



Информация

Контактные данные

Если у Вас возникла техническая проблема или неисправность компьютера, который был приобретен с пакетом Фирменных услуг Dell по технической поддержке * 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);

2а) Обратиться на сайт www.dell.ru/support для самостоятельного получения помощи

или

2б) Позвонить в Центр технической поддержки Dell по телефону **8 10 800 21561044*****;

3) 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 («Ремонт в Сервисном Центре» (RTD) или «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite))

обеспечиваются на территории России силами Авторизованных Поставщиков Услуг Dell, независимо от компании Dell

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

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 проставлением печати. Если дата продажи, информация о дилере или печать дилера отсутствуют, что 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;
 - b. **Другие периферийные устройства Dell.** Если проданные продукты покрываются пакетом Фирменных услуг Dell по технической поддержке: наушники, гарнитуры, пульты 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/ RTD	Ремонт продукта в сервисном центре в течение 6 рабочих дней	<ol style="list-style-type: none"> (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; (4) Покупатель продукта несет обязательства по доставке продукта до сервисного центра и обратно.
Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день / NBD Onsite	Выезд инженера технической поддержки на объект заказчика для ремонта на следующий рабочий день	<ol style="list-style-type: none"> (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 17:00 по московскому времени текущего рабочего дня; (5) Услуга Dell «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) доступна только в ограниченном количестве населенных пунктов на территории Российской Федерации. Посмотреть текущий список населенных пунктов, где доступен этот вид услуг, можно посмотреть на сайте www.dell.ru/services. Если Вы приобрели продукт с пакетом услуг Dell «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) и используете его в регионе, где такие услуги недоступны, Вам будет предоставлен пакет услуг «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD) вместо пакета услуг Dell «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite).

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. Если Вы приобрели продукт за пределами Российской Федерации, просьба обратиться в представительство Dell в России по адресу: Rus_Services_Inbox@dell.com.
3. Определить уровень текущего пакета Фирменных услуг Dell («Ремонт в Сервисном Центре» (RTD) или «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite)) 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.

С. 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.

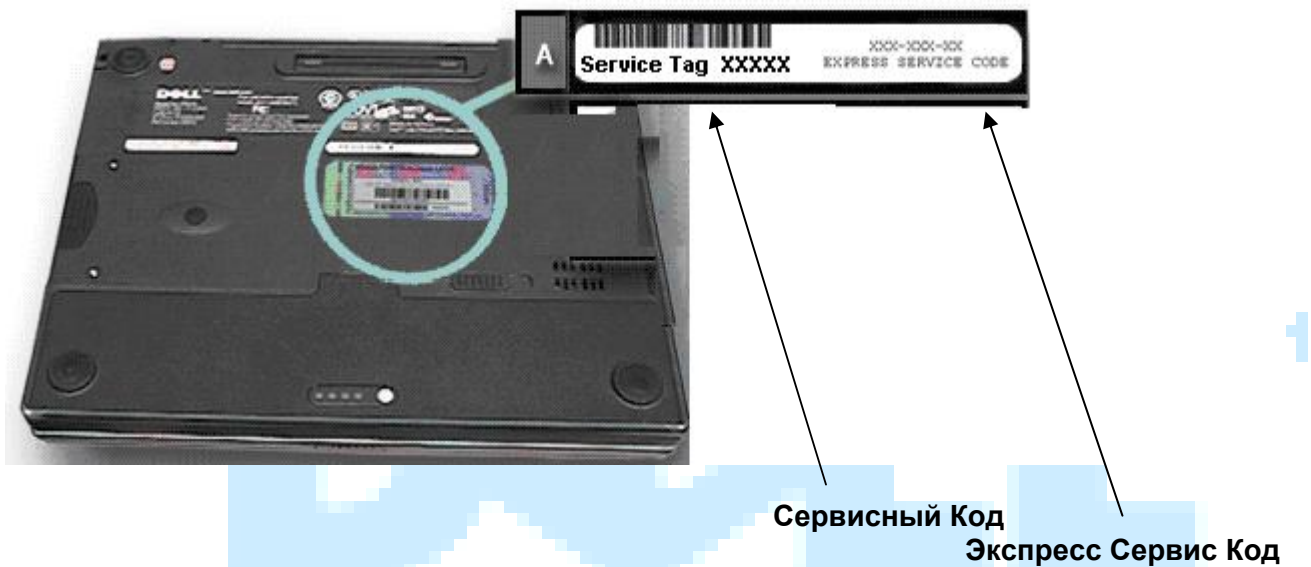


Таблица ниже позволяет определить местонахождение Сервисного Кода в зависимости от типа продукта.

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

© 2007 Делл Имерджинг Маркетс (ИМИА) Лимитед (Dell). Воспроизведение и (или) копирование данного материала полностью или частично в любой форме без письменного разрешения корпорации Dell строго запрещено. Dell и логотип Dell являются торговыми марками или зарегистрированными торговыми марками корпорации Dell.

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

ПЕРВИЧНАЯ ПРОДАЖА	
Наименование продавца _____ Адрес продавца _____	М.П.
Дата продажи (начала действия) « ____ » _____ 20__ г.	
Срок действия пакета услуг Dell «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD)/ «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) (первичный) « ____ » _____ 20__ г.	
ПРОДЛЕНИЕ(Я) СРОКА ПАКЕТА УСЛУГ / ПОВЫШЕНИЕ УРОВНЯ УСЛУГ «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD)/ «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD ONSITE)	
Наименование продавца _____ Адрес продавца _____	М.П.
Дата продажи (начала действия продленного срока/повышения уровня) « ____ » _____ 20__ г.	
Срок действия продления/повышения уровня услуг Dell «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD)/ «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) « ____ » _____ 20__ г.	
Наименование продавца _____ Адрес продавца _____	М.П.
Дата продажи (начала действия продленного срока/повышения уровня) « ____ » _____ 20__ г.	
Срок действия продления/повышения уровня услуг Dell «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD)/ «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) « ____ » _____ 20__ г.	

Примечания:

- Ответственность за указание корректного Первичного срока действия пакета услуг Dell «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD)/ «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) в соответствии с п.А.3 выше лежит на Продавце. Покупатель может проверить статус и срок действия пакета услуг Dell «Ремонт в Сервисном Центре» (RTD)/ «Обслуживание на объекте заказчика на следующий рабочий день» (NBD Onsite) на сайте www.dell.ru/sysinfo;
- Сервисный центр может потребовать оригинал чека в качестве доказательства факта и даты продажи.