

服務說明

Dell Premium Support

簡介

Dell 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「**服務說明**」) 來提供 Dell Premium Support (以下簡稱「**服務**」)。您的發票、收據、受訂單或資訊頁 (以下稱「**訂單文件**」) 內容包括您購買的服務名稱與可用的服務選項。

Dell Premium Support 透過線上支援和受過訓練的 Dell 品牌產品的電話支援專家提供硬體和軟體問題解決方法的遠端技術支援。軟體問題解決方法包括 Dell 品牌產品上的特定預先安裝軟體發行商的 Dell「完整軟體支援」與「協同合作協助」。以下的「服務說明」有更完整的 Dell「完整軟體支援」與「協同合作協助」說明。軟體問題解決方法還包括盡一切商業上的合理努力為特定的常用客戶安裝軟體發行商提供支援，例如網際網路瀏覽器、作業系統、個人財務軟體、生產力應用程式、電子郵件應用程式和影片/圖片編輯軟體。此外，軟體問題解決方法還包括「如何」建議、防毒設定、印表機/網路連線輔助，以及購買遊戲系統服務的客戶的常見遊戲發行商的協助。

Dell 判斷符合本「服務說明」規定的服務範圍內的所有情況將被視為「符合保固資格的情況」。對於無法遠端解決的硬體問題，Dell 可能對您提供現場服務以協助解決您的問題。若 Dell 判斷情況需要現場服務以外的修復方法，或若無法為您的產品提供現場服務，Dell 將根據**附錄 A** 中詳述的服務回應選項提供服務。

本服務說明即是您與 DELL 公司之間簽署的合約。請撥時間閱讀下列 Dell 公司 (以下稱 "Dell") 在您的訂單上同意提供服務的條款和條件。所有硬體修復服務適用於您個別國家的 Dell 網頁上描述的 Dell 有限硬體保固涵蓋範圍內的產品問題。

直接自 Dell 購買產品時，本服務說明符合 Dell 的「消費者銷售條款」。Dell 的商業擔保不影響任何任何適用的法定擔保或消費者的其他權利。本服務說明中所述之內容將不會影響或損害消費者的任何適用之法定權利。

本服務的適用範圍

本「服務」為您提供下列功能特色：

- 您的 Dell 品牌產品的**硬體支援**提供方式：
 - **經過訓練的 Dell 專家提供的線上支援和電話硬體問題故障排除。**線上和電話支援每天 24 小時提供，全年無休；而且
 - **技術人員和/或維修零件**的現場派送（除非 Dell 判斷需要「遠端診斷後的現場服務」以外的修復方法。）
- **完整軟體支援**（參見以下的「完整軟體支援」一節中有更詳細的描述）涵蓋範圍包括：
 - **經過訓練的 Dell 專家提供的線上支援和電話軟體問題故障排除。**Dell 在您的 Dell 品牌產品上預先安裝的特定使用者應用程式和作業系統的線上和電話支援每天 24 小時提供，全年無休。
 - **協同合作協助**針對 Dell 在您的 Dell 品牌支援產品上預先安裝的應用程式和作業系統結合 Dell 的「協同合作協助」夥伴如需更多詳細資料，請參閱以下的「協同合作協助」一節。
- 經由商業上的合理努力，在 Dell 品牌支援產品上的**某個常見、客戶安裝的遠端軟體解決方法協助**以提供簡易的「如何」協助、軟體安裝和解除安裝協助、升級協助或重新安裝出廠設定。
- 支援的 Dell 產品上的 McAfee® 和 Norton® 等軟體的**防毒軟體安裝的遠端協助**；以及
- **存取 Dell SupportAssist。**



完整軟體支援：

「完整軟體支援」包括部分 Dell 在您的 Dell 品牌支援產品上預先安裝的使用者應用程式和作業系統。保固涵蓋的軟體通常包括預先安裝的使用者用戶端應用程式，例如 Microsoft® Windows 作業系統、McAfee® AntiVirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套件、Intuit® QuickBooks® 會計軟體、Adobe® Photoshop® 軟體和 Adobe Acrobat® 軟體。關於最新的保固軟體產品清單，請聯絡 Dell 技術支援分析師。

如要檢視目前「完整軟體支援」清單，請參閱：www.dell.com/comprehensive。請注意，支援的協力廠商產品可能不定時變更，且所有此類變更將呈現在上述的「完整軟體支援」清單中。

Dell 完整軟體支援限制。Dell 不保證必能解決任何特定的軟體相關問題，或使用保固軟體產品必可獲致特定結果。客戶問題的狀況，必須能在單一系統（亦即一個中央處理器及其工作站和其他週邊設備）上重現。Dell 可能會斷定客戶軟體問題相當複雜，或客戶的支援產品無法透過遠端支援，進行有效的問題分析。客戶瞭解並接受，針對客戶的服務要求引起的特定問題，可能無法從相關軟體發行商取得解決方法。客戶接受，當無法從相關軟體發行商取得解決方法的情況下，Dell 為客戶提供支援的責任應視為已履行。

協同合作協助：

若 Dell 在您的 Dell 品牌支援產品上預先安裝的某個軟體發生問題，Dell 將如這裏所述作為單一聯絡點，直到找出問題並提報給第三方產品廠商為止。Dell 會特別聯絡協力廠商，並代表客戶建立「問題事件」或「報修單」，提供必要的問題說明文件。供應商接手後，Dell 會監控問題解決流程，並瞭解供應商的處理情形及解決計畫，直到供應商提出解決方案、解決步驟、應變方案、變更組態或上報錯誤報告，妥善解決問題為止。一經客戶要求，Dell 將啟動 Dell 及/或供應商機構內部的管理上報流程。

若要取得「協同合作協助」的資格，客戶必須與個別協力廠商簽訂適當的主動支援合約，取得相關權利。確立問題並通報後，即由協力廠商提供技術支援，解決客戶的問題。對於其他供應商的產品效能或服務績效，Dell 概不負責。

如要檢視目前的「協同合作協助」夥伴，請參閱：www.dell.com/collaborative。請注意，支援的協力廠商產品可能不定時變更，且所有此類變更將呈現在上述的「完整軟體支援」清單中。

常見的客戶安裝軟體的遠端軟體解決方法協助：

Dell 訓練的專家透過「如何」協助、軟體安壞和解除安裝協助、升級協助或重新安裝出廠設定提供常用的遠端軟體問題解決方法。為避免疑義，此支援僅提供給原版第三方軟體，且 Dell 將不支援任何盜版或無授權的軟體。請注意，某些軟體的硬體要求可能超過客戶系統的能力。Dell 將在客戶系統的限制內提供商業上合理的協助。

以下所列之常用的客戶安裝軟體產品僅供參考：

- 常見的電子郵件程式，例如 Outlook® 或 Outlook Express®
- 常見的網際網路瀏覽器程式，例如 Firefox®、Google Chrome™、Opera™ 軟體或 Windows® Internet Explorer®
- 常見的生產力軟體，例如 Microsoft® Office®、Open Office, Adobe® Photoshop® Elements、Adobe® Reader®、Google Docs™
- 常見的財務軟體，例如 Quicken®
- 常見的影片和圖片編輯軟體，例如 Adobe® Photoshop®、Picasa™ 或 Roxio® Easy Media Creator
- 常用的遊戲軟體

Dell 訓練的專家將提供設定您的有線/無線網路裝置，以及設定您的 Dell 支援產品的印表機的協助：

- 協助您連線至有線/無線網路，
- 協助您設定印表機，
- 針對連線過程中常見的有線網路、無線網路或印表機設定問題，進行故障診斷。



Dell 訓練的專家將提供以下的「如何」建議：

- 如何執行資料備份，
- 如何連線至網際網路，
- 如何將檔案轉移至新電腦，
- 如何安裝建議的修補程式/修正程式，
- 如何將桌面個人化，
- 如何安裝週邊設備，

一律由客戶負責建立自己的備份複製資料和檔案。Dell 將僅提供簡易的「如何」建議，且對於客戶的資料備份概不擔負任何責任。

從遠端協助您在支援的 Dell 產品上安裝防毒軟體：

目前已訂閱防毒軟體服務的客戶，亦可獲得防毒軟體排程與設定的相關協助。請注意：您的系統一遭到病毒感染和損壞後，您隨產品購買的「Premium Support 服務」不涵蓋實際的病毒移除和修復。協助病毒移除和修復可能需要額外付費。

存取 Dell SupportAssist：

和平板電腦使用的 Dell SupportAssist 是一款軟體應用程式，安裝後可監控您的系統是否有重大更新和問題，然後提醒您開始更新系統或解決問題。不同等級的權利有不同的特點，但就 Premium Support 而言，若偵測到問題，系統狀態資訊會被收集並傳送給 Dell 以建立支援請求並開始解決。PC 和平板電腦使用的 SupportAssist 是針對減少技術支援步驟和加快提升的、個人化的及有效率的支援體驗的解決方法而設計。

SupportAssist 現已預先安裝於執行 Windows 10 作業系統的全新 Dell 裝置中，您可在 Dell 資料夾中「所有程式」底下的「開始」功能表中找到它。

搭配 Premium Support 使用時，Dell 的軟體應用程式將提供下列特色與功能：

- 監控是否有影響正常操作和效能的重大更新和問題。
- 偵測到問題時，自動通知並建立 Dell 技術支援請求。
- 自動派送保固內替換零件。

Premium Support 不包括下列項目：

- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。
- 移除病毒或惡意軟體。支援移除病毒和修復可能需要額外付費。
- 針對共享軟體應用程式提供技術支援
- Dell 認為不常見、OEM 製造商不支援或未列在「完整軟體」支援清單中的軟體應用程式的技術支援。
- 針對協力廠商硬體提供支援
- 針對進階有線/無線網路或網路最佳化提供支援
- 效能最佳化支援
- 針對 Web 開發、資料庫程式設計或指令碼編寫提供支援協助
- 修復「支援產品」上未影響裝置功能的外觀受損或瑕疵。
- 由於過度使用或磨損而導致的修復
- Dell 判斷沒有問題（無法重現錯誤）
- 誤用、意外或濫用支援產品和元件（包括但不限於使用的線路電壓錯誤、使用錯誤的保險絲、使用不相容裝置和配件、不當或不足的通風或未遵照操作說明）、改裝、不當的物理或操作環境、客戶（或客戶的代理商）不當維護、以和其設計不符的方式移動支援的產品、卸下或更改設備或零件、識別標籤或非 Dell 負責的產品造成的故障的服務。
- 因非 Dell、Dell 授權經銷商或授權服務提供者所進行之變更、調整或維修造成的結果，或因客戶利用客戶自行更換 (CSR) 零件所需之維修。
- 天然災害（包括但不限於閃電、水災、龍捲風、地震和颶風）造成的設備損壞的支援。
- 請注意：在特定情況下，可能會因為支援的 Dell 產品受到病毒感染，而導致 Dell 在病毒移除前無法提供支援。若有這類情況，Dell 技術人員將會通知客戶。



需要服務時如何與 Dell 聯絡

遠端線上或電話支援是此「服務」的主要部份，而且在取得服務前，需要根據您的「消費者基本硬體服務」進行遠端診斷或故障排除。

步驟一：使用支援選項之一與 Dell 聯絡並尋求協助

聯絡 Dell 的地點應選擇可實際存取支援產品的位置。在您聯絡我們時，如能先備妥下列資訊及資料，將有助於我們為您提供更妥善的服務：您的產品的發票及序號；產品服務編號；機型與型號；行動裝置、手機或 SIM 卡號碼；目前使用作業系統版本；以及使用的周邊裝置（如數據機）品牌名稱及機型。

提供 Dell 要求的任何其他資訊。我們將會確認客戶的支援產品、適用的服務和回應等級，並確認服務是否到期。

線上、交談及電子郵件支援：

客戶可取得線上、交談及電子郵件支援。有關線上、交談及電子郵件支援的聯絡資訊，請參閱 www.dell.com/support/global

電話支援要求：

受過專業訓練的電話技術協助每天 24 小時提供，全年無休。

步驟二：配合線上或電話故障診斷

- 來電請求支援時，「客戶」應說明錯誤訊息以及訊息出現的情形、在錯誤訊息出現之前所進行的操作，以及已嘗試採取哪些措施解決問題。
- 我們會與您合作，進行一連串故障排除步驟，協助您診斷問題。
- 根據我們的經驗，多數的產品問題與錯誤均可透過遠端方式更正。
- 請仔細地按照指示及任何的建議方式進行。如步驟一與步驟二所列出的診斷或故障排除步驟，是為您的問題找出正確解決方法的重要環節。這些步驟可能需要一次以上的互動或電話聯絡或較長時間的診斷，支援人員也可能在安全的前提下，要求您檢查支援產品內部。
- 如果您的支援產品的問題在 Dell 的有限硬體保固的涵蓋範圍內，以及若在完成診斷或故障排除後，Dell 判斷需要派遣現場維修技術人員，或需要送回進行修復，我們將提供額外的說明。

在購買所在國以外的地區

如果您暫時在外旅行或您永久移居至不同的國家/地區，Dell 可以針對您的支援產品提供 Premium Support 選項。特定服務及支援功能可能無法提供，而且會受到底下「地理限制」章節之條款及其他條件的約束：

- 服務權益的驗證，
- 支援服務係以 Dell 所用的語言提供給住在新國家/地區中的客戶，
- 當地提供的人工服務及零件（特別是適用外國語言的特定零件，如鍵盤或變壓器，可能無法提供），
- 在當地提供不屬於當地語言的或並非專為當地市場設計之軟體的支援能力，而且
- 如果您移居至不同的國家/地區，您必須轉移 Dell 產品上的服務標籤至當地的國家/地區。

現場服務：

若在遠端診斷和故障排除後，Dell 判斷您的產品的修復問題需要現場服務，這類服務僅於您產品的所在國家位於您的「訂單」文件所述的位置提供。請告知技術人員您產品所在地的完整地址。服務履行與服務回應時間，將依據您聯絡或詢問 Dell 的時間、您購買的服務替代方案、組件供貨狀況、地理條件、天氣狀況以及本合約之條款等因素而定。若您遵照本「合約」詳述的程序，且您的問題符合根據「合約」的派遣條件，我們將會派遣一位服務技術人員，通常是完成遠端診斷後的 1 或 2 個營業日內，在您的假日外的星期一到星期五，當地時間早上 9 點到下午 6 點之間，到達您的所在位置。若服務技術人員係於下午 5 點之後才派遣，則服務技術人員可能需於次營業日才能抵達您的所在地點。

- 必須有成人到場。**關於現場提供的服務，在技術人員造訪期間必須有成人到場。
- 您必須提供之協助。**客戶應提供服務技術人員充分的系統存取權，以及（不得向技術人員收取任何費用）工作空間、電力與市內電話。如果未能滿足上述需求，技術人員即無提供服務之義務。
- 到訪不遇。**服務技術人員抵達時，若您或授權代表未在現場，服務技術人員便無法進行系統的維修服務。若有此情形，後續維修要求可能須由您另行付費。



附錄 A：

其他服務回應選項：

若在遠端診斷和故障排除後，Dell 判斷情況需要「遠端診斷後的現場服務」以外的修復方法，技術人員可能視適用的國家/地區選擇下表的其中一個服務回應選項。Dell 也可以在客戶要求服務時提供其他服務選項給客戶。

假如發現是客戶支援產品所附加的非 Dell 選購配件造成所回報的問題，則可能會收取服務費用，而且修理與送返的時間可能會延遲。Dell 保留權利為支援產品寄送整組更換組件，或針對支援產品的某些部分寄送更換組件，而不修理並送回客戶寄來修理之支援產品。

客戶有責任為任何自客戶的支援產品中卸下、且未妥善送回給 Dell 的零件，依當時的標準 Dell 價格來付費。若客戶無法及時為未妥善寄回給 Dell 的零件付款，可能會根據上方「支援與保固相關服務適用之其他條款與條件」的第 3 節，停止客戶在本「合約」中之服務。若客戶支援產品所在位置目前不提供主要通用貨運商服務，或是一家或多家主要通用貨運商提供有限服務，Dell 正常維修服務將會延誤。

客戶請勿寄送手冊、機密、專屬或個人資訊，或抽取式媒體裝置（例如軟碟、DVD、PC 卡等）。針對資料遺失或損毀、媒體裝置或客戶的機密、專屬或個人資訊受損或遺失，Dell 概不負責。

服務回應等級：	國家/地區：	詳細資訊：
快速郵寄服務：Dell 提供包裝盒與支付運費；或退回維修中心	美國和加拿大	若在遠端診斷和故障排除後，Dell 判斷客戶的支援產品需要快速郵寄服務，一般在遠端故障排除後的 1 或 2 個營業日內，將包裝、運輸指示與預付運貨單寄送到客戶所在位置。Dell 將會使用次營業日寄送的投遞方式，將包裝、運輸指示與預付運貨單寄送給客戶。客戶必須立即包裝支援產品，並在同一天或隔天將它郵寄或安排貨運業者取貨遞送，才能享有 Dell 的 3-6 個營業日之返修服務回應時間；由於客戶的包裝或寄送或安排送回支援產品時造成的任何延誤，將會導致回應時間延誤。
郵寄服務；預付運費	澳洲、巴西、香港	郵寄送修服務的第一步是依上述說明聯絡 Dell 技術支援。進行故障診斷時，Dell 技術人員會判斷問題的嚴重程度，決定支援產品是否須送回 Dell 指定維修中心，以進行「合乎修復資格的保固維修」。工作週期通常為自客戶將支援產品送至 Dell 的日期起 7 到 12 個工作日，包括運送至維修中心以及從維修中心送回。
自行送修服務	拉丁美洲地區（巴西除外）、中美洲、加勒比地區、中國、印度、馬來西亞	自行送修服務屬於「送達」服務，第一步是依上述說明聯絡 Dell 技術支援。以遠端方式進行故障排除時，Dell 技術人員會判斷是否為硬體故障；若為硬體故障，則會請客戶將支援產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點（費用由客戶支付）。「合乎修復資格的保固維修」將會依照「客戶」「訂單」上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，Dell 將會聯絡客戶安排送回事宜。修復服務等級合約在 7 到 12 個營業日之間，但可能因國家和城市而異。
合作夥伴送修服務	在歐洲、中東和非洲的某些新興市場提供	自行送修服務屬於「送達」服務，第一步是依上述說明聯絡或將支援產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點（費用由客戶支出）。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。「合乎修復資格的保固維修」將會依照「客戶」「訂單」上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，Dell 授權服務供應商將會聯絡客戶安排送回事宜。維修服務等級合約，可能視國家和城市而有所不同。
託收返廠服務	西歐、新加坡、泰國、南韓、台灣	託收返廠服務的第一步是聯絡 Dell 技術支援。若診斷發現「支援產品」為「符合保固資格的情況」，且 Dell 技術人員無法於遠端故障排除支援中解決，則會派員取件，送至 Dell 指定維修中心。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。維修服務等級合約在 7 到 12 個工作日之間，



託收返廠服務合作夥伴	在歐洲、中東和非洲的某些新興市場提供	托收返廠服務的第一步是聯絡 Dell 授權服務供應商。若診斷發現「支援產品」合乎修復資格，且 Dell 授權服務供應商無法於遠端故障排除支援中解決，則會派員取件，送至 Dell 指定維修中心。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。「合乎修復資格的保固維修」將會依照「客戶」「訂單」上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，Dell 授權服務供應商將會聯絡客戶安排送回事宜。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。維修服務等級合約，可能視國家和城市而有所不同。
僅零件服務	全球適用	針對客戶更換零件和 Dell 品牌配件，Dell 將允許客戶要求更換零件以支援「符合保固資格的情況」。Dell 得提供整機更換組件而非個別更換零件，在此情況下，Dell 會針對個別更換零件提供預付的運送容器給客戶，讓客戶用來將原廠故障零件寄回 Dell。
進階更換服務	全球適用	針對有「進階更換服務」的客戶，或 Dell 基於禮貌的考量，Dell 得寄送更換產品到客戶所在位置以支援「符合保固資格的情況」。更換的產品將會以陸運方式運送。在某些情況下，Dell 得自行決定派遣一名現場服務技術人員來更換/安裝更換的產品。在收到更換的產品後，「客戶」必須在 3 個營業日內，將故障的「支援產品」送交指定的貨運業者地點，以便將故障的「支援產品」送回給 Dell。如果 Dell 判斷無法從貨運業者的地點將「客戶」的「支援產品」送回，且「客戶」必須透過郵寄送回方式將「支援產品」送回，則「客戶」應使用通常會與更換的產品一併派送至「客戶」地點的包裝、運輸指示與預付運貨單。客戶在收到更換的產品後，必須在同一日或次工作日將支援產品立即包裝並郵寄或安排貨運業者取貨遞送。萬一客戶無法送回故障的產品，將可能會向客戶收取一筆費用。

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證，已為本身與 Dell 取得許可，有權存取及使用支援產品、儲存的資料，以及涵蓋的所有硬體和軟體元件，以進行這些服務。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

配合線上支援診斷、電話分析師及現場技術人員。客戶將配合任何 Dell 遠端支援服務、電話分析師與現場技術人員，並遵循其指示。過去經驗顯示，只要使用者與分析師或技術人員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過密切遵循遠端診斷的指引更正。

維修軟體與版本需求。客戶之軟體及支援產品必須符合 Dell 指定的最低版本，或 www.dell.com/support/global 指定的支援產品組態。客戶亦需確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品符合維修服務資格。

資料備份：移除機密資料。在 Dell 提供本「服務」之前及期間，「客戶」將自行完成備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。「客戶」應定期備份所有受影響系統上所儲存之複製資料，以備發生任何故障或資料遭到修改或遺失。此外，客戶應負責卸下任何機密、專屬或個人資訊以及抽取式媒體裝置（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），不論是否有現場技術人員提供協助。

在法律允許的最大範圍內，Dell 對以下項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置；
- 由於在將「支援產品」退還 DELL 之前，未能先移除「支援產品」內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置而產生的資料或語音費用；
- 系統或網路無法使用；
- 及/或 DELL 或第三方服務供應商之任何行為或疏失（包含過失）。

Dell 不負責回復或重新安裝任何程式或資料。在退還「支援產品」或其零件時，「客戶」僅應退還 Dell 要求的「支援產品」或零件。

防毒軟體安裝。在取得防毒軟體設定協助之前，客戶必須訂閱有效的防毒軟體服務。

第三方保固。Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。有些製造廠商的產品可能因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 執行服務將不會影響此類保固，或如果會影響保固，客戶可以接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

條款與條件。直接自 Dell 購買產品時，本服務說明符合 Dell 的「消費者銷售條款」。根據適用的消費者保護法，本「服務說明」沒有任何內容會影響或刪減法定權利和補償，而且依法不得更改或刪減。



Dell 服務條款與條件

本服務說明是由客戶（以下簡稱「您」或「客戶」）與本服務訂單文件上確認之 Dell 企業體共同簽訂。

對所有客戶：請參閱下表，其中列出適用於客戶地點之合約所在的網址。雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell 服務的條款與條件	
	客戶直接向Dell 購買 Dell 服務	客戶經由Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
美國	美國消費者銷售條款位於 www.dell.com/terms	美國消費者銷售條款位於 www.dell.com/terms
加拿大	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (法文-加拿大)	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (法文-加拿大)
亞太地區-日本	當地 www.dell.com 特定國家/地區網站或 www.dell.com/servicecontracts *	服務說明和您可能從銷售者取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之合約，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成合約。
歐洲、中東與非洲	客戶銷售條款：請參閱您的國家/地區的 www.dell.com 網站。 服務說明：請在 www.dell.com/servicecontracts 選擇您的國家/地區	服務說明和您可能從銷售者取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之合約，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成合約。
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 www.dell.com 特定國家/地區網站或 www.dell.com/servicecontracts	服務說明和您可能從銷售者取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之合約，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成合約。

* 客戶如需存取其當地 www.dell.com 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 www.dell.com，或在 Dell 的「選擇國家/地區」網站選擇其中的選項即可，網址為：<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>。

所有客戶：

您得於服務合約效期屆滿前，依本服務說明所訂限制，根據當時支援產品的有效可用選項延展您的維修期；惟本您的服務合約期限不得超出「有限硬體保固」的期限（包括任何延長保固）。客戶茲同意，於合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務說明為依據（可於 www.dell.com/servicecontracts 查詢）。

本服務說明之任何條款若與合約之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，並且不得將其解讀/視為將取代合約中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務說明及其中所納入以供參考之合約。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單文件。



適用於支援和保固相關服務的其他條款與條件

1. 支援產品

此服務適用於支援的產品，包括部分以標準組態（以下稱「**支援產品**」）形式購買的 Dell Inspiron™ 和 Alienware™ 品牌產品。此「合約」涵蓋的特定產品在您的發票或此「合約」副本隨附的資訊頁上有所描述。「支援產品」項目將定期新增，如需您的 Dell 產品或非 Dell 產品適用的最新「服務」清單，請洽詢 Dell 銷售代表或 www.dell.com。每項「支援產品」均附有序號（以下稱「**服務標籤**」）。客戶須另行購買各項支援產品的服務合約。向 Dell 購買本服務時，請提供支援產品上的「服務標籤」。

2. 服務期限

本合約自您下達訂單當日起生效，至服務期限結束為止。「服務期限」始自發票日期，並以客戶發票指定期限為限。除非 Dell 與客戶另以書面約定，否則依據本合約購買之服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或做為服務機構用途。

3. 零件和產品擁有權

自支援產品卸下的所有 Dell 零件或元件，以及客戶在收到替換產品後所退還的原始產品，一概為 Dell 所有。Dell 若已提供「客戶」更換零件、元件或產品，則「客戶」必須退還故障零件、元件或產品給 Dell，除非「客戶」已為相關產品購買「保留您的硬碟」服務，則可保留其硬碟。若「客戶」未依上所述退還故障零件、元件或產品給 Dell，或未在十（10）天內依照更換組件隨附的書面說明退還故障零件、元件或產品（若更換零件、元件或產品不是由 Dell 技術人員當面交付），「客戶」同意依更換組件的發票收據上所載金額支付款項給 Dell。**如果您未向 Dell 支付任何零件、元件或產品的費用，Dell 可以取消本合約，暫停提供您享有的任何 Dell 產品的保固及/或服務支援，直到您支付相關費用為止，及/或採取其他法律手段。**因未適當退還零件、元件或產品而遭暫停的保固或服務，將不會延長保固或服務合約期間。

4. 零件

在進行修復和更換產品日，Dell 會使用且「客戶」明確授權使用多家不同製造廠商的全新和整修零件與產品。

5. 所有服務等級的進階更換條款

無論您原來購買的是那一個等級的服務，Dell 將根據進階更換提供更換零件或產品（「更換項目」）給您。提供「進階交換」前，Dell 在寄出此類更換項目前，可能需要有效的信用卡卡號和信用授權或您的更換項目付費。我們不會對您的信用卡扣除更換項目的費用，或在下列情況下退回更換項目的費用給您：1) 在收到更換項目後的 10 天內將原零件或產品退還給我們，2) 我們確認您的產品問題涵蓋在「Dell 有限硬體保固」的範圍內。若我們未在 10 天內收到原零件或產品，我們將向您的信用上收取更換項目的目前標準價格，或如果需要在運送前付費，將不會退還您的付款。若收到您的原零件或產品時，我們判斷您的產品問題未涵蓋在「Dell 有限硬體保固」的範圍內，您有機會從我們聯絡您關於您的問題不在涵蓋範圍內的日期起的十（10）天內退還更換項目，而且若您未退還更換項目，我們將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格，或如果需要在運送前付費，我們將不會退還您的付款。如果您需要更換項目，但根據本段不想要提供信用授權，您將不會收到「進階更換」。

6. 重要補充資訊

無保證責任。在當地法律允許的範圍內，客戶承認並同意基於服務的性質，這些服務依「現狀」提供，而且對於服務或服務結果，無論是明示或默示，包括但不限於適售性或符合特定用途的任何默示擔保。DELL 於此明文聲明不對依本合約提供之服務提供任何擔保。

有限責任。於當地法律所允許之範圍內，依據本服務說明規定，客戶所享有唯一且具排他性之補償方式，以及 DELL 所應負擔之合約、侵權或其他責任，將根據索賠之服務項目支付給 DELL 的金額按比例退款。在任何情況下，Dell 皆不對您或因任何原因造成之任何損害負責，包含但不限於：任何間接、意外、特殊或衍生性之損害、費用、成本、利潤、節餘或收入的損失、資料遺失或毀損，或者其他因本合約所產生或與本合約相關的責任，或因為安裝、反安裝、使用或無法使用系統，或因為使用任何依本合約所提供的維修材料。

本合約賦予您特殊法律權利，同時因所在州別不同，您可能享有其他法律權利。某些司法管轄區不允許排除或限制 (i) 附帶或衍生損害 (ii) 默示擔保，因此上述排除可能不適用於您。

部分有效。若本服務說明中有任何條款無效或無法執行，雙方當事人同意刪除該條款，且本服務說明之其他條款仍將有效。



商業上合理之服務範圍限制。在當地法律允許的範圍內，若 Dell 判斷「服務」對 Dell 或 Dell 的服務供應商產生不合理的風險，或超出「服務」的範圍，Dell 得拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因，導致無法提供服務或延遲服務，Dell 概不負責。服務範圍僅限針對支援的 Dell 產品原本設計的用途。客戶認知 Dell 可能無法解決客戶之特定問題。

選用服務。客戶可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理等專業、支援或訓練服務)，但各地提供的選購項目可能有所不同。選用服務可能需要與 Dell 另訂合約。如未另訂合約，則選購服務將依據本服務說明各條款與條件之規定。

指定。Dell 得將本「服務」及/或「服務說明」指定予合格的第三方服務提供者。

完整合約。本服務說明為您與 DELL 間，就標的事項之完整且唯一的合約內容，其效力優先於所有先前之口頭或書面提議和通訊。

取消服務。若您自 Dell 以外的銷售者處購得本服務，請參閱收據或其它銷售文件上的退貨政策，並且前往原初的購買地點以處理退貨、取消或退款事宜。對於自 DELL 購買的客戶，您可以在至少三十 (30) 天前以書面形式通知 DELL 您要取消的決定。針對您所付出之費用，Dell 會將剩餘未使用之服務期間款項退還給您。如果目前合約年度已發生三十 (30) 日以上，則不會對該目前合約年度進行退款。基本有限硬體保固不得取消。於訂購之後任何時間取消延長保固或其他服務，可能會減少任何適用之折扣，亦可能要求您退還整套系統。

Dell 得於服務期限內，因下列任一原因隨時取消本服務：

- 「客戶」無法在發票期間內支付本「服務」的全額費用；
- 客戶拒絕與提供協助的分析師配合；
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件；
- 若您在言語或身體上威脅技術人員；
- 若您的位置或產品所在區域充滿昆蟲、啮齒動物、害蟲、生物危險、人類或動物排泄物和/或技術人員全理判斷為不安全的化學品；或
- 客戶屢將本服務不當使用於非約定用途；或者客戶有其他違反本服務說明內所載 Dell 公平使用原則之行為。

若 Dell 因上述任一原因取消本服務，Dell 將會寄送書面取消通知至客戶發票上所記載的地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，生效日應為 Dell 寄送取消通知之日起十 (10) 天以上，除非您當地法律另有明訂則從其規定。若 Dell 因上述任一原因取消本服務，則客戶無權就已支付 Dell 或應付之款項要求退費。此外，Dell 得於向客戶提出通知三十 (30) 天後逕行終止服務，屆時客戶將有權就已支付之服務費用，依未達期限天數按比例要求退費。



地理限制與搬遷。本服務的交付地點為客戶發票上所指示的地點。本服務不適用於所有地區。若遷移目的地所在國家/地區已經提供本服務，則 Dell 將盡商業上的合理努力，依據服務條款規定，於目的地所在國家/地區履行服務義務。若遷移目的地所在國家/地區並未提供本服務，則無法轉讓本服務。服務選購項目 (包括服務等級與技術支援時數) 會隨地區不同而有所差異，客戶可能無法於當地購得所需服務。支援的 Dell 產品所在地點若有變更，Dell 將依當地的服務供應情況，決定是否提供服務，並可能須另行收費。

本服務之轉讓。依本服務說明所訂限制，客戶若於保固期限屆滿前將完整支援的 Dell 產品售予第三方，得同時轉讓本服務；惟客戶必須為支援的 Dell 產品及本服務之原始購買人，或向原所有人 (或前受讓人) 購買，並遵循 www.dell.com/support/global 網站所列一切轉讓程序。轉讓時可能須支付轉讓費。請注意，客戶或受讓人若將支援的 Dell 產品搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的服務費率，則可能無法在新地點獲得保障，或必須另外付費才能維持相同等級的支援。客戶若決定不支付額外費用，則服務可能自動降級，以反映新地點之服務費率；已付款項概不退費。

公平使用原則。使用此等服務時，必須遵守 Dell 的公平使用原則。Dell 的公平使用原則規定，任何時候使用者有濫用服務，超出合理範圍內使用等級之情形，則 Dell 得保留暫停或取消服務之權利。此外，若 Dell 判斷認為有下列情況者，亦得保留暫停或取消任何服務之權利：(a) 以詐欺方式使用服務，(b) 將服務提供給合格客戶或其允許之受讓人以外之任何人士使用，或 (c) 將服務用於支援的 Dell 產品以外的電腦系統。

針對支援請求進行錄音。Dell 或其協力廠商次包商為履行其義務，並監控 Dell 的支援服務品質，得自行單方面決定且僅作此用途來記錄您與 Dell 之間所有或部分支援請求的內容。**一使用此等服務，即表示您同意讓您向 Dell 或其協力廠商子包商請求支援的內容接受監控或錄音。**

© 2015 Dell Inc. 版權所有，翻印必究。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。關於適用 Dell 銷售條款與條件的相關資訊，請參閱上方標題為「Dell 條款與條件」之文字與圖表。

