



Информация

Контактные данные

Если у Вас возникла техническая проблема или неисправность с оборудованием Dell, которое было приобретено с пакетом Фирменных услуг Dell по технической поддержке *, то в течение периода действия пакета Вам следует:

- 1) Найти и записать Сервисный Код (Service Tag) или Экспресс Сервис Код (Express Service Code) (См. инструкции по нахождению этих кодов в конце документа);
- 2) Определить уровень текущего пакета Фирменных услуг Dell (Carry In, NBD on Site, Basic NBD или ProSupport) на сайте www.dell.ru/sysinfo;
- 3а) Обратиться на сайт www.dell.ru/support для самостоятельного получения помощи
или
- 3б) Позвонить в Центр технической поддержки Dell по телефону:
8-10-800-20971044*** или **(499) 500-8393**, если уровень пакета - **ProSupport**;
8-10-800-21561044** или **(499) 500-8391** при любом другом уровне пакета технической поддержки или в случае, когда Вы затрудняетесь с его определением;
- 4) Ваши дальнейшие действия подскажут специалисты Центра технической поддержки Dell.

Для Вашего удобства, запишите Сервисный Код (Service Tag) / Экспресс Сервис Код (Express Service Code) здесь:

Сервисный Код: / **Экспресс Сервис Код** _____

* - Соответствующие Фирменные услуги Dell по технической поддержке, упомянутые в данном документе, обеспечиваются на территории России силами Авторизованных Поставщиков Услуг Dell, независимо от компании Dell;

** - бесплатный звонок со стационарных телефонов по России, доступен с 10:00 до 18:00 по Московскому времени в рабочие дни;

*** - бесплатный звонок со стационарных телефонов по России круглосуточно без выходных и праздничных дней (с 11:00 до 20:00 по Московскому времени в рабочие дни на русском языке, в остальное время – на английском языке);

Уважаемый Покупатель,

Спасибо за то, что вы выбрали продукт компании Dell. Пожалуйста, внимательно прочтите важную информацию, содержащуюся в данном буклете, перед тем, как начать пользоваться продуктом.

А. Информация о продуктах Dell:

1. Dell обладает глобальной базой данных продуктов Dell, каждый из которых идентифицируется уникальным Сервисным Кодом. Сервисный Код представляет собой 5-7-значную алфавитно-цифровую последовательность, обычно нанесенную на наклейку, расположенную на задней панели компьютера или с нижней стороны ноутбука. В конце данного документа приведены советы по нахождению Сервисного Кода.
2. Пожалуйста, найдите и приготовьте Сервисный Код перед тем, как обращаться за технической поддержкой в Dell.
3. Период действия пакета Фирменных услуг Dell начинается со дня продажи продукта с пакетом Фирменных услуг Dell. Поля информации о продаже должны быть заполнены продавцом с предоставлением печати. Если дата продажи, информация о дилере или печать дилера отсутствуют, то считается, что срок действия пакета Фирменных услуг Dell начинается по истечении 3 (трех) месяцев с даты изготовления продукта и заканчивается по истечении периода времени, указанного для срока действия Фирменных услуг Dell. Определить дату изготовления продукта и срок оказания услуг Dell можно на сайте www.dell.ru/sysinfo.
4. Некоторые ограничения, касающиеся пакетов Фирменных услуг Dell:
 - a. **Аккумуляторные батареи.** Аккумуляторная батарея ноутбука считается расходным материалом, поэтому через некоторое время ее рабочие свойства могут ухудшаться. По этой причине, срок обслуживания батарей компанией Dell ограничен 1 (одним) годом, даже если срок обслуживания продукта, в котором используется батарея, превышает 1 год;

- б. **Другие периферийные устройства Dell.** Если проданные продукты покрываются пакетом Фирменных услуг Dell по технической поддержке: наушники, гарнитуры, пульта дистанционного управления обеспечиваются поддержкой сроком на 1 год; модули памяти, проданные в составе компьютерной системы, покрываются пакетом Фирменных услуг Dell по технической поддержке на компьютерную систему.

В. Условия оказания Фирменных услуг Dell по технической поддержке :

1. Вы приобрели продукт с одним из описанных ниже пакетов Фирменных услуг Dell по технической поддержке:

Наименование пакета Услуг (рус./англ.)	Описание	Примечания
Ремонт в Сервисном Центре/ Carry In	Ремонт продукта в сервисном центре в течение 6 рабочих дней	(1) Ремонт может начаться только по результатам завершения диагностики продукта специалистами телефонного Центра технической поддержки Dell (См. контактные данные выше); (2) Сервисный центр – один из пунктов ремонта Авторизованного Поставщика Услуг Dell, рекомендованный Вам специалистом телефонного Центра технической поддержки Dell; (3) Фактическое время ремонта может зависеть от наличия запасных частей; (4) В удаленных регионах срок ремонта может увеличиться из-за срока доставки необходимых запчастей; (5) Покупатель продукта несет обязательства по доставке продукта до сервисного центра и обратно.
Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день / NBD on Site, Basic NBD или ProSupport NBD	Выезд инженера технической поддержки на объект заказчика для ремонта на следующий рабочий день	(1) Ремонт может начаться только по результатам завершения диагностики продукта специалистом телефонного Центра технической поддержки Dell; (2) Инженер технической поддержки – один из представителей Авторизованного Поставщика Услуг Dell, рекомендованного Вам специалистом телефонного Центра технической поддержки Dell; (3) Фактическое время ремонта может зависеть от наличия запасных частей; (4) Выезд инженера на место установки продукта на следующий рабочий день возможен только в случае, если вызов в телефонном Центре технической поддержки Dell сделан до 15:00 по московскому времени текущего рабочего дня; (5) Услуга Dell «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite или Basic NBD) доступна только в ограниченном количестве населенных пунктов на территории Российской Федерации. Посмотреть текущий список населенных пунктов, где доступен этот вид услуг, можно на сайте www.dell.ru/services . Фактическое время обслуживания может составлять до 5 рабочих дней в зависимости от удаленности локального склада запасных частей и/или удаленности Авторизованного Сервисного Партнёра Dell. Авторизованный Сервисный Партнёр Dell может взимать дополнительную плату за доставку запчасти и/или выезд инженера за пределы зоны обслуживания; Если Вы приобрели продукт с пакетом услуг Dell «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD on Site) и используете его в регионе, где такие услуги недоступны, Вам будет предоставлен пакет услуг «Ремонт в Сервисном Центре» (Carry In) вместо пакета услуг Dell «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD on Site).

<p>Обслуживание на объекте заказчика в течении 4 или 8 часов / ProSupport Mission Critical 4Hr or 8Hr</p>	<p>Выезд инженера технической поддержки на объект заказчика для ремонта в течении 4 или 8 часов</p>	<p>(1) Ремонт может начаться только по результатам завершения диагностики продукта специалистом телефонного Центра технической поддержки Dell;</p> <p>(2) Инженер технической поддержки – один из представителей Авторизованного Поставщика Услуг Dell, рекомендованного Вам специалистом телефонного Центра технической поддержки Dell;</p> <p>(3) Фактическое время ремонта может зависеть от наличия запасных частей;</p> <p>(4) Услуга Dell «Обслуживание на объекте заказчика в течении 4 или 8 часов» (ProSupport Mission Critical 4Hr or 8Hr) доступна круглосуточно и ежедневно (включая выходные и праздничные дни) только в 4 или 8 часовых зонах обслуживания в ограниченном количестве населенных пунктов на территории Российской Федерации. Посмотреть текущий список населенных пунктов, где доступен этот вид услуг, можно на сайте www.dell.ru/services. Если Вы приобрели продукт с пакетом услуг Dell «Обслуживание на объекте заказчика в течении 4 или 8 часов» (ProSupport Mission Critical 4Hr or 8Hr) и используете его в регионе, где такие услуги недоступны, Вам будет предоставлен пакет услуг «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (ProSupport NBD) вместо пакета услуг Dell «Обслуживание на объекте заказчика в течении 4 или 8 часов» (ProSupport Mission Critical 4Hr or 8Hr).</p>
---	---	---

2. Продукт обеспечивается соответствующими Фирменными услугами Dell по технической поддержке в Российской Федерации только в том случае, если он был куплен и ввезен в Российскую Федерацию дилером Dell.
3. Определить уровень текущего пакета Фирменных услуг Dell можно на сайте www.dell.ru/services и www.dell.ru/sysinfo.
4. Если истек срок действия пакета Фирменных услуг по технической поддержке Dell Вашего устройства, Вы можете обратиться к одному из Авторизованных Поставщиков услуг Dell для получения ремонта за отдельную плату. Список Авторизованных Поставщиков услуг Dell можно получить на сайте www.dell.ru.

C. Дополнительная информация о продукте и производителе

1. Продукты Dell и ассоциированные с ними пакеты услуг по технической Поддержке Dell на территории Российской Федерации продаются дилерами и/или Поставщиками услуг Dell. Обновляемый список дилеров и поставщиков услуг можно найти на сайте www.dell.ru. Авторизованные Поставщики услуг Dell несут ответственность за оказание Фирменных услуг по технической поддержке Dell на территории Российской Федерации. Телефонный Центр технической поддержки Dell используется для осуществления удаленной диагностики продуктов и интегрирован с соответствующими службами Авторизованных Поставщиков услуг Dell.

D. Как найти Сервисный Код (Service Tag) или Экспресс Сервис Код (Express Service Code)

Сервисный Код представляет собой 5- 7-значную алфавитно-цифровую последовательность, нанесенную на табличку белого цвета, наклеенную на Ваш компьютер или периферийное устройство. Экспресс Сервис Код представляет собой Сервисный Код системы, переведенный в цифровой формат. Оба указанных кода могут использоваться взаимозаменяемо.



Сервисный Код
Экспресс Сервис Код

Таблица ниже позволяет определить местонахождение Сервисного Кода в зависимости от типа продукта.

Продукт	Местонахождение Сервисного Кода
Стационарная система (ПК, рабочая станция)	На боковой или задней панели
Портативная система (ноутбук)	На нижней стороне системы

Информация о продаже / продлении обслуживания (заполняется организацией-продавцом)

ПЕРВИЧНАЯ ПРОДАЖА	
Наименование продавца _____	М.П.
Адрес продавца _____	
Дата продажи (начала действия) «__» _____ 20__ г.	
Срок действия пакета услуг Dell (первичный) «__» _____ 20__ г.	
ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПАКЕТА УСЛУГ / ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ УСЛУГ	
Наименование продавца _____	
Адрес продавца _____	
Дата продажи (начала действия продленного срока/повышения уровня) «__» _____ 20__ г.	
Срок действия продления/повышения уровня услуг Dell «__» _____ 20__ г.	М.П.

Примечания:

- Ответственность за указание корректного Первичного срока действия пакета услуг Dell в соответствии с п.А.3 выше лежит на Продавце. Покупатель может проверить статус и срок действия пакета услуг Dell на сайте www.dell.ru/sysinfo;
- Сервисный центр может потребовать оригинал чека в качестве доказательства факта и даты продажи.