

# Описание услуг

## Dell Premium Support

---

### Введение

Корпорация Dell представляет услугу Dell Premium Support (далее — **Услуга или Услуги**) в соответствии с настоящим описанием услуг (далее — **Описание услуг**). Счет, квитанция, подтверждение заказа, или информационная страница (в соответствующих случаях — **Форма заказа**) включают название приобретенных Услуг и возможные варианты их предоставления.

Услуга Dell Premium Support включает в себя удаленную техническую поддержку аппаратного и программного обеспечения Поддерживаемых продуктов Dell, оказываемую квалифицированными специалистами по телефону и через Интернет. Устранение проблем с программным обеспечением включает в себя Комплексную поддержку программного обеспечения и Совместную поддержку для определенных программных продуктов, предварительно установленных на устройствах Dell. Решение проблем с программным обеспечением также включает в себя коммерчески разумные усилия по оказанию поддержки для определенных общедоступных программных продуктов, которые легально приобретены и установлены заказчиком (браузеры, операционные системы, финансовое ПО, офисные приложения, приложения для работы с электронной почтой, ПО для редактирования видеофильмов и изображений). Кроме того, решение проблем с программным обеспечением включает в себя практические советы по настройке антивирусного ПО, подключению принтера или сети, а в случае приобретения Услуги для продукта Alienware — помощь с игровым ПО.

Все инциденты, которые определяются корпорацией Dell, как входящие в объем услуг, изложенных в настоящем Описании услуг, считаются «Инцидентами, отвечающими критериям». Для проблем с оборудованием, которые не решены удаленно, корпорация Dell может предложить Обслуживание на месте как часть Услуги. Если корпорация Dell определяет, что требуется способ ремонта, отличный от Обслуживания на месте, или если Обслуживание на месте недоступно для данного продукта, то корпорация Dell предоставляет услуги в соответствии с вариантами обслуживания, приведенными в **Приложении А**.

В случае приобретения услуг непосредственно в корпорации Dell настоящее Описание услуги выступает договором между Заказчиком и корпорацией Dell. Если услуги Dell приобретены у авторизованного реселлера Dell, обратитесь к разделу «Условия предоставления Услуг корпорацией Dell» настоящего документа, чтобы определить, какое Соглашение применимо в конкретном случае. Для стран, на территории которых корпорация Dell не осуществляет прямые продажи конечным пользователям, такие договорные условия могут быть изменены продавцом.

Если продукт приобретен непосредственно у корпорации Dell, настоящее Описание услуги используется в соответствии с условиями продаж Dell. Для коммерческих Заказчиков настоящее Описание услуги используется в соответствии с коммерческими условиями продаж корпорации Dell.

Просим вас внимательно прочитать следующие условия, на которых корпорация Dell либо ее авторизованный партнер или реселлер, указанный в заказе (далее — корпорация Dell), обязуется предоставлять Услуги. Все услуги по ремонту оборудования, связанные с продуктом, входят в состав Базовых услуг по обслуживанию устройств (Basic Hardware Services, см. [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty)).

**Коммерческие гарантии корпорации Dell не влияют на применимые законодательные гарантии и права потребителей.**

### Содержание настоящей Услуги

Настоящая Услуга включает нижеследующее.

- **Техническая поддержка** Поддерживаемого продукта Dell указанными ниже способами.
  - **Поддержка через Интернет и помощь по телефону квалифицированных специалистов Dell в поиске и устранении проблем с оборудованием.** Поддержка через Интернет и по телефону предоставляется круглосуточно семь дней в неделю (включая праздничные дни). **Для**



**стран, на территории которых обслуживание осуществляется преимущественно на местном языке, в нерабочее время обслуживание осуществляется только на английском языке.**

- Отправка специалиста и/или запасных частей на основании результатов дистанционной диагностики. Обслуживание на месте доступно только в обычные рабочие дни и обычное рабочее время для местоположения Заказчика.
- **Комплексная поддержка программного обеспечения** (более подробно описана в соответствующем разделе ниже), которая включает в себя нижеследующее.
  - **Поддержка через Интернет и помощь по телефону квалифицированных специалистов Dell в поиске и устранении проблем с программным обеспечением.** Для пользовательских приложений и операционных систем, предварительно установленных корпорацией Dell на Поддерживаемом продукте Dell, поддержка через Интернет и по телефону предоставляется круглосуточно семь дней в неделю (включая праздничные дни). **Для стран, на территории которых обслуживание осуществляется преимущественно на местном языке, в нерабочее время обслуживание осуществляется только на английском языке.**
  - Осуществляемая вместе с соответствующими партнерами **Совместная поддержка** пользовательских приложений и операционных систем, предварительно установленных корпорацией Dell на Поддерживаемом продукте Dell. Подробная информация приведена ниже в разделе «Совместная поддержка».
- **Дистанционная помощь в устранении проблем с определенным общедоступным программным обеспечением, которое установлено Заказчиком** на Поддерживаемый продукт Dell, путем коммерчески разумных усилий для предоставления практической помощи в установке, удалении и обновлении программного обеспечения, а также в восстановлении исходных параметров.
- **Дистанционная помощь в установке антивирусного ПО** (например, McAfee® или Norton®) на Поддерживаемом продукте Dell.
- **Удаленная поддержка игрового ПО для продуктов Alienware.**
- **Доступ к Dell SupportAssist.**

## Комплексная поддержка программного обеспечения

Комплексная поддержка программного обеспечения включает в себя удаленную поддержку программного обеспечения для отдельных пользовательских приложений и операционных систем, предварительно установленных корпорацией Dell на Поддерживаемом продукте Dell. Поддерживаемые программные продукты включают такие предварительно установленные клиентские приложения для конечных пользователей, как ОС Microsoft® Windows, McAfee® AntiVirus™, пакет офисных приложений Microsoft® Office, бухгалтерское программное обеспечение Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® и Adobe Acrobat®. Для получения текущего списка Поддерживаемых программных продуктов обратитесь к специалисту технической поддержки Dell.

Актуальный перечень ПО в рамках программы комплексной поддержки по программному обеспечению доступен по адресу [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Следует иметь в виду, что список поддерживаемых продуктов сторонних поставщиков может изменяться в любое время без уведомления заказчиков.

Ограничения услуг в рамках комплексной поддержки программного обеспечения. Корпорация Dell не гарантирует решения всех вопросов, связанных с программным обеспечением, или достижения конкретных результатов посредством использования Поддерживаемых программных продуктов. Ситуации, вызывающие вопросы у заказчика, должны быть воспроизводимы на одной системе (т. е. на одном ЦП в составе рабочей станции с периферийными устройствами). Корпорация Dell может решить, что проблема с программным обеспечением является достаточно сложной или что особенности Поддерживаемого продукта не позволяют выполнить диагностику дистанционно. Заказчик осознает и принимает тот факт, что издатель настоящего программного продукта может не предоставить решения по некоторым вопросам, ведущим к запросу на обслуживание Заказчика. Заказчик признает, что в ситуациях, когда издатель настоящего программного продукта не предоставляет решения по данному вопросу, обязательства Dell по оказанию помощи заказчику считаются полностью исполненными.

## Совместная поддержка

При возникновении неполадок определенных программных продуктов, предварительно установленных корпорацией Dell на Поддерживаемом продукте Dell, корпорация Dell выступает в качестве единого контактного



лица (как описано далее) до тех пор, пока не будут выявлены причины проблемы и не будет уведомлен сторонний поставщик. В частности, корпорация Dell от имени Заказчика связывается со сторонним поставщиком и оповещает его о возникновении неполадки или заявке на устранение неполадки и предоставляет необходимую документацию. После привлечения поставщика корпорация Dell отслеживает процесс устранения неисправности; при этом поставщик извещает корпорацию Dell о состоянии данного процесса и планах по устранению неисправности до решения вопроса посредством предоставления конкретного решения, плана действий по устранению неисправности, временного решения, изменений конфигурации или составления отчета об ошибке и передачи его на рассмотрение специалистам более высокого уровня. По запросу Заказчика корпорация Dell задает уровень, на котором должен быть рассмотрен вопрос внутри Dell и (или) в организации поставщика.

Для участия в программе поддержки сотрудничества с поставщиками между Заказчиком и соответствующими сторонними поставщиками должны быть заключены необходимые соглашения. После выявления проблемы и подготовки отчета по неполадке сторонний поставщик оказывает заказчику техническую поддержку по устранению неполадки. КОРПОРАЦИЯ DELL НЕ НЕСЕТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА РАБОТУ ПРОДУКТОВ ИЛИ УСЛУГИ ДРУГИХ ПОСТАВЩИКОВ.

Актуальный перечень компаний-партнеров доступен по адресу [www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative). Следует иметь в виду, что список поддерживаемых продуктов сторонних поставщиков может изменяться в любое время без уведомления заказчиков.

## Дистанционная помощь в устранении проблем с общедоступным программным обеспечением, которое законно приобретено и установлено Заказчиком

Квалифицированные специалисты корпорации Dell выполняют удаленное устранение проблем с общедоступным программным обеспечением, которое законно приобретено и установлено Заказчиком, путем предоставления практической помощи в установке, удалении и обновлении программного обеспечения, а также в восстановлении исходных параметров. Названия приведены только в качестве примера:

- Общедоступное ПО для работы с электронной почтой — например, Outlook® или Outlook Express®
- Общедоступные браузеры — например, Firefox®, Google Chrome™, Opera™ или Windows® Internet Explorer®
- Общедоступное офисное ПО — например, Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Общедоступное финансовое ПО — например, Quicken®
- Общедоступное ПО для редактирования видеофильмов и изображений — например, Adobe® Photoshop®, Picasa™ или Roxio® Easy Media Creator

Квалифицированные специалисты корпорации Dell предоставляют удаленную помощь в настройке проводной и (или) беспроводной сети, а также в подключении принтера к поддерживаемому продукту Dell, в том числе нижеследующее.

- Помощь в подключении к проводной или беспроводной сети
- Помощь при настройке принтера
- Поиск и устранение типовых неисправностей проводной или беспроводной сети, а также принтера, характерных для процесса подключения.

Квалифицированные специалисты корпорации Dell предоставляют нижеследующие простые практические советы.

- Как выполнить резервное копирование данных
- Как подключиться к Интернету
- Как перенести файлы на новый компьютер
- Как установить рекомендуемые обновления и (или) исправления
- Как изменить параметры рабочего стола
- Как установить периферийные устройства.



## Дистанционная помощь в установке антивирусного ПО на Поддерживаемом продукте Dell

Заказчики, имеющие действующую подписку на антивирусное ПО, могут получить помощь в его настройке.

Примечание. Услуга Premium Support, приобретенная вместе с продуктом, не включает в себя удаление вирусов, если устройство уже инфицировано и повреждено. Помощь в удалении вирусов и восстановлении состояния ПО может потребовать дополнительной оплаты.

### Доступ к Dell SupportAssist

Dell SupportAssist — это приложение для компьютеров и планшетов, которое отслеживает выпуск критических обновлений и возникновение проблем, а также выдает предупреждение о необходимости обновления или устранения проблем. Возможности зависят от уровня соглашения. Для Premium Support в случае обнаружения проблемы собирается информация о состоянии системы и направляется в корпорацию Dell для открытия запроса в службу поддержки. SupportAssist для компьютеров и планшетов позволяет ускорить устранение проблем за счет усовершенствованного, персонализированного и эффективного оказания технической поддержки.

Программное приложение Dell SupportAssist, используемое совместно с услугой Premium Support, предоставляет следующие функции и возможности:

- проверка необходимости установки критических обновлений и наличия неисправностей, влияющих на работу и производительность;
- в случае обнаружения проблемы — автоматическое уведомление и создание запроса в службу технической поддержки Dell;
- автоматизированная отправка заменяемых деталей по гарантии.

### Удаленная поддержка игрового ПО Alienware

Специалисты технической поддержки Alienware специализируются на поддержке популярных выпущенных игр. Таким образом, если приобретена Услуга для Поддерживаемого продукта Alienware, то Заказчик также получает Услугу Premium Support — Удаленная поддержка игрового ПО Alienware. Удаленная поддержка игрового ПО Alienware предоставляется для игрового ПО, которое ранее было приобретено у корпорации Dell либо приобретено или получено у соответствующего производителя, при условии, что данное игровое ПО является популярным и выпущено в течение предыдущих двух лет. Список поддерживаемого игрового ПО в разных странах отличается и может быть изменен.

#### **Поиск и устранение неисправностей игрового программного обеспечения Поддержка игрового ПО, доступная только для устройств Alienware, включает в себя нижеследующее**

- Помощь в подготовке и установке игры, а также проверка того, что она запускается и правильно функционирует
- Помощь в настройке параметров системы, требуемых для установки игры
- Помощь в поиске и устранении проблем, которые препятствуют запуску установленной игры
- Поиск и устранение неисправностей, связанных с искаженным воспроизведением звука, прерывистым воспроизведением видеоизображения или низкой частотой кадров
- Поиск неполадок и помощь в исправлении внезапного исчезновения изображения или остановки изображения во время игры
- Помощь при устранении причин остановки игры или сообщений об ошибках, препятствующих игровому процессу, включая черный или синий экран
- Помощь в определении необходимых обновлений драйверов и установке новых версий, требующихся для запуска игры
- Помощь в восстановлении стандартной функциональности поддерживаемого игрового ПО

#### **Услуга Premium Support не включает в себя нижеследующее.**

- Любые действия, кроме специально указанных в настоящем Описании услуг.
- Удаление вирусов или вредоносных программ. Поддержка при удалении вирусов и восстановлении состояния ПО может потребовать дополнительной оплаты.
- Техническая поддержка для условно-бесплатных приложений.



- Техническая поддержка программных приложений, которые не поддерживаются производителем, не содержатся в перечне ПО программы комплексной поддержки программного обеспечения, не являются популярными играми, а также такие, которые корпорация Dell считает редкими.
- Поддержка аппаратных средств сторонних производителей.
- Поддержка расширенных параметров проводной или беспроводной сети, а также оптимизация сети.
- Помощь в веб-разработке, программировании баз данных или создании скриптов.
- Ремонт повреждений или дефектов Поддерживаемых продуктов, который носит чисто косметический характер и не влияет на функциональность устройства.
- Ремонт из-за чрезмерного использования, износа.
- Ситуации, когда корпорация Dell определяет, что проблема не обнаружена (ошибка не может быть воссоздана).
- Обслуживание оборудования, поврежденного в результате: аварии; неправильного или ненадлежащего использования Поддерживаемого продукта или его компонентов (включая, помимо прочего, подключение к сети с напряжением, отличным от рекомендуемого, использование несовместимых предохранителей, несовместимых устройств и принадлежностей, ненадлежащую или недостаточную вентиляцию или несоблюдение инструкций по эксплуатации); изменения конструкции; использования оборудования в несоответствующих условиях эксплуатации или окружающей среды; ненадлежащего обслуживания Заказчиком или его представителем; перемещения Поддерживаемого продукта способом, который не предусмотрен его конструкцией; удаления или замены идентифицирующих этикеток оборудования или компонентов; в результате сбоя, вызванного продуктом, за который корпорация Dell ответственности не несет.
- Ремонт, потребовавшийся в результате изменения, настройки или выполнения ремонта другим поставщиком услуг, не относящимся к корпорации Dell, не являющимся авторизованным торговым посредником или поставщиком услуг Dell, либо в результате ремонта, выполненного Заказчиками с использованием компонентов, заменяемых Заказчиком (CSR).
- Устранение неисправностей, вызванных форс-мажорными обстоятельствами — например, попаданием молнии, наводнением, торнадо, землетрясениями, ураганами, а также прочими подобными факторами.
- Примечание. Могут возникнуть ситуации, когда Поддерживаемый продукт Dell заражен вирусом, который не позволяет оказать техническую поддержку. В такой ситуации Заказчик будет проинформирован специалистом корпорации Dell.
- Поддержка игрового ПО (кроме продуктов Alienware).

## Premium Support — Удаленная поддержка игрового ПО для устройств Alienware не включает в себя нижеследующее.

- Поддержка установки аппаратного или программного обеспечения для игровых периферийных устройств
- Установка и настройка игровых периферийных устройств (игровые мыши и клавиатуры, джойстики, геймпады, рули, аудиосистемы, беспроводные или USB-гарнитур и усилители звука)
- Оптимизация установленных игр
- Помощь в поиске и установке модификаций для игрового ПО
- Помощь в установке и конфигурировании сторонних программ, которые работают в сочетании с игрой
- Поддержка загрузки и установки ПО для общения в процессе игры
- Помощь при изменении параметров игры
- Помощь в настройке параметров видеоадаптера
- Помощь в изменении конфигурации сети, маршрутизатора или брандмауэра на основе требований игры
- Поддержка пиратского или полученного незаконным путем программного обеспечения и вообще любого программного обеспечения без должным образом полученной лицензии

## Обращение в Dell за предоставлением Услуг

Удаленная поддержка через Интернет или по телефону является ключевой частью Услуги. Для предоставления Услуги требуется удаленная диагностика или поиск неисправностей в рамках Базовых услуг по обслуживанию устройств.

### [Шаг первый. Используя любой способ, обратитесь в корпорацию Dell, чтобы получить техническую поддержку](#)

Во время обращения потребуется физический доступ к поддерживаемому продукту для совершения необходимых операций. При обращении рекомендуется иметь под рукой следующие данные: номер счета; серийный номер устройства; номер метки обслуживания; наименование и номер модели устройства; номер мобильного устройства, телефона или SIM-карты; версию используемой операционной системы; наименования



и модели используемых периферийных устройств (например, модема).

Предоставьте информацию, которая запрошена корпорацией Dell. Корпорация Dell проверит, является ли соответствующее устройство заказчика Поддерживаемым продуктом, а также подтвердит доступные для него Услуги, уровни обслуживания и дату окончания оказания Услуг.

#### **Оказание поддержки через веб-сайт, посредством мгновенных сообщений или электронной почты**

Может быть доступна поддержка через веб-сайт, посредством мгновенных сообщений или электронной почты. Контактная информация о поддержке через веб-сайт, посредством мгновенных сообщений или электронной почты доступна на веб-сайте **[www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)**

#### **Запрос поддержки по телефону**

Высококвалифицированная техническая помощь по телефону предоставляется круглосуточно семь дней в неделю (включая праздничные дни). **Для стран, на территории которых обслуживание осуществляется преимущественно на местном языке, в нерабочее время обслуживание осуществляется только на английском языке.**

Чтобы запросить поддержку по телефону, обратитесь в корпорацию Dell. Будьте готовы ввести по запросу код экспресс-обслуживания, указанный на Поддерживаемом продукте Dell.

Полный список контактных данных и видов технической поддержки опубликован в разделе «Связаться с нами» на веб-сайте Интернет-магазина Dell:

<http://www.dell.com/support/contents/ru/ru/rudhs1/category/Contact-Information>

#### **Шаг второй. Помощь при поиске и устранении неполадок по телефону или через Интернет**

- Следует сообщить о том, какие сообщения об ошибках и в какой момент отображались, какие действия предшествовали этим сообщениям и какие меры были приняты для устранения неисправностей.
- Корпорация Dell совместно с Заказчиком выполнит ряд действий для выявления причины неполадки.
- Опыт показывает, что большинство системных неисправностей и ошибок можно устранить дистанционно.
- Тщательно следуйте инструкциям и указаниям. Действия, выполняемые в целях диагностики и устранения неисправностей, которые указаны в Шаге 1 и Шаге 2, являются важным условием устранения имеющейся проблемы. Для выполнения данных шагов может потребоваться несколько телефонных звонков в корпорацию Dell или продолжительный телефонный разговор. Также Заказчику может быть предложено выполнить действия внутри Поддерживаемого продукта (если это безопасно).
- Если неисправность Поддерживаемого продукта соответствует условиям предоставления Базовых услуг по обслуживанию устройств Dell и в результате диагностики или поиска неисправностей корпорация Dell определяет, что требуется обслуживание на месте или возврат для ремонта, корпорацией Dell предоставляются дальнейшие инструкции.

### **Обслуживание на месте**

Если в результате удаленной диагностики и поиска неисправностей корпорация Dell определяет, что Обслуживание на месте подходит для ремонта Продукта, следовательно такая услуга доступна для Продукта в соответствии с условиями предоставления Базовых услуг по обслуживанию устройств для страны, на территории которой Поддерживаемый продукт приобретен у корпорации Dell, авторизованного партнера корпорации Dell или авторизованного поставщика услуг корпорации Dell. Сообщите Специалисту полный адрес помещения, в котором находится Продукт. Как предоставление самой услуги, так и сроки выполнения работ зависят от времени суток, когда звонок или запрос поступил в корпорацию Dell, приобретенного пакета услуг, доступности запасных частей, географических ограничений, погодных условий и условий настоящего Соглашения. Если Заказчик выполняет действия, изложенные в настоящем Соглашении, и в соответствии с настоящим Соглашением для устранения неисправности требуется выезд технического специалиста, то специалист выезжает на место после завершения удаленной диагностики. Как правило, срок прибытия специалиста составляет от 1 до 2 рабочих дней для крупных городов и по мере возможности для более отдаленных географических регионов. Технический специалист, как правило, прибывает на место с 9:00 до 17:30 по местному времени в рабочие дни за исключением регулярных официальных праздников. Если технический специалист назначен после 15:00, то для его прибытия на объект Заказчика может потребоваться дополнительный рабочий день.



- **Присутствие взрослого человека.** При предоставлении услуг на месте в течение всего визита технического специалиста должен присутствовать взрослый человек.
- **Помощь, требующаяся от вас.** Технический специалист 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.

**Пропуск визита для технического обслуживания.** Если во время прибытия инженера Заказчик или его уполномоченный представитель отсутствуют на месте, инженер не сможет приступить к обслуживанию Системы. При возникновении данных обстоятельств вам может потребоваться дополнительно оплатить повторное обращение в службу технической поддержки.

В некоторых странах Обслуживание на месте может предоставляться продавцом или сторонним подрядчиком, действующим от имени корпорации Dell.

## Приложение А

### Другие варианты обслуживания

Если в результате удаленной диагностики и поиска неисправностей корпорация Dell определяет, что требуется использовать способ ремонта, отличный от Обслуживания на месте после удаленной диагностики, то в зависимости от соответствующей страны или региона специалистом может быть выбран один из указанных в таблице ниже вариантов обслуживания. При размещении запроса на обслуживание корпорация Dell может также предложить другие варианты обслуживания.

Если к Поддерживаемому продукту Заказчика были добавлены функции, не предусмотренные Dell, и это послужило причиной неисправности, то обслуживание может потребовать дополнительной оплаты, а ремонт и обратная доставка могут быть отложены. Корпорация Dell оставляет за собой право заменить Поддерживаемый продукт Заказчика целиком либо частично вместо осуществления ремонта и обратной доставки Поддерживаемого продукта, который был отправлен Заказчиком на ремонт.

Заказчик обязан отправить обратно замененные детали, если это требуется корпорацией Dell. При извлечении любых запасных частей из Поддерживаемого продукта Заказчик обязан заплатить действующую на тот момент стандартную цену корпорации Dell, если данные запасные части не были должным образом возвращены корпорации Dell. Если Поддерживаемый продукт Заказчика находится в регионе, не обслуживаемом крупными службами доставки, либо ограниченно обслуживаемом одной или несколькими крупными службами доставки, стандартные сроки ремонта продукта корпорацией Dell могут быть увеличены.

Меры предосторожности при транспортировке. Заказчику не следует отправлять руководства, конфиденциальную, частную или личную информацию или съемные носители (внешние жесткие диски, диски DVD, PC-карты и т.д.) Корпорация Dell не несет ответственности за повреждение или утрату данных, носителя или конфиденциальной, частной или личной информации Заказчика.

| <b>Уровень обслуживания</b>  | <b>Страна/регион</b>   | <b>Характеристики:</b>  |
|--|--|---|
| <b>Выполняемый партнерами ремонт с самостоятельной доставкой Заказчиком (Partner Led Carry In Service)</b> | Доступно для некоторых быстро развивающихся рынков Европы, Ближнего Востока и Африки | Услуга ремонта с самостоятельной доставкой инициируется посредством обращения или доставки Поддерживаемого продукта в ремонтный центр или место отгрузки, указанные корпорацией Dell (с оплатой расходов Заказчиком). Стандартное время обслуживания — местное рабочее время с понедельника по пятницу, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий Инцидентов, отвечающих критериям, выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После ремонта Поддерживаемого продукта авторизованный поставщик услуг связывается с Заказчиком для согласования способа доставки продукта. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания. |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Срочный ремонт в сервисном центре с доставкой (Rapid Collect and Return Service)</b></p>                      | <p>Западная Европа</p>  | <p>Чтобы воспользоваться услугой срочного ремонта в сервисном центре с доставкой, необходимо обратиться в службу технической поддержки корпорации Dell. Если при определении связанного с Поддерживаемым продуктом Инцидента, отвечающего критериям, устанавливается невозможность дистанционного устранения неисправности Специалистом корпорации Dell, представитель корпорации Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный корпорацией Dell ремонтный центр. Данный вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно. Соглашение об уровне обслуживания подразумевает ремонт в срок от 3 до 6 рабочих дней.</p>  |
| <p><b>Выполняемый партнерами ремонт в сервисном центре с доставкой (Partner Led Collect and Return Service)</b></p> | <p>Доступно для некоторых быстро развивающихся рынков Европы, Ближнего Востока и Африки</p> | <p>Услуга ремонта в сервисном центре с доставкой инициируется путем обращения к авторизованному поставщику услуг корпорации Dell. Если при определении связанного с Поддерживаемым продуктом Инцидента, отвечающего критериям, устанавливается невозможность дистанционного устранения неисправности, представитель авторизованного поставщика услуг Dell забирает у Заказчика Поддерживаемый продукт и доставляет его в указанный корпорацией Dell ремонтный центр. Стандартное время обслуживания — местное рабочее время с понедельника по пятницу, кроме местных национальных праздников. Ремонт по устранению последствий Инцидентов, отвечающих критериям, выполняется в течение срока, указанного в Форме заказа. После ремонта Поддерживаемого продукта авторизованный поставщик услуг связывается с Заказчиком для согласования способа доставки продукта. Данный вариант обслуживания включает услуги специалистов, ремонт или замену компонентов основного системного блока, а также монитора, клавиатуры и мыши, если они не заказывались отдельно. В разных странах и городах могут действовать различные соглашения об уровне ремонтного обслуживания.</p>                     |
| <p><b>Услуга поставки деталей</b></p>   | <p>Доступно по всему миру</p>   | <p>Для фирменных аксессуаров Dell и компонентов, заменяемых заказчиком, предоставляется возможность запрашивать запасные части при Отвечающих критериям инцидентах. Корпорация Dell может предоставить возможность выполнения замены блока целиком вместо замены отдельных компонентов. В этом случае вместе с компонентами для замены корпорация Dell осуществляет предоплаченную доставку транспортировочного контейнера, который Заказчик может использовать для возврата корпорации Dell оригинального неисправного компонента. В разных странах и городах могут действовать различные условия действия данной услуги.</p>   |
| <p><b>Услуга расширенной замены</b></p>   | <p>Доступно по всему миру</p>   | <p>Корпорация Dell может поставить компоненты для замены, необходимые для устранения последствий Инцидентов, отвечающих критериям, на соответствующий объект Заказчикам, которые приобрели услугу расширенной замены, или же на добровольной основе. Заменяемый продукт доставляется наземным транспортом. В некоторых случаях по усмотрению корпорации Dell для выполнения замены или установки заменяемого продукта может быть отправлен инженер, выполняющий обслуживание на месте установки. После получения заменяемого продукта Заказчик должен вернуть в корпорацию Dell неисправный Поддерживаемый продукт, передав его в течение 3 рабочих дней указанной службе доставки. Если Dell устанавливает, что Поддерживаемый продукт Заказчика не может быть передан указанной службе доставки и Заказчик должен вернуть Поддерживаемый продукт почтой, то Заказчик осуществляет отправку, используя упаковку, инструкции по отправке и предоплаченную накладную на доставку, полученные Заказчиком от корпорации Dell. После получения замены продукта Заказчик незамедлительно упаковывает Поддерживаемый продукт и отправляет его почтой либо через курьера в тот же или следующий</p> |





|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | возможный день. В случае невозврата Заказчиком неисправного продукта взимается плата. |
|--|--|---|

## Основные обязанности заказчика

**Полномочия на предоставление полного доступа.** Заказчик заявляет и подтверждает, что он сам и корпорация 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 перед заключением договора с корпорацией Dell об оказании настоящих Услуг.

**Сотрудничество со службой удаленной поддержки, специалистом, осуществляющим поддержку по телефону, и выездным инженером.** Заказчик обязуется сотрудничать со службами удаленной поддержки, выездными инженерами или специалистами телефонной поддержки корпорации Dell, следуя их указаниям. Опыт показывает, что большинство системных проблем и ошибок возможно исправить удаленно, тщательно следуя инструкциям удаленной диагностики, при тесном взаимодействии между пользователем и специалистом технической поддержки или инженером.

**Поддержка программного обеспечения и обслуживаемых выпусков.** Заказчик обязан обеспечивать обновление программного обеспечения и поддерживаемых продуктов до минимальных требуемых версий или конфигураций, указанных по адресу [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). Заказчик также обеспечивает замену деталей и установку пакетов исправлений, обновлений или последующих выпусков программного обеспечения в соответствии с указаниями корпорации Dell с целью обеспечения пригодности Поддерживаемых продуктов для оказания настоящей Услуги.

**Резервное копирование данных и удаление конфиденциальных данных.** Перед предоставлением настоящей Услуги необходимо выполнить 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 или персональной информации, а также любых съемных носителей — например, SIM-карт, компакт-дисков или PC-карт независимо от того, оказывает ли помощь выездной инженер.

**В пределах, разрешенных законодательством, корпорация Dell не несет ответственности за:**

- любую конфиденциальную, служебную или персональную информацию Заказчика;
- утрату или повреждение данных, программ или программного обеспечения;
- повреждение или утрату съемных носителей;
- расходы на передачу данных (в том числе голосовых), оказавшихся 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 упущения, в том числе халатность со стороны корпорации Dell или стороннего поставщика услуг.

Корпорация Dell не несет ответственности за восстановление или повторную установку каких-либо программ или данных. Возвращая Поддерживаемый продукт или его часть, Заказчик должен отправлять только Поддерживаемый продукт или его часть, запрошенные корпорацией Dell.

**Антивирусное ПО.** Для получения помощи в настройке антивирусного ПО заказчик должен иметь действующую подписку на него.

**Гарантии сторонних производителей.** При предоставлении настоящих Услуг корпорации Dell может потребоваться доступ к аппаратному или программному обеспечению других производителей. В некоторых случаях гарантии производителя могут утратить силу, если работу с аппаратным или программным обеспечением выполняют не представители производителя. Заказчик гарантирует, что предоставление корпорацией Dell Услуг не влияет на подобные гарантии; если это неизбежно, подобное влияние должно быть приемлемо для Заказчика. Корпорация Dell не несет ответственности за гарантии сторонних производителей или любое влияние, которое предоставление Услуг может оказать на данные гарантии.

**Условия.** Если Продукт приобретен непосредственно в корпорации Dell, настоящее Описание услуги используется в соответствии с условиями продаж корпорации Dell. Если услуги Dell приобретены у авторизованного реселлера Dell, обратитесь к разделу «Условия предоставления Услуг корпорацией Dell» настоящего документа, чтобы определить, какое Соглашение применимо в конкретном случае.

**Никакие положения, изложенные в настоящем Описании услуг, не могут ограничить законные права и средства правовой защиты в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей, которые, согласно закону, не могут быть изменены или сокращены, или повлиять на них.**



## Условия предоставления Услуг корпорацией Dell

В таблице ниже перечислены адреса веб-сайтов, на которых размещены условия продаж, применимые в зависимости от места заключения Соглашения с Заказчиком. Стороны подтверждают, что изучили указанные документы, размещенные в сети Интернет, и подтверждают свое согласие с условиями, содержащимися в этих документах.

| Местоположение Заказчика                              | Условия, применимые при приобретении Услуг корпорации Dell   |  |
|---|--|--|
|   | Заказчики, приобретающие Услуги Dell непосредственно у корпорации Dell   | Заказчики, приобретающие Услуги Dell у авторизованного поставщика Услуг Dell   |
| <b>США</b>  | Потребительские условия продаж для США, доступные по адресу <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>   | Потребительские условия продаж для США, доступные по адресу <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>   |
| <b>Канада</b>   | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (английский)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a><br>(канадский диалект французского)  | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (английский)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (канадский диалект французского)   |
| <b>Азиатско-Тихоокеанский регион и Япония</b>         | Региональный веб-сайт <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны или <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a> *  | Описания услуг и другие документы об оказании услуг Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений Услуги. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуги и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание сомнений, любые условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом. |
| <b>Европа, Ближний Восток и Африка</b>                | Информация опубликована на веб-сайте <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны:<br>- Для потребителей Потребительские условия продаж<br>- Для коммерческих Заказчиков Коммерческие условия продаж<br>Описание услуг: выберите страну на веб-странице <a href="http://www.dell/servicecontracts">www.dell/servicecontracts</a> | Описания услуг и другие документы об оказании услуг Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений Услуги. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуги и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание сомнений, любые условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом. |
| <b>Латинская Америка и страны Карибского бассейна</b> | Региональный веб-сайт <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> для конкретной страны или <a href="http://www.dell/servicecontracts">www.dell/servicecontracts</a>  | Описания услуг и другие документы об оказании услуг Dell, предоставляемые продавцом, не являются соглашением между Заказчиком и корпорацией Dell, а служат исключительно для описания содержимого приобретаемой у продавца Услуги, обязательств получателя Услуги и ограничений Услуги. Как следствие, любое упоминание Заказчика в настоящем Описании услуги и любых других документах об оказании услуг Dell должно в таком контексте рассматриваться как обращение к Заказчику. В то же время, любое упоминание корпорации Dell должно рассматриваться только как ссылка на Dell в качестве поставщика услуг, предоставляющего Услуги от имени продавца Заказчика. Описание данной Услуги не предполагает прямых договорных отношений между Заказчиком и корпорацией Dell. Во избежание сомнений, любые условия оплаты и другие договорные условия, которые напрямую касаются только покупателя и продавца, не применяются к Заказчику и определяются соглашением между Заказчиком и продавцом. |



\* Заказчики автоматически перенаправляются на региональную версию сайта [www.dell.com](http://www.dell.com) при открытии веб-страницы [www.dell.com](http://www.dell.com) на компьютере, подключенном к сети Интернет в том или ином регионе. При необходимости нужную версию сайта можно выбрать вручную в разделе «Выберите регион или страну» (Choose a Region/Country) по адресу: <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

## Все Заказчики

До истечения срока действия договора об обслуживании и с учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуг, Заказчик имеет возможность продлить срок обслуживания на основе доступных вариантов, действующих для Поддерживаемого продукта; при этом срок действия договора об обслуживании не должен выходить за пределы срока предоставления Базовых услуг по обслуживанию устройств (с учетом продления гарантии). Заказчик соглашается, что при возобновлении, изменении, продлении или продолжении использования Услуги после первоначального срока на Услугу будет распространяться текущая версия Описания услуги, доступная по адресу [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

Если какие-либо положения настоящего Описания услуги противоречат каким-либо положениям Соглашения, необходимо придерживаться положений настоящего Описания услуги, но только в пределах конкретного противоречия. При этом не должны затрагиваться другие положения Соглашения, не противоречащие данному Описанию услуги.

Размещение заказа на Услуги, получение Услуг, использование сопутствующего программного обеспечения или нажатие кнопки (установка флажка) «I Agree» (Я принимаю) или подобных на веб-сайте Dell.com в связи с покупкой или в составе программного интерфейса Dell равносильны согласию с условиями настоящего Описания услуги, а также всех соглашений, на которые оно ссылается. Если Описание услуги принимается Заказчиком по поручению некоторой компании или другого юридического лица, Заказчик удостоверяет, что имеет необходимые полномочия, чтобы обязать данное лицо следовать Описанию услуги. В этом случае под термином «Заказчик» будет пониматься указанное юридическое лицо. Помимо получения настоящего Описания услуги, Заказчики в ряде стран могут быть обязаны выполнять условия подписанного Заказа. Если услуги Dell приобретены у авторизованного реселлера Dell, обратитесь к разделу «Условия предоставления Услуг корпорацией Dell» настоящего документа, чтобы определить, какое Соглашение применимо в конкретном случае.



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

### 1. Поддерживаемые продукты

Данная Услуга доступна для поддерживаемых продуктов, к которым относятся определенные продукты Dell Inspiron™ и продукты под маркой Alienware, приобретаемые в стандартной конфигурации (**далее — Поддерживаемые продукты**). Продукт, подпадающий под условия настоящего Соглашения, указывается в счете или на странице информации, которая прилагается к копии настоящего Соглашения. Список Поддерживаемых продуктов регулярно пополняется. Актуальная информация по Услугам, предоставляемым в данный момент, может быть получена у торгового представителя корпорации Dell или на веб-сайте [www.dell.com](http://www.dell.com). Каждому Поддерживаемому продукту присваивается серийный номер (**далее — Метка обслуживания**). Для каждого Поддерживаемого продукта Заказчик обязан приобрести отдельное соглашение об обслуживании. При обращении в корпорацию Dell касательно оказания данной Услуги следует свериться с Меткой обслуживания на Поддерживаемом продукте.

### 2. Период обслуживания

Настоящее соглашение вступает в силу с даты размещения заказа и длится в течение периода предоставления услуг. «Период обслуживания» начинается с даты, указанной в счете, и продолжается в течение указанного там же периода. Для стран, на территории которых корпорация Dell не поставляет продукцию конечным потребителям напрямую, Соглашение вступает в силу с момента первоначального приобретения и действует в течение периода, который указан в подтверждающих документах (например, в счете) и на веб-сайте корпорации Dell. Если между корпорацией Dell и Заказчиком в письменной форме не было согласовано иное, услуги, приобретаемые в соответствии с данным Соглашением, предназначены исключительно для собственного использования Заказчиком и не предназначены для перепродажи или предоставления услуг третьим лицам.

### 3. Право собственности на продукты и детали

Детали, удаленные из Поддерживаемого продукта и устройства, которые были заменены, становятся собственностью корпорации Dell. Если корпорация Dell предоставляет Заказчику деталь, компонент или целое устройство для замены, Заказчик должен сдать заменяемое устройство в корпорацию 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 устройство в корпорацию Dell в соответствии с требованиями выше, или если устройство не возвращается в соответствии с письменными инструкциями, предоставленными с заменяемым устройством (в случае если заменяемое устройство не было доставлено лично специалистом корпорации Dell), Заказчик обязуется оплатить заменяемое устройство при получении соответствующего счета. **В случае, если Заказчик не производит оплату каких-либо деталей, компонентов или продуктов Dell, корпорация Dell имеет право прекратить действие настоящего Договора, предоставленной ему гарантии и (или) технической поддержки или любого продукта Dell, находящегося в пользовании Заказчика, 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, компонента или продукта не дает права продления срока действия гарантии или договора на обслуживание.

### 4. Детали

Корпорация Dell использует новые или восстановленные компоненты и устройства различных производителей при выполнении ремонта или замены, а Заказчик соглашается на их использование.

### 5. Условия расширенной замены для всех уровней обслуживания

Корпорация Dell может предложить замену детали или устройства (**далее — Заменяемое изделие**) на условиях Расширенной замены независимо от приобретенного уровня обслуживания. При осуществлении Расширенной замены корпорация Dell может потребовать предоставить номер действительной кредитной карты и авторизацию платежа или оплатить стоимость Заменяемого изделия до его отправки. Стоимость Заменяемой детали не взимается с кредитной карты, а оплаченные средства возвращаются в случае, если: 1) заказчик вернул деталь или продукт в течение 10 дней после получения Заменяемого изделия и 2) корпорация Dell подтвердила, что выявленная неисправность соответствует условиям предоставления Базовых услуг по обслуживанию устройств. Если корпорация Dell не получила деталь или продукт в течение 10 дней, с кредитной карты взимается оплата текущей стандартной стоимости Заменяемого изделия либо, если платеж был осуществлен заранее, он не возвращается. Если после получения детали или продукта корпорация Dell определит, что неисправность не соответствует условиям предоставления Базовых услуг по обслуживанию устройств Dell, то Заказчику предоставляется возможность вернуть Заменяемое изделие за



свой счет в течение 10 дней с даты получения соответствующего уведомления. Если корпорация Dell не получит деталь или продукт в течение 10 дней, с кредитной карты взимается оплата текущей стандартной стоимости Заменяемого изделия либо, если платеж был осуществлен заранее, он не возвращается. Если Заказчику требуется Заменяемая деталь, но он отказывается предоставить авторизацию платежа или оплату в соответствии с настоящим пунктом, то услуга расширенной замены не предоставляется.

## 6. Важная дополнительная информация

**Отказ от гарантий.** В такой мере, которая не противоречит местному законодательству, заказчик признает, что с учетом характера услуг данные услуги предоставляются «как есть» и корпорация Dell не дает никаких гарантий, явных или подразумеваемых, в отношении услуг или результатов обслуживания, в том числе подразумеваемых гарантий товарной пригодности или пригодности для определенной цели.

**Ограничение ответственности.** В пределах, разрешенных местным законодательством, единственной мерой возмещения ущерба Заказчику и полного коллективного обязательства корпорации Dell по контракту, в связи с деликтом или по иным причинам в соответствии с настоящим Описанием услуг, является пропорциональный возврат суммы, уплаченной корпорации Dell за оказание услуги, являющейся основанием для иска. Ни при каких обстоятельствах корпорация Dell не несет ответственности перед Заказчиком или любым другим лицом за убытки, включая без ограничения случайные, специальные или косвенные убытки, расходы, прибыль, утерянные сбережения или доходы, потерянные или поврежденные данные, иной ответственности, вытекающей из настоящего соглашения или связанной с ним, а также с установкой, удалением, использованием или невозможностью использования системы и использованием служебных материалов, предоставленных в настоящем документе.

Данное соглашение предоставляет Заказчику определенные юридические права. В зависимости от юрисдикции Заказчик может иметь другие права. В некоторых юрисдикциях не допускается исключение или ограничение (i) случайных или косвенных убытков и (ii) подразумеваемых гарантий. В этом случае вышеуказанные исключения не имеют юридической силы.

Если Продукт приобретен непосредственно в корпорации Dell, действует Ограничение ответственности в соответствии с Условиями корпорации Dell.

**Независимость положений.** В случае если какое-либо из положений настоящего Описания услуги теряет свою юридическую силу или не может являться основанием для иска, стороны выражают согласие аннулировать его при сохранении юридической силы оставшихся положений.

**Коммерчески оправданные ограничения объема предоставления Услуг.** В пределах, разрешенных местным законодательством, корпорация Dell может отказать в предоставлении Услуг, если, по ее мнению, это создает неоправданный риск для Dell или поставщиков услуг Dell или выходит за рамки этих Услуг. Корпорация Dell не несет ответственности за сбои или задержки в работе, возникшие по независящим от нее причинам. Услуга оказывается только в том случае, если Поддерживаемый продукт Dell используется по назначению. Заказчик признает, что корпорация Dell может не иметь возможности устранить конкретную проблему.

**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 корпорации Dell, а их перечень будет зависеть от местонахождения Заказчика. Для предоставления дополнительных Услуг может потребоваться отдельное соглашение с корпорацией Dell. При отсутствии такого соглашения дополнительные услуги предоставляются в соответствии с положениями настоящего Описания услуги.

**Субподряд.** Корпорация Dell вправе поручить предоставление настоящей Услуги и (или) Описания услуги квалифицированным сторонним поставщикам Услуг.

**Целостность Соглашения.** Данное описание услуги является полным и исключительным изложением соглашения между заказчиком и корпорацией Dell (в случае приобретения непосредственно у корпорации Dell) или между заказчиком и авторизованным реселлером, у которого приобретен продукт. Оно заменяет собой все предыдущие устные и письменные предложения и сообщения, относящиеся к предмету настоящего описания услуг.



**Прекращение предоставления Услуги.** Если настоящая услуга приобретена не у корпорации Dell, действуют правила возврата, указанные в квитанции или аналогичном документе. Возмещение средств при возврате изделия или при отказе от услуг осуществляется по месту первоначального приобретения. В случае приобретения непосредственно у корпорации Dell настоящее соглашение может быть отменено путем предоставления корпорации Dell письменного уведомления об отмене не менее чем за 30 дней до его вступления в силу. Корпорация Dell возвращает средства за неиспользованную часть оплаченного срока. Если прошло более 30 дней с начала оплаченного года, то возврат средств за этот год не осуществляется. Базовые услуги по обслуживанию устройства не могут быть отменены. В случае отказа от расширенных гарантий или дополнительных услуг после размещения заказа может сократиться размер скидки и потребоваться возврат всего продукта.

Аннулирование не влияет на применимые законодательные гарантии и права потребителей.

Корпорация Dell может отменить предоставление настоящей Услуги в любой момент в течение периода предоставления Услуги по любой из следующих причин:

- Заказчик не может оплатить всю стоимость данной Услуги в соответствии со счетом;
- Заказчик отказывается от сотрудничества с оказывающим Услуги специалистом;
- Заказчик иным образом нарушает или не соблюдает условия, определенные в настоящем Описании услуг;
- Заказчик угрожает специалисту устно или физически;
- в помещении, в котором находится устройство, присутствуют насекомые, грызуны, паразиты, биологически опасные или химические вещества, экскременты человека или животных, которые технический специалист обоснованно считает небезопасными;
- Заказчик неоднократно неправомерно использует Услугу или иным образом нарушает условия политики добросовестного использования.

В случае прекращения предоставления данной Услуги по любой из вышеперечисленных причин корпорация Dell отправляет Заказчику соответствующее письменное уведомление по адресу, указанному в счете. В уведомлении указывается причина и фактическая дата прекращения, если региональным законодательством не предусмотрены иные условия прекращения, не подлежащие изменению посредством соглашения. В случае прекращения предоставления настоящей Услуги по любой из вышеперечисленных причин Заказчик не имеет права на возврат каких-либо сумм, выплаченных или причитающихся корпорации Dell. Кроме того, корпорация Dell может по своему усмотрению прекратить оказание услуг, уведомив Заказчика не менее, чем за 30 дней. В таком случае Заказчик вправе получить пропорциональное возмещение оплаченных, но неполученных Услуг.

**Географические ограничения и перемещение.** Данная Услуга предоставляется на территории страны, указанной в счете. Доступность Услуги зависит от географического региона и региона в пределах одной страны. В случае перемещения на территорию страны или региона, на которой услуга уже доступна, корпорация Dell прилагает коммерчески разумные усилия по выполнению обязательств в рамках соответствующей Услуги в соответствии с условиями предоставления Услуги в стране назначения. Перемещение Услуги не осуществляется в случае, если перемещение осуществляется на территорию страны или региона, на которой Услуга недоступна. Варианты обслуживания, в том числе уровни обслуживания и график работы службы технической поддержки будет варьироваться в зависимости от географического положения, и некоторые варианты могут быть недоступны для приобретения в местоположении Заказчика. Обязательство корпорации Dell по предоставлению Услуг для Поддерживаемых продуктов, изменивших свое местоположение, зависит от географической доступности Услуг и может предусматривать дополнительную плату.

**Передача прав на Услуги.** С учетом ограничений, изложенных в настоящем Описании услуги, Заказчик может передать право пользования данной Услугой третьей стороне, которая целиком приобретает Поддерживаемый продукт Dell до истечения действующего на данный момент срока обслуживания, при условии что Заказчик является первоначальным покупателем Поддерживаемого продукта Dell и данной Услуги или что Заказчик приобрел Поддерживаемый продукт Dell и данную Услугу у первоначального владельца (или предыдущего правопреемника) с соблюдением всех процедур передачи прав, представленных по адресу [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). За передачу прав на Услуги может взиматься плата. Обратите внимание, что если Заказчик или правопреемник Заказчика перемещает Поддерживаемый продукт Dell в регион, в котором данная Услуга недоступна (или предоставляется по цене, отличной от заплаченной за Услугу Заказчиком), Заказчик может не получить Услугу либо ее предоставление в данном регионе с сохранением прежних категорий поддержки (для чего может взиматься дополнительная оплата). Если Заказчик отказывается от такой дополнительной оплаты, категории обслуживания Заказчика могут быть автоматически изменены на соответствующие данной цене или меньшей цене, действующей в новом регионе, без выплаты каких-либо компенсаций.



**Политика добросовестного использования.** При предоставлении данных Услуг действует политика добросовестного использования корпорации Dell. Политика добросовестного использования корпорации Dell предусматривает, что если по мнению корпорации Dell пользователь уличен в злоупотреблении Услугами путем превышения разумного уровня ожидаемого использования, то корпорация Dell вправе приостановить оказание Услуг или отменить их в такой мере, в какой это не противоречит местному законодательству. Кроме того, корпорация Dell оставляет за собой право приостановить предоставление Услуг или отказаться от их предоставления, если по мнению корпорации Dell Услуги используются (а) обманным путем, (б) лицом, не являющимся Заказчиком или его правопреемником, или (в) для компьютерной системы, не являющейся Поддерживаемым продуктом Dell.

**Запись телефонных разговоров.** Если это не запрещено действующим законодательством, корпорация Dell и ее субподрядчики могут по своему усмотрению и исключительно для целей мониторинга качества обслуживания частично или полностью осуществлять запись телефонных переговоров между Заказчиком и корпорацией Dell. Если это не запрещено законодательно, **пользуясь данными Услугами, Заказчик дает согласие на прослушивание или запись телефонных разговоров с корпорацией Dell или ее субподрядчиками.**

© Dell Inc., 2015 г. Все права защищены. Товарные знаки и наименования товарных знаков могут использоваться в настоящем документе для обозначения организаций, которым принадлежат данные знаки и наименования, либо для обозначения продукции этих организаций.

