



## Поддержка потребительского оборудования Dell

Ваша Система. В целях настоящего Соглашения под Системой подразумевается система Dell, состоящая из следующих компонентов: монитора; центрального процессора (ЦП), устройства ввода (напр., клавиатура); устройства хранения данных (напр., диск), а также любые другие компоненты, которые конкретно описаны в вашем счете или являются стандартными компонентами (на момент покупки) приобретенной модели системы Dell. Компания Dell, авторизованный реселлер Dell или авторизованный поставщик услуг Dell<sup>1</sup> готовы предоставить базовую поддержку потребительского оборудования (далее «Услуги») для определенных серверов, хранилищ, персональных компьютеров и ноутбуков, мобильных устройств, проекторов, мониторов и принтеров (далее «Поддерживаемых продуктов», указанных далее и описанных в вашем счете) в соответствии с описанием услуг (далее «Описание услуг»). В дополнение к указанным далее функциям, в рамках этих Услуг предоставляется техническая поддержка, запасные детали и соответствующие услуги специалистов по ремонту и/или замене деталей с дефектами изготовления в течение срока обслуживания оборудования, применимого для Поддерживаемых продуктов Заказчика (далее «Квалифицированный ремонт»), если Поддерживаемый продукт находится в стране, где система Dell была приобретена первоначально, что зафиксировано в записях Dell (далее «Зона обслуживания»). Никакие положения данного описания услуг не влияют на защищаемые законом права Заказчика, и не ограничивают эти права.

### Как воспользоваться Услугой

1. Самостоятельное устранение неисправностей: Для самостоятельного устранения неисправностей (например, обновления драйверов) рекомендуется использовать соответствующие ресурсы и диагностические инструменты, доступные по адресу: [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).
2. Позвоните в компанию Dell для получения помощи в телефонном режиме. Для получения технической поддержки позвоните в службу технической поддержки в стране проживания по номеру телефона, указанному на странице [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell) в указанное рабочее время, за исключением местных государственных национальных праздников.
3. Подготовьтесь к звонку. Вы поможете сервисному инженеру по оборудованию Dell (далее «Специалист Dell») оказать вам качественные услуги, если при звонке у вас под рукой будет следующая информация и материалы: серийные номера вашей Системы; номер метки обслуживания, текущая версия используемой операционной системы и марки и модели используемых периферийных устройств (например, модема).

---

<sup>1</sup> Под авторизованном поставщиком услуг Dell (далее «АПУ Dell») подразумевается поставщик услуг компании Dell, предоставляющий гарантийный ремонт.

4. Объясните проблему специалисту по телефону. Теперь вы готовы описать проблему, связанную с вашей Системой. Прочитайте Специалисту Dell сообщение об ошибке, которое выводится системой, а также расскажите, когда оно появляется, какие операции выполнялись в момент появления сообщения, а также о шагах, которые вы, возможно, уже предприняли для решения проблемы.
5. Попытайтесь решить проблему совместно со Специалистом Dell. Как показывает опыт, большинство неполадок и ошибок в Системе можно устранить по телефону в ходе тесного взаимодействия заказчика и Специалиста Dell. Внимательно слушайте инструкции Специалиста Dell и следуйте его указаниям.
6. Удаленная диагностика. Под термином «Удаленная диагностика» подразумевается определение причины проблемы с помощью онлайн-диагностики или специалистом по телефону, при этом от вас может потребоваться доступ внутрь системы, а также длительные или многократные сеансы работы. Для определения дальнейших шагов в разрешении проблемы требуется согласие на удаленную диагностику.
7. Обслуживание с самостоятельной доставкой (CIS)
  - а) Обслуживание продуктов марки Dell с самостоятельной доставкой. Обслуживание с самостоятельной доставкой инициируется посредством звонка в службу технической поддержки оборудования Dell, как описано выше. В процессе диагностики неисправностей по телефону Специалист Dell определит, связана ли неполадка с оборудованием. Если это подтвердится, Заказчику потребуется доставить Поддерживаемый продукт в ремонтный центр или место отгрузки, указанные компанией Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Стандартные часы обслуживания — часы работы по местному времени, 5 (пять) дней в неделю, кроме местных национальных праздников. После завершения ремонта Поддерживаемого продукта Dell или АПУ Dell свяжется с Заказчиком для согласования способа получения продукта. В разных странах и городах могут действовать разные соглашения об уровне ремонтного обслуживания.
  - б) Предоставляемое партнером обслуживание с самостоятельной доставкой. Обслуживание с самостоятельной доставкой инициируется посредством доставки Поддерживаемого продукта в ремонтный центр или место отгрузки, указанные Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Стандартные часы обслуживания – часы работы по местному времени, 5 (пять) дней в неделю, кроме местных национальных праздников. После завершения ремонта Поддерживаемого продукта АПУ Dell свяжется с Заказчиком для согласования способа получения продукта. В разных странах и городах могут действовать разные соглашения об уровне ремонтного обслуживания. Контактную информацию для каждой страны можно найти по следующей ссылке. [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell)
8. Обслуживание в сервисном центре с доставкой. Обслуживание в сервисном центре с доставкой инициируется посредством звонка Специалисту Dell (как указано выше). В случае выявления Отвечающего критериям инцидента в Поддерживаемом продукте и невозможности его устранения во время телефонного разговора со Специалистом Dell представитель Dell забирает Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный компанией 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. Обычный срок обслуживания — десять (10) рабочих дней, включая доставку в сервисный центр и обратно.
9. Обслуживание с доставкой по почте. Заказчик предоставляет упаковку, а компания Dell оплачивает транспортировку. Если ваша гарантия включает предоплату посылки по почте в ремонтный центр и обратно, оплачиваемую компанией Dell, или если компания Dell определяет, что ваш продукт должен быть

отправлен по почте в ремонтный центр для ремонта или замены, мы укажем номер разрешения на возврат материалов (RMA), который вы должны указать при возврате. Вы должны обеспечивать возврат продуктов в оригинальной или аналогичной упаковке. Начиная с даты вашей отправки Поддерживаемого продукта в компанию Dell, обычный срок обслуживания составляет 7-12 рабочих дней, включая доставку в ремонтный центр и обратно. Мы возвращаем вам отремонтированный или заменяющий продукт и оплачиваем доставку отремонтированного или заменяющего продукта к вам обратно, если указанный вами адрес находится в Зоне обслуживания. В остальных случаях транспортировка оплачивается Заказчиком по получению.

10. Обслуживание оборудования с выездом к заказчику или на дому. В рамках данной Услуги по указанному вами адресу прибудет авторизованный сервисный инженер Dell (далее «Сервисный инженер») и/или будут присланы детали с целью ремонта и/или замены деталей в основном системном блоке (включая монитор, клавиатуру и мышь, если не заказываются отдельно) в связи с техническими проблемами, покрываемыми ограниченной гарантией на Поддерживаемые продукты, после того как была проведена удаленная диагностика по телефону или через Интернет и проблема не может быть решена дистанционно. Сообщите Специалисту Dell полный адрес местонахождения вашей Системы. При выполнении данных процедур и после завершения удаленной диагностики Сервисный инженер и/или детали обычно придут в ваше месторасположение для предоставления Услуги по техническому обслуживанию оборудования на дому на следующий рабочий день с 9:00 до 18:00 по местному времени, за исключением национальных праздников. Если Сервисный инженер направляется для предоставления Услуги по техническому обслуживанию оборудования на дому после 17:00 по местному времени, ему может потребоваться дополнительный рабочий день для прибытия на место.
  - а) Дома должен присутствовать взрослый представитель. В случае предоставления услуг в жилом помещении в течение всего времени визита Сервисного инженера должен присутствовать взрослый представитель.
  - б) Помощь, требующаяся от вас. Сервисный инженер должен иметь полный доступ к продукту; также ему должны быть бесплатно предоставлено рабочее место, доступ к электросети и стационарный телефон. При невыполнении этих условий специалист не обязан предоставлять услуги.
  - с. Пропуск визита для технического обслуживания. Если вы или ваш уполномоченный представитель отсутствуете в момент прихода Сервисного инженера, он не сможет провести обслуживание вашей Системы. При возникновении данных обстоятельств вам может потребоваться дополнительно оплатить повторное обращение в службу технической поддержки.
11. Заменяемые заказчиком блоки. Если Специалист Dell определяет, что дефектный блок можно легко отключить и подключить, напр., клавиатура, монитор, жесткие диски в портативных компьютерах или любой другой элемент, который может быть заменен заказчиком, вы получите такой элемент для самостоятельной установки без выезда Сервисного инженера.
12. Ограничения для аккумуляторов. Некоторые аккумуляторы подпадают под действие правил перевозки, поэтому предоставление услуг может быть отложено (например, если заменяющий аккумулятор нельзя доставить самолетом). Ваш Специалист Dell может предоставить вам конкретную информацию о предполагаемом времени для замены любого аккумулятора.
13. Гарантийные детали. Если Специалист Dell определяет, что ваша Система нуждается в замене детали, вы уполномочиваете Сервисного инженера действовать в качестве вашего агента по обслуживанию и обеспечить доставку и возврат гарантийных деталей, необходимых для проведения ремонта на месте. Вам может быть выставлен счет, если вы не разрешите Специалисту Dell вернуть нерабочие/неиспользуемые блоки/гарантийные детали в компанию Dell. Если вы не вернете нерабочие/неиспользуемые

блоки/гарантийные детали в компанию Dell в течение 10 (десяти) дней, вам будет выставлен счет за деталь по справедливой рыночной стоимости.

Запасные детали могут быть восстановлены или отремонтированы, если разрешено местными законами, и заменяются на основе спецификации, а не марки и модели.

14. Исключения Услуги. Помимо прочего, данная Услуга не включают следующие виды поддержки:

- ответы на общие и конкретные вопросы по использованию программного обеспечения, устанавливаемого на заводе Dell;
- настройка и диагностика устанавливаемых на заводе Dell операционных систем и приложений для использования с устанавливаемыми заказчиком приложениями и оборудованием;
- настройка, установка и проверка операционных систем, программного обеспечения, приложений или драйверов/исправлений (не поставляемых производителем оборудования);
- коммерческие обновления, независимо от того, куплены они у авторизованных реселлеров Dell или нет (например, продукты Microsoft®);
- настройка какого-либо коммуникационного ПО, если это не требуется для устранения неисправностей;
- все оборудование и периферийные устройства, не поставляемые компанией Dell, вопросы их установки и совместимости с оборудованием Dell; Техническая поддержка осуществляется производителем этого оборудования.
- настройка всего оборудования и периферийных устройств, не поставляемых компанией Dell, если не указано иное;
- обновления BIOS и микропрограмм для систем, не поставляемых под брендом Dell, если это не является частью решения проблемы;
- недопустимые конфигурации программного обеспечения и оборудования;
- резервное копирование и восстановление данных заказчика;
- приложения и данные заказчика;
- необязательная работа по оценке компании Dell, авторизованного реселлера Dell или авторизованного поставщика услуг Dell.
- расходные материалы, а также амортизация и износ, например для пластиковых элементов и дискет;
- некритические неисправности в пределах принятых в отрасли допусков, например шум или дефектные пиксели ЖК-панелей;
- игры и дополнительные пакеты с даты приобретения (например, образовательные пакеты);
- профилактическое обслуживание;
- восстановление системы после заражения вирусом, кроме установки операционной системы с заводскими параметрами Dell\*;
- заказные заводские интеграционные элементы в течение более 30 дней не будут поддерживаться, если только это специально не оговорено в отдельном письменном документе с Dell или авторизованным реселлером Dell;
- услуги за пределами Зоны обслуживания.

15. Условия оплаты. При необходимости осуществления платежа все счета оплачиваются при получении.

16. Географические ограничения. Если вам требуется обслуживание системы за пределами Зоны обслуживания (например, во время путешествия или при перевозке системы в другую страну), компания Dell может предложить вам другие варианты услуг за дополнительную плату. В качестве альтернативы вы можете использовать ресурсы для самостоятельного устранения неисправностей на странице [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

17. Передача данного Соглашения или смена местонахождения Системы. С учетом ограничений, изложенных в настоящем Соглашении, вы можете передать данное Соглашение третьей стороне, которая целиком приобретает вашу Систему до истечения срока обслуживания (указанного в счете), при условии что вы являетесь первоначальным покупателем Системы и данного Соглашения или что вы приобрели Систему и

данное Соглашение у первоначального владельца (или предыдущего приобретателя) и соблюдали все правила по передаче, изложенные в настоящем Соглашении. В ваши обязанности также входит уведомление компании Dell при географическом перемещении Системы (например, вы должны сообщить новый адрес в пределах Зоны обслуживания или в другой стране за пределами Зоны обслуживания). Учтите, что при местонахождении Системы за пределами Зоны обслуживания будут применяться географические ограничения, указанные в разделе 16. Как при передаче права собственности, так и при смене местонахождения Системы заполните форму передачи на веб-сайте <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

18. Продление. До истечения срока действия сервисного договора вы можете продлить период обслуживания на основе имеющихся вариантов для вашей системы. Продление обслуживания можно приобрести, позвонив по номеру службы технической поддержки в конкретной стране.
19. Поручение предоставления Услуг. Dell оставляет за собой право переуступить свои права и обязанности по данному Соглашению сертифицированной третьей стороне. В случае такой переуступки вы соглашаетесь с тем, что исполнение данного Соглашения полностью берет на себя исключительно такой сторонний правопреемник.
20. Целостность Соглашения. **НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПОЛНЫМ И ЦЕЛОСТНЫМ ИЗЛОЖЕНИЕМ ДОГОВОРЕННОСТЕЙ МЕЖДУ ВАМИ И КОМПАНИЕЙ DELL И ЗАМЕНЯЕТ СОБОЙ ВСЕ ПРЕДЫДУЩИЕ УСТНЫЕ И ПИСЬМЕННЫЕ ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ДОГОВОРЕННОСТИ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДМЕТА ДАННОГО СОГЛАШЕНИЯ.**
21. **ОГРАНИЧЕНИЯ ОХВАТА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ. ЭТО СОГЛАШЕНИЕ ИМЕЕТ ОГРАНИЧЕННУЮ ДЛИТЕЛЬНОСТЬ И ОХВАТ.** В дополнение к другим ограничениям, изложенным в настоящем Соглашении, Услуги будут предоставляться только в Зоне обслуживания, и настоящее Соглашение распространяется только на первоначального покупателя Системы, указанного на вашем счете, и на любое лицо, которое приобретет Систему и настоящее Соглашение у первоначального покупателя, или последующего получателя при соблюдении всех процедур передачи. Данное Соглашение применяется исключительно при его использовании в тех целях, для которых оно предназначено. За исключением случаев, указанных ниже, услуги, которые компания Dell, авторизованный реселлер Dell или АПУ Dell обязуется предоставлять в рамках настоящего Соглашения, являются исключительно трудовыми, поскольку дефекты, существующие или возникающие в материалах или изготовлении Системы или любых ее компонентах, покрываемых гарантией. Профилактическое обслуживание не включается. Установка, удаление, перемещение и расходные материалы не включаются. Ремонт, обусловленный проблемами с программным обеспечением или изменениями, наладкой, ремонтом, выполненным другим лицом, кроме специалиста компании Dell, авторизованного реселлера Dell или АПУ Dell (или его представителя) или ремонтные услуги, необходимые в связи с отзывом Системы или ее компонентов производителем не включаются. Компания Dell, авторизованный реселлер Dell или АПУ Dell не обязаны выполнять ремонт любой Системы или компонента Системы в следующих случаях:
  - а) повреждение в результате аварии, неправильного использования, небрежного обращения, несоблюдения инструкций по правильному использованию, уходу и очистке системы или неверное использование компонентов Системы (такое как, помимо прочего, использование неправильного напряжения, использование неправильных предохранителей, использование несовместимых устройств, аксессуаров и расходных материалов) со стороны любого лица, кроме сотрудника Dell (или его представителя);
  - б) повреждения, вызванные форс-мажорными обстоятельствами, например, попаданием молнии, наводнением, торнадо, землетрясениями, цунами и ураганами;

- в) отказ, вызванный внешними факторами (пожар, наводнение, авария или колебания электрического питания или кондиционера);
- г) ремонт из-за чрезмерного использования, износа;
- д) использование компонентов или программного обеспечения, не поставленного компанией Dell;
- е) перемещение Системы из одного географического места в другое или от одного лица другому;
- ж) если сервисный инженер не находит проблемы (например, если ошибка не может быть воспроизведена).

22. Данные заказчика и потеря данных Компания Dell рекомендует регулярно создавать резервные копии данных. При обнаружении вышедшего из строя жесткого диска этот жесткий диск заменяется. При замене дефектного диска сохраненные на нем данные будут потеряны. Сервисный инженер настраивает операционную систему в соответствии с заводскими параметрами, только если вы предоставите исходный образ программного обеспечения или установочный носитель операционной системы. Для получения помощи при установке любого дополнительного программного обеспечения, находившегося на исходном заводском образе, вы должны обратиться к Специалисту Dell.

Вы сами несете ответственность за выполнение резервного копирования всех данных, программного обеспечения и программ до выполнения обслуживания АПУ Dell. КОМПАНИЯ DELL, АВТОРИЗОВАННЫЙ РЕСЕЛЛЕР DELL И АВТОРИЗОВАННЫЙ ПОСТАВЩИК УСЛУГ DELL НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПОТЕРЮ ИЛИ ВОССТАНОВЛЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОГРАММ ЛИБО ЗА ПОТЕРЮ ВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ. Вы понимаете и соглашаетесь, что ни при каких обстоятельствах компания Dell, авторизованный реселлер Dell или АПУ Dell не несут ответственность за какую-либо потерю программного обеспечения, программ или данных, даже если Сервисные инженеры пытались вам помочь в выполнении резервного копирования, восстановления, переустановке данных или аналогичных услугах. Любая такая помощь выходит за рамки гарантий и этой Услуги. Любая помощь оказывается компанией Dell, авторизованным реселлером Dell или АПУ Dell по их собственному усмотрению и без каких-либо гарантий и заверений. Кроме того, компания Dell, авторизованный реселлер Dell или АПУ Dell не предоставляют никаких гарантий или заверений в отношении любого стороннего продукта, который сервисный инженер может использовать для оказания вам услуг.