



Dell | Техническая поддержка в случае одного инцидента при истекшем сроке гарантии — для потребителя

Описание услуг

Обзор услуги

Услуга технической поддержки в случае одного инцидента при истекшем сроке гарантии (далее «Услуга» или «Услуги») позволяет получить доступ к специалистам гарантийной технической поддержки для диагностики проблем с оборудованием Dell, включая внутренние комплектующие, установленные на заводе. Техническая поддержка программного обеспечения не осуществляется. Услуга предоставляется только в случае одного отдельного инцидента. Приобретая данную Услугу корпорации Dell, заказчик обязуется соблюдать все положения и условия, изложенные в настоящем документе («Описание услуг»). **ВОЗНИКАЮЩИЕ РАЗНОГЛАСИЯ ПО ДАННОМУ СОГЛАШЕНИЮ РАССМАТРИВАЮТСЯ В ИНДИВИДУАЛЬНОМ ПОРЯДКЕ В АРБИТРАЖНОМ СУДЕ, ДАННЫЕ РАЗНОГЛАСИЯ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ КОЛЛЕКТИВНЫХ ИСКОВ ИЛИ РАССМОТРЕНИЯ В СУДЕ ПРИСЯЖНЫХ.**

Порядок предоставления Услуги

Поддерживаемые технологии. Услуга предполагает диагностическую поддержку оборудования Dell, включая внутренние комплектующие, установленные на заводе. Внутренние комплектующие, установленные на заводе, включают в себя

все внутренние платы расширения, а также выпущенные под маркой Dell комплектующие для отсеков расширения и адаптеры PC Card. Техническая поддержка программного обеспечения не осуществляется.

ГАРАНТИЯ КОРПОРАЦИИ DELL НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ НА ПРОДУКТЫ СТОРОННИХ ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ.

Техническая поддержка электронных устройств и комплектующих сторонних производителей осуществляется производителями данных продуктов. Электронные устройства и комплектующие сторонних производителей включают в себя периферийные устройства, комплектующие и приложения, поставляемые корпорацией Dell не под маркой Dell (например, принтеры, сканеры, камеры, игры и т. д.). Гарантийные обязательства сторонних производителей могут различаться в зависимости от продукции. Для получения информации о гарантийных обязательствах заказчику следует обратиться к документации соответствующего продукта.

В случае возникновения потребности в деталях и ремонтных работах могут потребоваться дополнительные расходы.

Получение технической поддержки. Для получения Услуг заказчику необходимо позвонить по номеру телефона, который указан на региональном веб-сайте dell.com. Специалист гарантийной технической поддержки оборудования Dell попросит указать номер заказа или номер метки обслуживания (service tag), а также модели устройств и номера версий программного обеспечения. Для получения Услуги заказчик должен подтвердить, что он: а) имеет полный доступ к оборудованию, которое имеет отношение к проблеме; б) выполнил резервное копирование всех программ или данных, которые могут быть затронуты при оказании Услуги, так как корпорация Dell не несет ответственности за потерю данных или приложений.

Номер заказа. Заказчик обязан обеспечивать конфиденциальность номера заказа, предоставленного корпорацией Dell в связи с данной Услугой.



Резервное копирование программного обеспечения и данных и ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ. Заказчик обязан выполнить резервное копирование всех имеющихся данных и программ на поддерживаемых продуктах до начала оказания Услуг (включая поддержку по телефону). КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ, А ТАКЖЕ УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМ ИЛИ СЕТЕЙ, ВЫЗВАННУЮ ОКАЗАНИЕМ УСЛУГ ИЛИ ДРУГИМ ДЕЙСТВИЕМ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕМ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬЮ, СО СТОРОНЫ КОРПОРАЦИИ DELL И/ИЛИ ЕЕ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ. Заказчик понимает и соглашается, что ни при каких условиях корпорация Dell не несет ответственности за любую утрату программного обеспечения или данных, даже если технические специалисты пытались содействовать заказчику при выполнении резервного копирования, восстановления или аналогичных операций. Такое содействие выходит за рамки гарантий корпорации Dell и этой Услуги. Такое содействие предоставляется по усмотрению корпорации Dell без каких-либо гарантий. Корпорация Dell не дает каких-либо гарантий в отношении любых продуктов сторонних производителей, которые могут использовать технические специалисты при оказании содействия заказчику.

Дополнительные важные сведения

Период обслуживания. Услуга предоставляется отдельно для каждого инцидента путем диагностирования соответствующей проблемы. Заказчик вправе прекратить оказание Услуги и потребовать возврата средств в любое время до диагностирования соответствующей проблемы для данного инцидента. Корпорация Dell вправе по своему усмотрению прекратить оказание Услуги, предварительно уведомив заказчика. За диагностику может взиматься плата.

Требования конфиденциальности и права собственности. Заказчик соглашается с тем, что любые данные, раскрытые корпорации Dell по телефону, электронным или иным способом, не являются конфиденциальной информацией или коммерческой тайной заказчика.

Невозможность передачи. Услуга не может быть передана и действительна только для одного пользователя. Заказчик не имеет права пользоваться Услугой применительно к бюро обслуживания или в рамках других мероприятий по распределению или обмену, от имени третьих лиц или в отношении любых аппаратных или программных средств, не находящихся в прямой собственности заказчика. Корпорация Dell оставляет за собой право приостановить или прекратить предоставление Услуги, если по своему усмотрению определит, что Услуга используется не по назначению, используется лицом, не являющимся заказчиком, либо используется с нарушением настоящего соглашения.

Оплата. Заказчик обязан оплатить Услугу при помощи кредитной карты или банковского перевода до начала оказания Услуги.

Услуги, не входящие в объем Услуг. Данная Услуга не подразумевает оказания любых услуг, не перечисленных в данном Описании услуг, и корпорация Dell не обязуется их оказывать. Кроме того, в процессе оказания Услуги корпорация Dell может определить, что проблема выходит за рамки данной Услуги. Корпорация Dell может предпринять коммерчески разумные усилия для направления заказчика на соответствующий альтернативный ресурс; однако корпорация Dell не передает заказчика непосредственно на альтернативный ресурс. Заказчик признает, что корпорация Dell может не иметь возможности диагностировать или устранить конкретную проблему заказчика.

Действующее законодательство. СТОРОНЫ ПРИЗНАЮТ, ЧТО ЭТО СОГЛАШЕНИЕ И ЛЮБЫЕ СВЯЗАННЫЕ С НИМ ПРОДАЖИ ИЛИ ИСКИ, СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ (ОТНОСИТЕЛЬНО КОНТРАКТА, ДЕЛИКТА ИЛИ В СВЯЗИ С ДРУГИМИ ПРИЧИНАМИ, ПРОШЛЫМИ, НАСТОЯЩИМИ И БУДУЩИМИ, ВКЛЮЧАЯ НАРУШЕНИЯ ЗАКОНА, ОБЩЕГО ПРАВА И ОБОСНОВАННЫЕ ПРЕТЕНЗИИ) МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И КОРПОРАЦИЕЙ DELL, вытекающие из данного Описания услуг или имеющие отношение к нему, его интерпретации, либо его нарушению, расторжению или юридической силе, отношениям, возникающим в результате данного Описания услуг, рекламе корпорации Dell или связанной с ней покупкой, В МАКСИМАЛЬНО ДОПУСТИМЫХ ПРЕДЕЛАХ РЕГУЛИРУЮТСЯ ЗАКОНАМИ ШТАТА ТЕХАС БЕЗ УЧЕТА НОРМ КОЛЛИЗИОННОГО ПРАВА.



Обязательный арбитраж. ВСЕ СПОРЫ И РАЗНОГЛАСИЯ МЕЖДУ ЗАКАЗЧИКОМ И КОРПОРАЦИЕЙ DELL ПО ДАННОМУ СОГЛАШЕНИЮ РАССМАТРИВАЮТСЯ В ИНДИВИДУАЛЬНОМ ПОРЯДКЕ В АРБИТРАЖНОМ СУДЕ, ДАННЫЕ РАЗНОГЛАСИЯ НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ КОЛЛЕКТИВНЫХ ИСКОВ ИЛИ РАССМОТРЕНИЯ В СУДЕ ПРИСЯЖНЫХ, В СООТВЕТСТВИИ С УСЛОВИЯМИ КОРПОРАЦИИ DELL В США. УСЛОВИЯ ПРОДАЖ (см. www.dell.com/terms).

Ограничение ответственности. ЕДИНСТВЕННОЙ МЕРОЙ ВОЗМЕЩЕНИЯ УЩЕРБА ЗАКАЗЧИКУ И ПОЛНОГО КОЛЛЕКТИВНОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВА DELL ПО КОНТРАКТУ, В СВЯЗИ С ДЕЛИКТОМ ИЛИ ПО ИНЫМ ПРИЧИНАМ В СООТВЕТСТВИИ С НАСТОЯЩИМ ОПИСАНИЕМ УСЛУГ, ЯВЛЯЕТСЯ ВОЗВРАТ СУММЫ, УПЛАЧЕННОЙ КОРПОРАЦИИ DELL ЗА ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ, ЯВЛЯЮЩЕЙСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ ИСКА.

Положения и условия: корпорация Dell предоставляет заказчикам Услуги в соответствии с настоящим Описанием услуг и действующими «Условиями прямой продажи заказчикам в США» (U.S. Consumer Terms of Sale-Direct) или «Соглашением с конечным пользователем при приобретении в розничной сети» (Retail Purchaser End-User Agreement), которые доступны по адресу <http://www.dell.com/terms/>.

© Dell Inc., 2014 г. 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.

