

Описание услуг Dell Technologies

Расширенные услуги по замене аккумуляторов

Введение

Компания Dell предоставляет расширенные услуги по замене аккумуляторов (далее — «Услуги») в соответствии с настоящим описанием услуг (далее — «Описание услуг»). В ценовом предложении, форме заказа, прочих согласованных сторонами формах счета или подтверждения заказа (в зависимости от конкретного случая, далее — «Форма заказа») указывается название услуг(-и) и доступные варианты обслуживания, приобретенные заказчиком. Получить более подробную информацию и запросить экземпляр контракта на обслуживание можно, обратившись в службу технической поддержки Dell или к работающему с Заказчиком менеджеру по продажам.

Состав услуг

Расширенные услуги по замене аккумуляторов доступны для отдельных продуктов, на которые распространяется действие «Ограниченной гарантии Dell» и контракта на обслуживание в течение более чем одного года. Ограниченная гарантия Dell и контракт на обслуживание предусматривают обслуживание основного аккумулятора портативного компьютера в течение 1 года или срока действия ограниченной гарантии на портативный компьютер Dell, в комплект которого входит аккумулятор, в зависимости от того, какой из сроков меньше. Данную услугу можно приобрести отдельно или после приобретения Заказчиком Поддерживаемых продуктов до истечения первого года действия гарантии на такие Поддерживаемые продукты. Данная Услуга продлевает срок обслуживания основного аккумулятора на один или два года и предусматривает сменный аккумулятор в течение продленного срока действия в случае выхода из строя основного аккумулятора. Данная Услуга ограничивается одной заменой аккумулятора в течение продленного срока действия, и действие данного Описания услуг заканчивается после получения Заказчиком сменного аккумулятора или после окончания срока Расширенных услуг по замене аккумуляторов для Поддерживаемого продукта, в зависимости от того, какое из этих событий наступит раньше. Кроме того, если сменный аккумулятор, отправленный Заказчику компанией Dell, выйдет из строя в течение 90 дней после получения, для этого аккумулятора предоставляется повторная замена.

После выявления неисправности и подтверждения того, что у Заказчика произошел Отвечающий критериям инцидент в течение срока Расширенных услуг по замене аккумуляторов и в соответствии с определением термина «Отвечающий критериям инцидент» в контракте на гарантийное обслуживание, компания Dell дает разрешение на предоставление сменного аккумулятора. Заказчик должен вернуть вышедший из строя аккумулятор компании Dell или иным образом утилизировать его в соответствии с условиями настоящего Описания услуг и любыми указаниями, предоставленными Технической поддержкой.

- Заказчику направляются аккумуляторные блоки, заменяемые пользователем (CRU), для замены вышедшего из строя аккумулятора.
- В случае быстроменяемых аккумуляторных блоков (FRU), право на получение Услуги предоставляется в соответствии с базовой моделью гарантийного ремонта системы. Как следствие, доставка аккумуляторов FRU требует возврата системы квалифицированным техническим специалистом или заказчиком в компанию Dell для ремонта.

Исключения

Во избежание разночтений в объеме услуг, предоставляемых в рамках настоящего Описания услуг, не входит следующее:

- любые услуги, задачи и действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуг;
- более одной замены аккумулятора на один Поддерживаемый продукт;
- обслуживание аккумулятора, тип которого отличается от изначально поставленного вместе с портативным компьютером;
- обслуживание вторичных аккумуляторов;
- поддержка в связи с повреждением, вызванным перемещением Поддерживаемого продукта из одного географического местоположения в другое или из одной организации в другую.

Данное Описание услуг не предоставляет Заказчику, как это определено ниже, никаких гарантий, помимо предоставляемых в соответствии с условиями основного соглашения об обслуживании или Соглашения, как это определено ниже в соответствующих случаях.

Обязанности Заказчика в связи с приобретением Услуги

Заказчик имеет приведенные ниже обязанности.

- Сообщить о неисправности аккумулятора в службу гарантийной поддержки оборудования Dell в соответствии с применимым Соглашением с заказчиком
- Сообщить по требованию компании Dell серийный номер и идентификационный номер детали или достаточные сведения, позволяющие подтвердить, что имеет место неисправность аккумулятора, предусмотренная контрактом, и что она подпадает под условия предоставления данной Услуги.
- Сообщить техническому специалисту о том, что для системы были приобретены Расширенные услуги по замене аккумуляторов.
- При получении сменного аккумулятора вернуть вышедший из строя аккумулятор компании Dell в предоставленной предоплаченной упаковке для надлежащей утилизации. Dell не несет ответственности за аккумуляторы, утилизированные ненадлежащим образом.
- До оказания настоящей Услуги Заказчик должен выполнить резервное копирование всех данных и программ из соответствующих систем. КОМПАНИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПОТЕРЮ ДАННЫХ ИЛИ ПРОГРАММ, а также за сбои в системах, возникшие в ходе оказания услуг или поддержки, в результате какого-либо действия или бездействия, в том числе небрежности со стороны сотрудников компании Dell или любого стороннего поставщика услуг.

Основные обязанности Заказчика

Полномочия на предоставление доступа. Заказчик гарантирует, что он сам и компания Dell имеют право доступа к Поддерживаемым продуктам и право их использования, а также использования имеющихся на них 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 получить его за свой счет, прежде чем направлять компании Dell запрос на предоставление этих Услуг.

Взаимодействие со специалистом, оказывающим телефонную поддержку, и выездным техническим специалистом. Заказчик обязуется сотрудничать со специалистами телефонной поддержки и выездными инженерами Dell и следовать их указаниям. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок можно исправить по телефону при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или инженером.

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

Обслуживание программного обеспечения и обслуживаемых версий. Заказчик обеспечивает обновление программного обеспечения и Поддерживаемых продуктов до минимальных требуемых версий, а также гарантирует требуемые параметры конфигурации, как указано на странице PowerLink for Dell | EMC Storage или EqualLogic™ или на веб-сайте Support.Dell.com для дополнительных Поддерживаемых продуктов. Кроме того, Заказчик обеспечивает установку сменных компонентов для устранения неисправностей, а также исправлений, обновлений ПО и последующих версий в соответствии с указаниями Dell, чтобы поддерживать пригодность Поддерживаемых продуктов для оказания настоящей Услуги.

Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных. Перед предоставлением настоящих Услуг и во время их предоставления Заказчик обязан 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 предотвращения последствий повреждений, изменений или потери данных. Кроме того, Заказчик несет ответственность за удаление всей конфиденциальной, служебной и персональной информации, а также любых съемных носителей, таких как SIM-карты, компакт-диски и PC-карты независимо от того, оказывает ли помощь выездной инженер. Компания Dell не несет ответственности за восстановление и повторную установку каких-либо программ и данных.

Указанное ниже ограничение положений об ответственности не применяется в Германии, Австрии, Швейцарии и Франции, где применяются ограничения в отношении ответственности, изложенные в Соглашении. В этих странах в дополнение к ограничению положений об ответственности, изложенных в Соглашении, ответственность за потерю данных дополнительно ограничивается расходами на повторную установку резервной копии.

Если иное не предусмотрено действующими местными законами, DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА СЛЕДУЮЩЕЕ:

- ЛЮБУЮ КОНФИДЕНЦИАЛЬНУЮ, СЛУЖЕБНУЮ И ПЕРСОНАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЗАКАЗЧИКА;
- УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ИЛИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ;
- ПОВРЕЖДЕНИЕ ИЛИ УТЕРЮ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЕЙ;
- РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С ДАННЫМИ (В ТОМ ЧИСЛЕ ГОЛОСОВЫМИ), ОКАЗАВШИМИСЯ НА SIM-КАРТАХ ИЛИ ДРУГИХ СЪЕМНЫХ НОСИТЕЛЯХ, КОТОРЫЕ НЕ БЫЛИ ИЗВЛЕЧЕНЫ ИЗ ПОДДЕРЖИВАЕМЫХ ПРОДУКТОВ, ВОЗВРАЩЕННЫХ КОРПОРАЦИИ DELL;
- УТРАТУ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ ИЛИ СЕТИ;
- ЛЮБЫЕ ДЕЙСТВИЯ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕ, В ТОМ ЧИСЛЕ ХАЛАТНОСТЬ, СО СТОРОНЫ КОМПАНИИ DELL ИЛИ КАКОГО-ЛИБО СТОРОННЕГО ПОСТАВЩИКА УСЛУГ.

Возвращая Поддерживаемый продукт или его часть, Заказчик отправляет только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные техническим специалистом, осуществляющим поддержку по телефону.

Гарантии сторонних производителей. При предоставлении настоящих Услуг компании Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению сторонних производителей или продавцов. Гарантии отдельных производителей могут утратить силу в результате выполнения работ с аппаратным или программным обеспечением специалистами Dell или любыми лицами, не являющимися представителями производителя. Заказчик гарантирует, что предоставление компанией Dell Услуг не влияет на подобные гарантии, либо, если это неизбежно, подобное влияние должно быть приемлемо для Заказчика. Компания Dell не несет ответственности за гарантии сторонних производителей и за любое воздействие Услуг на такие гарантии.

Условия предоставления Услуг Dell

Настоящее Описание услуг оформлено между вами, т. е. Заказчиком (далее — «Вы» или «Заказчик»), и подразделением Dell, указанным в счете на приобретение настоящих Услуг. Настоящие Услуги регулируются отдельным заключенным между Заказчиком и компанией Dell Генеральным соглашением об оказании услуг, которое явным образом предоставляет право на продажу настоящих Услуг. В отсутствие такого договора и в зависимости от местонахождения Заказчика данная Услуга предоставляется и регламентируется в соответствии с коммерческими условиями продаж Dell, условиями стандартного основного соглашения об обслуживании Dell или условиями соглашения, указанного в нижеприведенной таблице (в соответствующих случаях — «Соглашение»). В нижеприведенной таблице указаны URL-адреса сайтов, на которых размещены условия продажи, применимые в зависимости от места заключения Соглашения. Стороны подтверждают, что ими прочитаны указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

Местоположение Заказчика	Положения и условия, применимые при приобретении Услуг Dell	
	Заказчики, приобретающие Услуги Dell непосредственно у Dell	Заказчики, приобретающие услуги Dell у авторизованного реселлера Dell
США	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
Канада	Dell.ca/terms (английский) Dell.ca/conditions (канадский вариант французского)	Dell.ca/terms (английский) Dell.ca/conditions (канадский вариант французского)
Латинская Америка и страны Карибского бассейна	Локальный сайт Dell.com для страны или Dell.com/servicedescriptions/global .*	Описания услуг и другие документы об оказании услуг компанией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell как поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и компанией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.
Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония	Локальный сайт Dell.com для страны или Dell.com/servicedescriptions/global .*	Описания услуг и другие документы об оказании услуг компанией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell как поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и компанией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.

Европа, Ближний Восток и Африка	<p>Локальный сайт Dell.com для страны или Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>Кроме того, заказчики, находящиеся во Франции, Германии или Великобритании, могут выбрать соответствующий URL-адрес из указанных ниже.</p> <p>Франция: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>Германия: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>Великобритания: Dell.co.uk/terms</p>	<p>Описания услуг и другие документы об оказании услуг компанией Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемых у продавца Услуг, обязательств получателя Услуг и ограничений таких Услуг. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуг и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время любое упоминание Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell как поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание услуг в настоящем документе не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и компанией Dell. Во избежание разночтений условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом.</p>
---------------------------------	---	--

* Заказчики могут посетить региональную версию сайта Dell.com, открыв веб-страницу Dell.com с компьютера, подключенного к сети Интернет, в своем регионе, или выбрав нужный вариант в разделе «Choose a Region/Country» (Выберите регион/страну) на веб-сайте Dell по адресу:

Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Заказчик соглашается с тем, что в случае обновления, изменения, продления первоначального срока пользования Услугой или продолжения пользования ею сверх первоначального срока Услуга регулируется действующим на тот момент Описанием услуги, с которым можно ознакомиться по адресу Dell.com/servicedescriptions/global.

При наличии расхождений между условиями любого из документов, составляющих настоящее Соглашение, приоритет документов определяется в таком порядке: (i) данное Описание услуги, (ii) Соглашение, (iii) Форма заказа. Для разрешения расхождений при сохранении как можно большего количества совместимых условий, включая сохранение не противоречащих друг другу положений в том же абзаце, разделе или подразделе, преобладающие условия следует толковать в как можно более узком смысле.

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «Принимаю» или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе программного интерфейса Dell равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуг, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуг принимается Заказчиком по поручению некоторой компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуг. В этом случае под термином «Вы» или «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуг, заказчики в ряде стран могут быть обязаны оформлять подписанную Форму заказа.

Дополнительные условия, применимые к услугам технической поддержки и гарантийного обслуживания

1. Поддерживаемые продукты

Настоящая Услуга доступна для определенных поддерживаемых продуктов, приобретаемых в стандартной конфигурации («Поддерживаемые продукты»). Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Для получения актуальной информации по услугам, относящимся к продукции Dell и других поставщиков, обращайтесь к менеджеру по продажам Dell. Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер («Сервисный код»). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение о предоставлении услуг. Например, принтер, приобретенный вместе с ноутбуком, не входит в соглашение о предоставлении услуг для данного ноутбука: и для принтера, и для ноутбука требуются отдельные соглашения о предоставлении услуг. При обращении в Dell по вопросам предоставления настоящей Услуги необходимо указывать Сервисный код Поддерживаемого продукта.

2. Услуги технической поддержки

- A. Замена целого устройства и невозврат.** Если специалист Dell устанавливает, что компонент неисправного Поддерживаемого продукта (например, монитор или клавиатуру) можно легко отключить и подключить заново или что Поддерживаемый продукт подлежит замене целиком, то Dell оставляет за собой право отправить Заказчику целое устройство для замены. Если Dell поставляет Заказчику целое устройство для замены, Заказчик должен сдать неисправную систему или ее компонент в Dell, кроме тех случаев, когда Заказчиком была приобретена Услуга сохранения владения жестким диском при его замене («Keep Your Hard Drive»). В этом случае Заказчик может оставить соответствующие жесткие диски у себя. Если Заказчик не сдает неисправную систему или ее компоненты в Dell в соответствии с приведенными выше требованиями, или если дефектное устройство не возвращается в течение 10 (десяти) дней в соответствии с письменными инструкциями, предоставленными со сменным блоком (в случае если сменный блок не был доставлен лично специалистом Dell), Заказчик обязуется оплатить Dell замену блока после получения счета. Если Заказчик не оплатил данный счет в течение 10 (десяти) дней после его получения, Dell может в дополнение к любым другим доступным юридическим правам и средствам прекратить действие настоящего Описания услуги, предоставив Заказчику соответствующее уведомление.
- B. Складированные детали и компоненты для ускоренного решения критически важных проблем.** В настоящее время склады деталей Dell расположены в различных странах по всему миру. Определенные компоненты могут отсутствовать на складе, который ближе всего расположен к объекту Заказчика. Если компонент, необходимый для ремонта Поддерживаемого продукта, отсутствует на ближайшем к объекту Заказчика складе Dell, он будет доставлен с другого склада в течение суток. Критически важные компоненты Поддерживаемых продуктов, находящиеся на складах компонентов, предназначенных для доставки в течение 2–4 часов, определяются компанией Dell. Критически важным является компонент, неисправность которого может привести к невозможности выполнения Поддерживаемым продуктом своих основных функций. Критически важными компонентами не являются: программное обеспечение, дисководы гибких дисков, медианакопители, модемы, динамики, звуковые платы, zip-дисководы, мониторы, клавиатуры и мыши. Для получения компонентов, доставляемых в течение 2–4 часов, Заказчик должен иметь соответствующий контракт на обслуживание, предусматривающий доставку критически важных компонентов, а Поддерживаемый продукт должен находиться в области обслуживания, определенной Dell.
- C. Право собственности на запасные части.** Все запасные части, извлеченные из Поддерживаемого продукта и возвращенные в Dell, становятся собственностью компании. Заказчик должен заплатить Dell установленную на тот момент розничную цену всех компонентов, удаляемых из Обслуживаемого изделия, которые сохраняются Заказчиком (за исключением жестких дисков Обслуживаемых изделий, охватываемых услугой сохранения права владения жестким диском при его замене), если Заказчик получил запасные части от Dell. При выполнении гарантийного ремонта компания Dell может использовать в установленных законом пределах новые или восстановленные компоненты либо и новые, и восстановленные компоненты различных производителей, а Заказчик дает разрешение на использование таких компонентов. Восстановленные компоненты равноценны новым компонентам по функциональным характеристикам и качеству.

3. Период обслуживания. Настоящее Описание услуги начинает действовать с даты, указанной в Вашей Форме заказа, и продолжается до истечения срока (далее — «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 применимый Срок предоставления для каждой из них указывается в Форме заказа Заказчика. При отсутствии иной договоренности между Dell и Заказчиком в письменной форме Услуги, приобретаемые в соответствии с Описанием услуг, предоставляются Заказчику для собственного пользования и не предназначены для перепродажи третьим лицам и их обслуживания.

4. Дополнительные важные сведения

- A. Пересмотр сроков.** После составления календарного плана предоставления настоящих Услуг любые его изменения должны производиться не менее чем за 8 календарных дней до запланированной даты. Если Заказчик изменяет график предоставления Услуги в течение 7 дней до запланированной даты, то за подобное изменение графика будет взиматься плата, которая не должна превышать 25% стоимости обслуживания Заказчика. Любые изменения в графике предоставления Услуги должны быть подтверждены Заказчиком не менее чем за 8 дней до предоставления Услуги.
- B. Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** Компания Dell вправе отказать в предоставлении Услуг, если будет иметь основания полагать, что это создает коммерчески неоправданный риск для Dell или поставщиков услуг Dell, либо если требуемые Заказчиком действия выходят за рамки данных Услуг. Компания Dell не несет ответственности за невозможность или отсрочку предоставления Услуг по каким-либо причинам, не зависящим от Dell, в том числе невыполнение Заказчиком своих обязательств, предусмотренных настоящим Описанием услуг. Услуги оказываются только в том случае, если Поддерживаемый продукт используется в тех целях, для которых он предназначен.
- C. Уступки и субподряд.** Компания Dell вправе поручить предоставление Услуг и (или) уступить свои права и обязанности, предусмотренные Описанием услуг, квалифицированным сторонним поставщикам услуг, которые будут предоставлять Услуги по поручению Dell.
- D. Прекращение предоставления Услуг.** Компания Dell вправе прекратить предоставление данных Услуг в любой момент в течение Периода предоставления услуг по любой из указанных ниже причин.
- Заказчик не выплатил полную стоимость данных Услуг в соответствии со счетом-фактурой.
 - Заказчик ведет себя оскорбительно, угрожает или отказывается от сотрудничества с оказывающим Услуги специалистом технической поддержки или выездным техническим специалистом.
 - Заказчик не соблюдает положения и условия, определенные в настоящем Описании услуги.

В случае прекращения предоставления данных Услуг Dell отправляет Заказчику письменное уведомление о прекращении на адрес, указанный в счете Заказчика. В уведомлении указываются причина аннулирования и дата его вступления в силу (не ранее чем через 10 (десять) дней со дня направления Dell уведомления об аннулировании Заказчику, кроме тех случаев, когда местным законодательством предусмотрены иные положения об аннулировании, не подлежащие изменению по договоренности сторон). В случае прекращения предоставления данных Услуг компанией Dell на основании настоящего пункта Заказчик не имеет права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся компании Dell.

- E. Географические ограничения и перемещение.** Настоящая Услуга предоставляется в местах, указанных в счете Заказчика. Настоящие Услуги предоставляются не во всех регионах. Варианты предоставления Услуг, в том числе уровни обслуживания, часы оказания технической поддержки и время выезда специалиста на место, варьируются в зависимости от региона. Некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в регионе Заказчика, поэтому для уточнения данных вопросов следует обратиться к менеджеру по продажам Dell. Обязательство компании Dell по предоставлению Услуг относительно перемещенных Поддерживаемых продуктов зависит от различных факторов, в том числе, помимо прочего, доступности оказания Услуг в новом местоположении, дополнительных сборов, а также проверок и повторных сертификаций перемещенных Поддерживаемых продуктов Dell в соответствии с актуальными на тот момент времени ценами на консультационные услуги в отношении обслуживания по контракту «время и материалы».

F. Передача прав на Услуги. С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуг, 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 либо приобрел Поддерживаемый продукт и данную Услугу у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи, доступных по адресу Support.Dell.com. За передачу прав на Услуги может взиматься плата. Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт в географический регион, в котором данная Услуга не доступна (или доступна, но по другой цене), Заказчик или правопреемник Заказчика могут не получить соответствующий уровень обслуживания или могут понести дополнительные расходы для поддержания той же категории объема обслуживания на новом месте. Если Заказчик или правопреемник Заказчика не вносит указанную плату, Услуга может быть автоматически переведена в категорию услуг, предоставляемых по такой же или меньшей цене в данном регионе, при этом возврат средств не производится.

© Dell Inc., 2019 г. Все права сохранены. Товарные знаки и коммерческие обозначения, указанные в настоящем документе, могут использоваться для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и обозначения, либо для обозначения продукции этих организаций. Кроме того, по запросу может быть предоставлена печатная копия условий продаж компании Dell.