись к специалисту Dell по технической поддержке.

**B. Право собственности на запасные детали.** Все запасные детали, извлеченные из Поддерживаемого продукта, и возвращенные в Dell, становятся собственностью корпорации. Клиент должен заплатить Dell установленную на тот момент розничную цену всех деталей, удаляемых из Поддерживаемого продукта, которые сохраняются Заказчиком (за исключением жестких дисков Поддерживаемых продуктов, охватываемых услугой сохранение права владения жестким диском при его замене), если Заказчик получил запасные детали от Dell. Dell использует и Заказчик явно разрешает использование новых и восстановленных деталей от различных производителей при выполнении гарантийного ремонта.

**3. Период предоставления обслуживания.** Это Описание услуги начинает действовать с даты, указанной в Форме заказа и продолжается до истечения срока («**Срок**»), указанного в Форме заказа. Количество систем, лицензий, установок, развертываний, управляемых конечных точек и конечных пользователей, для которых Заказчик приобретает одну или несколько Услуг, ставка или цена и применяемый Период обслуживания для каждой из них указывается в Форме заказа Заказчика. Если не было согласовано иначе в письменной форме между корпорацией Dell и Заказчиком, услуги, приобретаемые в соответствии с данным Описанием услуги, предназначены исключительно для собственного использования Заказчиком и не предназначены для перепродажи или предоставления услуг третьим лицам.

### 4. Важные дополнительные сведения

**A. Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления данной Услуги любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменит график предоставления Услуги за 7 дней или менее до запланированной даты, то за подобное изменение графика будет взиматься плата, которая не должна превышать 25% цены обслуживания для заказчика. Любые изменения в графике предоставления Услуги должны быть подтверждены Заказчиком не менее чем за 8 дней до предоставления Услуги.

**B. Коммерчески оправданные пределы объема услуг.** Компания Dell может отказать в предоставлении Услуги, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для Dell или поставщиков услуг Dell или выходит за рамки этих Услуг. Dell не несет ответственность за невозможность или отсрочку предоставления Услуги по любым причинам, не поддающимся контролю Dell, включая невозможность Заказчика выполнить свои обязательства в соответствии с Описанием услуги. Услуга оказывается только в том случае, если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.

**C. Дополнительные услуги.** Дополнительные услуги (включая поддержку в том месте, где она необходима, монтаж, консультирование, управляемую и профессиональную поддержку, или услуги по обучению) можно приобрести в компании Dell, а их перечень будет зависеть от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных услуг может требоваться отдельное соглашение с корпорацией Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуги.



- D. Передача прав.** Корпорация Dell может передать права на настоящую Услугу и/или Описание услуги квалифицированным сторонним поставщикам услуг.
- E. Отказ от предоставления Услуги.** Компания Dell вправе аннулировать данную Услугу в любой момент в течение периода действия Услуги по любой из указанных ниже причин:
- Заказчик не может оплатить всю стоимость этой Услуги в соответствии со счетом-фактурой.
  - Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающим услуги аналитиком или местным инженером; или
  - Заказчик иным образом нарушает или не соблюдает условия, определенные далее в этом Описании услуги.

В случае аннулирования данной Услуги, корпорация Dell отправит Заказчику письменное уведомление об аннулировании по адресу, указанному в счете-фактуре Заказчика. В уведомлении указывается причина и фактическая дата аннулирования, которая должна наступить не ранее 10 (десяти) дней со дня направления корпорацией Dell уведомления об аннулировании Заказчику, кроме тех случаев, когда законодательством страны предусмотрены иные положения об аннулировании, не подлежащие изменению посредством соглашения. В случае аннулирования компанией Dell данной Услуги на основании настоящего пункта Заказчик не будет иметь права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся компании Dell.

- F. Географические ограничения и перемещение.** Данная Услуга будет оказана на местах, указанных в счете-фактуре Заказчика. Настоящая Услуга доступна не во всех местоположениях. Варианты предоставляемых услуг, а также уровень обслуживания, время предоставления технической поддержки и время выезда специалистов на место различаются в зависимости от региона. Определенные виды услуг в регионе Заказчика могут не предлагаться к продаже. Обязательство Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенным Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, включая, помимо прочего, доступности Услуги в новом месте, дополнительные сборы, проверки и повторные сертификации перемещенных Поддерживаемых продуктов на тот момент времени Dell и цены на материалы.
- G. Передача Услуг.** С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуги, Заказчик может передать право пользования данной Услугой третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Заказчика до истечения действующего на данный момент срока обслуживания, при условии что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта и данной Услуги или что Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт и данную Услугу у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи прав, представленных по адресу: [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).. Может взиматься плата за передачу. Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в географический регион, в котором данная Услуга не доступна (или не доступна по той же цене), Заказчик или правопреемник Заказчика могут не получить соответствующий охват обслуживания или могут понести дополнительные расходы для поддержания той же категории охвата обслуживания на новом месте. Если Заказчик или правопреемник Заказчика откажутся от такой дополнительной оплаты, категории поддержки в рамках предоставляемой Услуги могут быть автоматически изменены на соответствующие данной цене или меньшей цене, действующей в новом регионе, без выплаты каких-либо компенсаций.

© 2012 Dell Inc. Все права защищены. Товарные знаки и наименования товарных знаков могут быть использованы в настоящем документе для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и наименования, либо их продуктов. Кроме того, печатная копия условий продаж Dell может быть предоставлена по запросу.