

รายละเอียดบริการ

บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ไคลเอ็นต์ (สำหรับธุรกิจ)

บทนำ

Dell ยินดีให้บริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ไคลเอ็นต์ ("บริการ" หรือ "บริการสนับสนุน") ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดบริการนี้ ("รายละเอียดบริการ") ใบเสนอราคาของคุณ ใบแจ้งหนี้ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell ("ใบแจ้งหนี้" ตามความเหมาะสม) จะระบุชื่อของบริการและตัวเลือกสำหรับบริการที่มีที่คุณซื้อเอาไว้ โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือขอสำเนาข้อตกลงในการควบคุมของคุณที่เกี่ยวข้องกับบริการ ("ข้อตกลง") โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้นเพื่อขอสำเนาข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell ที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของบริการ

บริการนี้มีตัวเลือกการสนับสนุนด้านเทคนิค ขึ้นส่วนอะไหล่ และบริการด้านกำลังคนที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาตามเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข (ตามที่กำหนดไว้ด้านล่าง) ระดับการให้บริการที่เกี่ยวข้องระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน (ที่กำหนดไว้ด้านล่าง) ระดับการตอบสนองการให้บริการจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และอาจรวมรายการต่อไปนี้:

- การจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือการส่งชิ้นส่วนอะไหล่ไปยังสถานที่ติดตั้ง หรือสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าตามที่ได้รับอนุมัติจาก Dell ที่ระบุไว้ในสัญญา (ตามความจำเป็นและตามตัวเลือกของบริการที่ซื้อ) เพื่อแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- บริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมสามารถกำหนดได้ว่าเป็นบริการส่งทางไปรษณีย์ บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ หรือบริการรับและส่งคืน (แตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ)
- บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า
- บริการเฉพาะอะไหล่

คุณสมบัติของบริการนี้ยังรวมถึงดังต่อไปนี้:

- สิทธิ์เข้าใช้บริการจากองค์กรสนับสนุนด้านเทคนิคเพื่อรับความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน โดยทั่วไปแล้วสามารถใช้บริการได้ในช่วงเวลาทำการในท้องถิ่น แต่อาจแตกต่างกันไปตามภูมิภาคหรือประเทศ ตรวจสอบที่ www.dell.com/support สำหรับรายละเอียดในภูมิภาคหรือประเทศของคุณ
- ขึ้นส่วนทดแทนเมื่อเห็นว่าเป็นต้องได้รับการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา
- สิทธิ์เข้าใช้บริการ TechDirect และ SupportAssist ซึ่งเปิดใช้งานผ่านซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ และให้ประโยชน์ต่างๆ เช่น การสร้างเคสแบบบริการตนเองและการจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง
- การรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของ Dell สำหรับสหรัฐอเมริกาและแคนาดาเท่านั้น จะมีผลบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน

SupportAssist for Business PCs ในอุปกรณ์ที่มีสิทธิ์ได้รับบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน

SupportAssist for Business PCs คือแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน โดยใช้ประโยชน์จากแมชชีนเลิร์นนิงและ AI เพื่อตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพโดยรวมของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ SupportAssist ช่วยให้ผู้ใช้และระบบที่ได้รับอนุญาตสามารถจัดการและแก้ไขกลุ่มอุปกรณ์ Dell จากระยะไกลโดยใช้พอร์ทัล TechDirect

นอกจากนี้ SupportAssist ยังตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณและรวบรวมข้อมูลเพื่อช่วยให้การสนับสนุนทางเทคนิค ในกรณีที่ตรวจพบปัญหา ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้สามารถที่จะส่งไปยัง Dell เพื่อให้คุณได้รับประสบการณ์การสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ปรับให้ตรงกับความต้องการและดียิ่งขึ้น

SupportAssist มีให้บริการโดยไม่ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสิทธิ์สำหรับบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานที่ยังมีผลใช้งาน

¹ คำว่า "ผลิตภัณฑ์ Dell", "ผลิตภัณฑ์", "อุปกรณ์" และ "ซอฟต์แวร์" ตามที่กล่าวถึงในเอกสารฉบับนี้จะหมายถึงอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ของ Dell จะมีระบุถึง "ผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม" ในข้อตกลงของคุณ หรืออาจไม่มีการระบุถึงในเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell ในพื้นที่ โดยเป็นไปตามความเหมาะสม "คุณ" และ "ลูกค้า" หมายถึงบุคคลที่ระบุในส่วนผู้ซื้อของบริการเหล่านี้ซึ่งระบุอยู่ในข้อตกลง

SupportAssist for Business PCs ต้องได้รับการติดตั้งและกำหนดค่าให้ส่งข้อมูลระบบกลับไปยัง Dell เพื่อรับสิทธิประโยชน์โดยไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้

- ข้อมูลประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และแอปพลิเคชันระดับกลุ่มอุปกรณ์ รวมถึงคำแนะนำ
- สิทธิเข้าใช้ไดรเวอร์, BIOS และการอัปเดตเฟิร์มแวร์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน

ซอฟต์แวร์ SupportAssist นั้นไม่ได้รับการออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวใด ๆ เช่น ไฟล์ส่วนตัว ประวัติการท่องเว็บ หรือคุกกี้ อย่างไรก็ตาม หากมีการจัดเก็บหรือดูข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิได้ตั้งใจในระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหา ข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของ Dell โปรดอ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของ Dell ฉบับเต็มที่ www.Dell.com/Privacy อาจไม่สามารถใช้ SupportAssist ได้กับผลิตภัณฑ์ที่ Dell สนับสนุนบางรายการเนื่องจากข้อกำหนดของระบบปฏิบัติการบางอย่าง หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ SupportAssist รวมถึงการกำหนดค่า การปรับใช้ และการใช้งาน และเพื่อดูผลิตภัณฑ์ล่าสุดของ Dell ที่สนับสนุน โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ SupportAssist ที่: www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc

วิธีติดต่อ Dell เพื่อรับบริการ

ขั้นตอนที่หนึ่ง: ติดต่อ Dell เพื่อขอความช่วยเหลือ

- สำหรับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง เช่น การอัปเดตไดรเวอร์และความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาอื่นๆ โปรดใช้เครื่องมือและแหล่งข้อมูลช่วยเหลือตนเองที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องได้ที่ www.dell.com/support
- รายละเอียดการติดต่อสามารถดูได้ที่ www.dell.com/support
- ติดต่อ Dell จากตำแหน่งที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้
- ลูกค้าต้องระบุแท็กบริการหรือรหัสบริการส่วนที่ด้านหลังหรือด้านล่างของระบบ จอภาพ หรือ Docking Station เมื่อติดต่อ Dell หรือไปที่ www.dell.com/support Dell จะตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า บริการที่ใช้งานได้ และระดับการให้บริการ และยืนยันการหมดอายุของบริการ

ขั้นตอนที่สอง: ช่วยเหลือด้วยการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล

- เมื่อร้องขอความช่วยเหลือ โปรดระบุข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ได้รับ และระบุว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเมื่อใด กิจกรรมใดดำเนินการอยู่ก่อนเกิดข้อความแสดงข้อผิดพลาด และขั้นตอนใดที่คุณได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อแก้ไขปัญหา
- เราจะช่วยคุณตลอดทุกขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาดังกล่าว คุณอาจถูกขอให้เข้าถึงภายในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณหากปลอดภัย
- หลังจากขั้นตอนการวินิจฉัยหรือการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หาก Dell จะตัดสินใจว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนชิ้นส่วน ส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับการบริการ หรือจัดส่งช่างเทคนิคบริการสำหรับการบริการนอกสถานที่ เช่นนั้นแล้วเราจะให้คำแนะนำเพิ่มเติม

โปรแกรมสนับสนุนแบบ Self-Dispatch

สำหรับลูกค้าที่ลงทะเบียนในโปรแกรม TechDirect เหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขอาจได้รับการจัดการโดยช่างเทคนิคที่ได้รับการรับรองสำหรับลูกค้าผ่านการยื่นคำขอรับบริการไปยังเว็บไซต์ที่ดำเนินการด้วยตนเอง หรือการเข้าคิวทางโทรศัพท์ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของ TechDirect

ตัวเลือกบริการนอกสถานที่

ตัวเลือกการให้บริการนอกสถานที่จะแตกต่างกันกับประเภทการบริการที่ซื้อ เนื่องจากคุณซื้อบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐานของ Dell ไปแล้วนี้จะเป็นระดับการให้บริการนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งแสดงในตารางด้านล่าง โดยมีเงื่อนไขว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้ได้รับการปฏิบัติตามและหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยและการกำหนดปัญหาจากระยะไกลโดยตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค ซึ่งจะพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขนั้นจำเป็นต้องส่งช่างเทคนิคบริการและ/หรือชิ้นส่วนเพื่อให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ หรือหากปัญหาสามารถแก้ไขได้จากระยะไกล Dell จะจัดส่งช่างเทคนิคบริการไปยังที่ตั้งธุรกิจของลูกค้าสำหรับเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์

	เวลาการให้บริการนอกสถานที่	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
การบริการนอกสถานที่ขั้นพื้นฐาน	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้ว เราจะจัดส่งช่างเทคนิคออกไปให้บริการนอกสถานที่	- พร้อมให้บริการห้า (5) วันต่อสัปดาห์ สิบ (10) ชั่วโมงต่อวัน ยกเว้นวันหยุด - สายที่โทรเข้ามาที่ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell หลัง 17:00 น. ตามเวลาในท้องถิ่นของลูกค้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) และ/หรือการออกให้บริการที่ Dell ได้รับเรื่องหลังจากเวลาดังกล่าว อาจทำให้ต้องเพิ่มจำนวนวันที่ช่างเทคนิคจะไปถึงที่อยู่ของลูกค้า - ให้บริการได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นบางรุ่นเท่านั้น
ลูกค้าที่อยู่นอกภาคพื้นทวีปสหรัฐอเมริกา ("OCONUS") ลูกค้า	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้ว เราจะสามารถจัดส่งชิ้นส่วนได้ เวลาในการมาถึงสถานที่ทำงานจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งของลูกค้า OCONUS และความพร้อมของอะไหล่	- จำกัดเฉพาะลูกค้า OCONUS ที่ Dell อนุมัติ (สหรัฐอเมริกาเท่านั้น) - ลูกค้าของรัฐบาลกลางควรดูตำแหน่งในการให้บริการของ OCONUS ในข้อตกลงบริการที่ลูกค้าได้ลงชื่อแยกต่างหากไว้กับ Dell

ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และบริการเฉพาะอะไหล่

ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และบริการเฉพาะอะไหล่จะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมรวมถึงบริการส่งทางไปรษณีย์ บริการรับและส่งคืน และบริการส่งซ่อมที่ศูนย์ เนื่องจากคุณซื้อบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน ใบแจ้งหนี้จะระบุระดับการให้บริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า หรือบริการเฉพาะอะไหล่ที่เกี่ยวข้องซึ่งแสดงในตารางด้านล่าง โดยมีเงื่อนไขว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้ได้รับการปฏิบัติตามและหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยและการกำหนดปัญหาจากระยะไกลโดยตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค ซึ่งจะพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขนั้นจำเป็นต้องใช้บริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และบริการเฉพาะอะไหล่หรือไม่ หรือสามารถแก้ไขปัญหาได้จากระยะไกล Dell จะสร้างคำขอรับบริการตามความจำเป็นเพื่ออำนวยความสะดวกในการซ่อมแซมอุปกรณ์

บริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า และบริการเฉพาะอะไหล่ที่ระบุไว้ในตารางด้านล่างไม่ได้มีให้บริการในทุกประเทศและทุกสถานที่

ระดับการให้บริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (หากมี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง	บริการส่งทางไปรษณีย์ (MIS)	บริการส่งทางไปรษณีย์เริ่มต้นจากการโทรติดต่อฝ่ายบริการด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการวินิจฉัย ช่างเทคนิคของ Dell จะพิจารณาว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจำเป็นต้องให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนดไว้เพื่อให้บริการตามเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ รอบเวลาโดยทั่วไปซึ่งรวมเวลาขนส่งทั้งไปและกลับจากศูนย์ซ่อมแล้วคือ 10 วันทำการ นับจากวันที่ลูกค้านำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมาให้ Dell
	บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ (CIS)	บริการส่งด้วยตัวเองคือบริการ "นำฝากส่ง" ที่เริ่มจากการโทรติดต่อฝ่ายบริการด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ช่างเทคนิคของ Dell จะวินิจฉัยว่าเป็นข้อบกพร่องด้านฮาร์ดแวร์หรือไม่ หากใช่ ลูกค้าจะได้รับแจ้งให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจัดส่งที่ Dell กำหนด (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่าย) เวลาในการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงของเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขจะดำเนินการตามเวลาการให้บริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อวางแผนให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมื่อ รอบเวลา คือ 7-12 วันทำการ โดยปกติแล้วจะเป็นสิบ (10) วัน

² ช่วงเวลาการให้บริการบางช่วงเวลาอาจไม่มีให้บริการในทุกประเทศหรือทุกสถานที่ โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

	บริการรับและส่งคืน (CAR)	บริการรับและส่งคืนสินค้าเริ่มจากการติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุไว้ข้างต้น หากเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้รับการวินิจฉัยแล้วและไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ทางโทรศัพท์ร่วมกับช่างเทคนิคของ Dell ตัวแทนของ Dell จะขอรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด รอบเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยทั่วไปคือสิบ (10) วัน รวมการจัดส่งไปยังและจากศูนย์ซ่อม โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ลูกค้าจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้กับ Dell การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก รวมทั้งจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก
	บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ผ่านพันธมิตร (CIS) ³	บริการส่งซ่อมที่ศูนย์เป็นบริการ “นำฝากส่ง” ที่เริ่มต้นด้วยการติดต่อหรือนำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจัดส่งที่ Dell กำหนดด้วยตัวเอง (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง) เวลาในการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงของเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขจะดำเนินการตามเวลาการให้บริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง รอบเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยปกติแล้วจะเป็นสิบ (10) วัน
	บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าผ่านพันธมิตร (CAR) ⁴	บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าจะเริ่มจากการที่คุณโทรไปหาผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หากเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้รับการวินิจฉัยแล้วและไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ทางโทรศัพท์ร่วมกับช่างเทคนิคของ Dell ได้ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตของ Dell จะมารับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด เวลาในการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงของเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขจะดำเนินการตามเวลาการให้บริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อส่งคืนผลิตภัณฑ์ การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก รวมทั้งจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง
บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	ไม่ระบุ	สำหรับลูกค้าที่มีบริการการเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับจอแสดงผล (จอภาพ) อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบที่เกี่ยวข้อง Dell อาจจัดส่งผลิตภัณฑ์เพื่อเปลี่ยนทดแทนไปยังสถานที่ของลูกค้าเพื่อสนับสนุนเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข ในบางกรณี อาจมีการจัดส่งช่างเทคนิคให้บริการนอกสถานที่ไปเปลี่ยน/ติดตั้งผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์ทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องส่งคืนจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบที่เกี่ยวข้องที่บกพร่องให้กับ Dell ด้วยการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปยังที่ตั้งของผู้ให้บริการส่งคืนที่กำหนดไว้ภายใน 3 วันทำการ หาก Dell พิจารณาว่าไม่สามารถส่งคืนจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องกลับไปยังที่ตั้งของผู้ให้บริการได้ และลูกค้าต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์นั้นโดยผ่านทางไปรษณีย์ แล้วบรรจุภัณฑ์ คำแนะนำในการส่งคืนสินค้า และเอกสารการจ่ายเงินค่าส่งล่วงหน้า จะถูกจัดส่งไปให้ลูกค้าพร้อมผลิตภัณฑ์ทดแทน เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทนแล้วลูกค้าจะต้องห่อจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องทันที และส่งทางไปรษณีย์หรือนัดหมายให้ผู้ให้บริการมารับภายในวันเดียวกันหรือวันถัดไป หากลูกค้าไม่ส่งคืนสินค้าที่บกพร่องดังกล่าว อาจต้องมีการเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม
บริการเฉพาะอะไหล่	ไม่ระบุ	สำหรับลูกค้าที่ซื้อบริการเฉพาะอะไหล่ Dell จะเปิดให้ลูกค้าสามารถร้องขอชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนสำหรับเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข Dell อาจเปลี่ยนให้ทั้งชุดแทนที่จะเปลี่ยนแค่ชิ้นส่วนอะไหล่บางชิ้น ซึ่งในกรณีนี้ Dell จะมีกล่องเพื่อการขนส่งที่ได้ชำระเงินไว้ล่วงหน้าแล้วมาพร้อมกับอะไหล่แต่ละรายการ เพื่อให้ลูกค้าใช้ส่งคืนชิ้นส่วนอะไหล่เดิมที่บกพร่องให้กับ Dell บริการเฉพาะอะไหล่ รวมถึงการสนับสนุนทางโทรศัพท์ที่จำกัดเพื่อดูคุณสมบัติและการจัดส่งออกไปเท่านั้น ซึ่งจะรวมถึงการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือการให้ความช่วยเหลือระยะไกลประเภทอื่น

หน่วยที่สามารถแทนที่ได้สำหรับลูกค้า

ชิ้นส่วนอะไหล่บางอย่างได้รับการออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอดหรือเปลี่ยนได้อย่างง่ายดาย ชิ้นส่วนอะไหล่ดังกล่าวถูกกำหนดว่าเป็นชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (Customer Replaceable Units - “CRU”) โดยไม่คำนึงถึงระดับการให้บริการที่ซื้อไว้ หากในระหว่างการวินิจฉัยระยะไกล ตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคระบุว่าเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขสามารถแก้ไขได้ด้วยชิ้นส่วนที่ได้รับการกำหนดเป็น CRU ทาง Dell จะจัดส่งชิ้นส่วนที่ได้รับการกำหนดเป็น CRU ไปที่ลูกค้าโดยตรง วิธีการขนส่งที่ใช้เพื่อจัดส่ง

³ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะเป็นผู้ให้บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ (CIS) ผ่านพันธมิตร

⁴ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะเป็นผู้ให้บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าผ่านพันธมิตร (CAR)

ชั้นส่วน CRU จะขึ้นอยู่กับระดับของบริการที่ลูกค้าซื้อไว้ ชั้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีเวลาการให้บริการในระดับบริการนอกสถานที่หรือการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าจะได้รับการจัดส่งในวันหนึ่งถึงสองวันทำการ ยกเว้นในกรณีที่มีตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ชั้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมจะได้รับการจัดส่งผ่านบริการโลจิสติกส์ประมาณ 3-5 วันทำการ

บริการที่ไม่รวมอยู่ด้วย

- กิจกรรมที่ไม่ได้อธิบายหรือกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้รวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียงการติดตั้ง การยกเลิกการติดตั้ง การเปลี่ยนสถานที่ ความช่วยเหลือในการฝึกอบรม และกิจกรรมการดูแลระบบระยะไกล
- ความช่วยเหลือเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ
- ความช่วยเหลือเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานหรือการดูแลระบบ
- อุปกรณ์จ่ายไฟ การเปลี่ยนทดแทนสื่อ อุปกรณ์สำหรับบริการดำเนินการ อุปกรณ์ตกแต่งหรือชั้นส่วน เช่น โครงและฝาครอบหรืออุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ
- แบตเตอรี่ในอุปกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 12 เดือนและไม่ครอบคลุมโดยบริการแบตเตอรี่แบบขยายระยะเวลาของ Dell หรือแบตเตอรี่ที่ซื้อพร้อมการรับประกัน ข้อบกพร่อง 3 ปีในอุปกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 36 เดือน และไม่ครอบคลุมโดยบริการแบตเตอรี่แบบขยายระยะเวลาของ Dell
- การสนับสนุนผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตรายอื่นโดยตรงหรือบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันสำหรับรุ่นที่ยังไม่มีการสนับสนุนในขณะนี้โดยผู้ผลิต ผู้ขาย หรือลูกค้า
- การสนับสนุนฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าหรือติดตั้งภายหลังโดย OEM ยกเว้นที่มีความคุ้มครองตามสัญญาบริการฉบับอื่นจาก Dell
- ไม่รวมการกำจัดสายเคเบิลและไวรัล
- บริการสำรองข้อมูล
- การติดตั้งระบบไร้สายขั้นสูง การติดตั้งระบบเครือข่ายหรือระยะไกล การตั้งค่า การเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดค่าแอปพลิเคชัน ที่นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- การเขียนสคริปต์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบ/การใช้งานฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บ หรือการคอมไพล์โค้ดใหม่
- การซ่อมแซมความเสียหายหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งมีผลต่อความสวยงามเพียงอย่างเดียว และไม่มีผลต่อการทำงานทางกายภาพของเครื่อง
- การซ่อมแซมที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือผลที่เกิดจากการแก้ไข ปรับแต่ง หรือการซ่อมแซมจากบุคคลที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่จาก Dell, ตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการของ Dell หรือผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ หรือโดยลูกค้าที่ใช้ชั้นส่วน CRU เว้นแต่ได้รับอนุญาตโดยฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell เนื่องจากการดูแลหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม
- บริการที่ Dell เห็นว่ามีความจำเป็น เนื่องจากมีบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามได้ดำเนินการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์โดยไม่ได้รับอนุญาต
- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- การสนับสนุนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ (เช่น แต่ไม่จำกัดเฉพาะ ไฟฟ้า น้ำท่วม พายุทอร์นาโด แผ่นดินไหว และพายุเฮอริเคน)

ความรับผิดชอบของลูกค้าทั่วไปสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดที่ซื้อภายใต้ข้อตกลงการขายหลักภายใต้กรอบการทำงานของ Dell

อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง ลูกค้ารับรองและรับประกันว่าทั้งลูกค้าและ Dell จะได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้ (ทั้งแบบระยะไกลหรือโดยตรง) ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบ และข้อมูลของลูกค้าเป็นเจ้าของหรือได้รับอนุญาตซึ่งตั้งอยู่ในที่นั้น รวมทั้งส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในสิ่งดังกล่าว เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต จะถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้

การไม่ชักจูงให้นมั่ว ลูกค้าจะไม่ชักจูงให้นมั่วให้มีการว่าจ้างพนักงานที่ท่านติดต่อเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริการที่ Dell มีให้เป็นเวลาสองปีนับจากวันที่ระบุในใบแจ้งหนี้ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Dell เสียก่อน อย่างไรก็ตาม คำโฆษณาทั่วไปและรูปแบบการชักจูงให้นมั่วในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนั้น จะไม่ชักจูงทั้งทางตรงและทางอ้อมหลังจากนี้ และท่านจะได้รับอนุญาตให้ชักจูงให้นมั่วเพื่อว่าจ้างพนักงานที่สิ้นสุดการทำงานหรือลาออกจากการเป็นพนักงานของ Dell ก่อนที่จะเริ่มพูดคุยเรื่องการจ้างงานกับท่าน

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าเข้าใจว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell จะไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ หรือถ้ามีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญหรือล่าช้ากว่ากำหนด ดังนั้นลูกค้าจะให้ความร่วมมือที่จำเป็นทั้งหมดกับ Dell อย่างเหมาะสมและโดยทันที เพื่อสนับสนุนการบริการของ Dell ถ้าลูกค้าไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอและเหมาะสมตามที่กล่าวมาแล้ว Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวในการดำเนินการให้บริการ และลูกค้าจะไม่สิทธิรับเงินคืน

ความรับผิดชอบนอกสถานที่ เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการนอกสถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) การเข้าถึงสถานที่ สภาพแวดล้อม และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ปลอดภัย และมีความเพียงพอ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (หากมี) และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องมีการจัดเตรียมจอภาพหรือจอแสดงผล เมาส์ (หรืออุปกรณ์ชี้ตำแหน่ง) และแป้นพิมพ์ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) ถ้าระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้

การสำรองข้อมูล ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในทุกระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบในการกู้หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลให้ใหม่ เว้นแต่กฎหมายท้องถิ่นที่บังคับใช้จะห้ามไว้ Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายของข้อมูลดังต่อไปนี้

- 1. ข้อมูลใดๆ ที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
- 2. ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
- 3. ความเสียหายหรือสูญหายของอุปกรณ์สื่อแบบถอดได้
- 4. การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
- 5. การกระทำหรือการละเว้น ซึ่งรวมถึงความประมาทโดย Dell หรือผู้ให้บริการจากภายนอก

การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่น บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อการรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใดๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการบริการของ Dell

รายละเอียดบริการนี้ทำขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า (“คุณ” หรือ “ลูกค้า”) และหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของคุณสำหรับการจัดซื้อบริการนี้ (“หน่วยงานทางกฎหมายของ Dell”) บริการนี้อยู่ภายใต้และควบคุมโดยข้อตกลงของลูกค้ากับหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell ซึ่งจะให้สิทธิในการขายบริการนี้อย่างชัดเจน

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell ใด ๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจมีข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อกำหนดในนี้ หรือในข้อกำหนดออนไลน์ด้านล่าง ตัวแทนจำหน่ายอาจตกลงกับ Dell ที่จะดำเนินการรับประกันและ/หรือบริการซ่อมบำรุงสำหรับผู้ซื้อในนามของ Dell ลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการการรับประกันและ/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องได้รับการฝึกอบรมและได้รับการรับรองอย่างเหมาะสม การดำเนินการซ่อมแซมใด ๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมรับรอง อาจส่งผลให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหาก Dell จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายในพื้นที่ของ Dell เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

หากไม่มีข้อตกลงดังกล่าวที่อนุญาตบริการนี้อย่างชัดเจน จะทำการให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือตามข้อตกลงการจำหน่ายต่อที่อ้างถึงในตารางด้านล่างขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้ได้กับการบริการที่ซื้อ

	การซื้อบริการโดยตรง	การซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
สหรัฐอเมริกา	dell.com/cts	รายละเอียดบริการและเอกสารการให้บริการอื่น ๆ ของหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell ซึ่งคุณอาจได้รับจากผู้ขายไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณและหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell แต่มีขึ้นเพื่อระบุเกี่ยวกับเนื้อหาในการจัดบริการที่คุณจัดซื้อจากผู้ขายเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการตามขอบเขตและข้อจำกัดการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น ให้การอ้างอิงใด ๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นภายหลังเอกสารฉบับนี้ต่อ “ลูกค้า” ในรายละเอียดบริการนี้ และในเอกสารการบริการอื่น ๆ ของ Dell ว่าหมายถึงความถึงตัวท่าน โดยที่การอ้างอิงใด ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell จะต้องเป็นการอ้างอิงถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการที่ให้บริการในนามของผู้ขายของท่าน คุณจะไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิด
แคนาดา	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell	
เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการ	

	เชิงพาณิชย์ Dell*	ความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย โดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ
ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการ เชิงพาณิชย์ Dell* ฝรั่งเศส: Contrats de service Dell France เยอรมนี: Dell.de/AGB สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ Dell.com ในท้องถิ่นของตนได้โดยอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ในท้องถิ่นของตน หรือเลือกประเทศจากเครื่องมือเลือกประเทศใน Dell.com

รวมทั้งลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก๊ส เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดบริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ [ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ | Dell](#)

โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การรับบริการดังกล่าว การใช้ประโยชน์จากบริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง “ฉันยอมรับ” หรือที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ Dell.com ที่สัมพันธ์กับการซื้อของคุณ หรือจากในซอฟต์แวร์หรือส่วนติดต่ออินเทอร์เน็ตของ Dell จะถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามรายละเอียดบริการ และสัญญาที่อ้างอิงในที่นี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันหน่วยงานดังกล่าวเข้ากับรายละเอียดบริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ “คุณ” หรือ “ลูกค้า” จะหมายถึงหน่วยงานดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดบริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจจะต้องลงนามใบแจ้งหนี้เพิ่มเติม

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

การชำระเงินค่าซาร์ดแวร์ที่ซื้อพร้อมบริการ การชำระเงินสำหรับฮาร์ดแวร์จะไม่ขึ้นกับการปฏิบัติงาน หรือการส่งมอบงานการติดตั้งหรือปรับใช้บริการที่ซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์ดังกล่าว เว้นแต่ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้าการบริการที่ขออนุญาตอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อผูกมัดของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้ Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่อง หากคำขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ (ซึ่งอัตราล้มเหลวดังกล่าวจะได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องโดย Dell) หาก Dell มีสิทธิ์ที่จะปฏิเสธที่จะให้บริการนี้ รวมถึงการจัดหาส่วนประกอบทดแทนตามที่ระบุไว้ในส่วนนี้ Dell อาจยกเลิกแบบฟอร์มการสั่งซื้อสำหรับบริการตามส่วน “การยกเลิก” ด้านล่าง

ความเป็นส่วนตัว Dell จะปฏิบัติตามข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ที่เก็บรวบรวมภายใต้รายละเอียดบริการนี้ตามคำชี้แจงเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของ Dell ของเขตอำนาจศาลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งหมดนี้มีอยู่ใน www.dell.com/localprivacy และรวบรวมแต่ละข้อไว้ในที่นี้เพื่อการอ้างอิงด้วย

บริการแบบทางเลือก บริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การบริหารจัดการ บริการเฉพาะจากมืออาชีพ การสนับสนุน หรือบริการด้านการฝึกอบรม) อาจมีจำหน่ายเพิ่มเติมจาก Dell ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ที่ลูกค้ารับบริการ บริการเสริมต่าง ๆ อาจต้องมีข้อตกลงกับ Dell ที่แยกต่างหาก ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะมีบริการเสริมที่เป็นไปตามรายละเอียดบริการนี้

การโอนสิทธิ์และการรับเหมาช่วง Dell อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือโอนรายละเอียดบริการนี้ให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ซึ่งจะดำเนินการบริการในนามของ Dell

การยกเลิก Dell อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:

1. ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
2. ลูกค้าละเมิด ชุมชู่ หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับนักวิเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่
3. ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้
4. ตามที่ได้รับอนุญาตในส่วน “ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ” ด้านบน

ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่ที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดให้แจ้งการยกเลิกในลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามสัญญาได้ หาก Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell

ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่

Dell จะไม่มีภาระผูกพันในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell "พื้นที่ให้บริการของ Dell" หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ภายใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell และ (2) ประเทศเดียวกันกับที่ตั้งของสถานบริการของ Dell ยกเว้นหากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ควบคุมของคุณกับ Dell ซึ่งในกรณีนี้ให้ใช้คำนิยามตามที่ระบุในข้อตกลงในที่คุณควบคุม สำหรับลูกค้า EMEA ยกเว้นที่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดบริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้บริการในระยะเวลา 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณเพื่อรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการนอกสถานที่ใน EMEA อิงกับสถานที่ให้บริการของ Dell ก่อนซื้อ

บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณไม่ได้อยู่ในที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่ระบุไว้ในบันทึกการให้บริการของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานให้ Dell ทราบ Dell ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับสิทธิการสนับสนุนที่คุณซื้อก่อนเวลาการตอบสนองที่มีผลบังคับใช้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิคืนได้ ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาการบริการสำหรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย หน้าที่ของ Dell ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ Dell ซึ่งมีการย้ายที่อยู่ใหม่ โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ หากไม่มีการตกลงระหว่าง Dell และลูกค้า ในกรณีที่จัดตั้งขึ้นส่วนอะไหล่ไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าต้องสามารถยอมรับการจัดส่งในสถานที่ที่ตั้งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่จะให้บริการ Dell จะไม่รับผิดชอบความล่าช้าในการสนับสนุนเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าหรือการปฏิเสธที่จะยอมรับการจัดส่งขึ้นส่วน

ลำดับความสำคัญ หากไม่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีข้อขัดแย้งระหว่างเงื่อนไขของเอกสารในส่วนที่ใช้ประกอบข้อตกลงนี้ เอกสารที่ยึดเป็นหลักซึ่งมีผลเหนือกว่าเรียงลำดับได้ดังนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อสลายข้อขัดแย้งดังกล่าว โดยที่จะยังรักษาข้อตกลงที่ไว้ข้อขัดแย้งไว้ได้มากที่สุด รวมถึงการรักษาเงื่อนไขที่ไม่มีข้อขัดแย้งภายในย่อหน้า หมวด หรือหมวดย่อยเดียวกันไว้ด้วย

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่การรับประกันครอบคลุมทั้งหมดที่ซื้อภายใต้ข้อตกลงการขายภายใต้ขอบเขตการทำงานของ Dell

เงื่อนไขการบริการ รายละเอียดบริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของคุณ และต่อเนื่องตลอด ("เงื่อนไข") ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ จะระบุจำนวนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน สิทธิการใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้ จุดปลายทางที่ได้รับการจัดการหรือผู้ใช้ที่ลูกค้าซื้อบริการต่าง ๆ ไว้ให้ อัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า ถ้ามี จะต้องทำการจัดซื้อบริการภายใต้รายละเอียดบริการนี้เพื่อการใช้งานภายในของลูกค้าเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อการจำหน่ายต่อหรือเพื่อการให้บริการต่อ เว้นแต่จะมีการตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell และลูกค้าเป็นอย่างอื่น

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน บริการนี้พร้อมใช้งานกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งรวมถึงระบบ Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Inspiron™, Chromebook™, Dell Wyse™, แล็ปท็อป Dell, แล็ปท็อป Dell Pro, แล็ปท็อป Dell Pro Max, แล็ปท็อป Dell Edu, แล็ปท็อป Dell Pro Rugged, เดสก์ท็อป Dell, เดสก์ท็อป Dell Pro, เดสก์ท็อป Dell Pro Max และจอภาพ Dell, Dell Pro และ Dell UltraSharp และ Docking Station Dell Pro บางรุ่นซึ่งซื้อในการกำหนดค่ามาตรฐาน ("ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน") ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจะมีการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นกรุณาสอบถามตัวแทนฝ่ายขายของคุณ เกี่ยวกับรายชื่อ Services สำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell หรือของผู้ผลิตรายอื่น ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการจะได้รับการติดแท็กด้วยหมายเลขผลิตภัณฑ์ ("แท็กบริการ") ลูกค้าต้องซื้อข้อตกลงการบริการที่แยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ โปรดแจ้งแท็กบริการที่อยู่บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณเมื่อติดต่อ Dell เกี่ยวกับบริการนี้

ขอบเขตการรับประกัน / การสนับสนุนฮาร์ดแวร์ บริการที่สนับสนุนอาจรวมถึงตัวเลือกต่างๆ ในการสนับสนุนทางเทคนิค (ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และขึ้นส่วนอะไหล่และบริการแรงงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อซ่อมหรือเปลี่ยนวัสดุที่บกพร่องด้านงานผลิตที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไขและอยู่ภายในช่วงรับประกันแบบจำกัด / ข้อกำหนดสัญญาการสนับสนุนที่มีผลกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า ("เหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข") โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ในภูมิภาคของคุณเพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

การสนับสนุนระหว่างประเทศ เมื่อต้องเดินทางพร้อมกับนำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell ติดตัวไปนอกประเทศของคุณ และสำหรับช่วงเวลาที่น้อยกว่าหก (6) เดือน Dell จะให้ตัวเลือกบริการและการสนับสนุน คุณสมบัติของบริการและการสนับสนุนบางประการอาจไม่สามารถใช้ได้ และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดในหัวข้อ ข้อกำหนดด้านพื้นที่และการย้ายสถานที่ โดยเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม หรือไปที่ [บริการสนับสนุนระหว่างประเทศ | Dell US](#)

การเปลี่ยนอุปกรณ์ทั้งหมด การไม่ส่งคืน การเป็นเจ้าของชิ้นส่วนอะไหล่ หาก Dell พิจารณาว่าส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีความบกพร่องนั้นสามารถถอดออกและประกอบได้ง่าย (เช่น แบตเตอรี่ หรือจอแสดงผล) หรือหากตัวแทนฝ่ายสนับสนุนของ Dell พิจารณาว่าควรเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวทั้งหมด ทาง Dell สงวนสิทธิ์ในการส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า หาก Dell ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจะต้องคืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องดังกล่าวให้กับ Dell ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าได้ซื้อ "Keep Your Hard Drive" ไว้สำหรับเครื่องดังกล่าว ในกรณีนี้ ลูกค้าจะสามารถเก็บฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวไว้ได้ ชิ้นส่วนอะไหล่ของ Dell ทั้งหมดที่ถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่งคืนให้กับ Dell จะถือเป็นทรัพย์สินของ Dell ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และลูกค้าเก็บชิ้นส่วนดังกล่าวไว้ (ยกเว้นฮาร์ดไดรฟ์จากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งอยู่ในบริการ "Keep Your Hard Drive") ลูกค้าจะต้องชำระเงินเป็นราคาขายปลีกปัจจุบันในขณะนั้น หากลูกค้าได้รับชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนจาก Dell แล้ว หากลูกค้าไม่คืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องให้กับ Dell ตามที่กำหนดข้างต้น หรือหากไม่มีการส่งส่วนประกอบที่บกพร่องคืนภายในสิบ (10) วันตามเอกสารคำแนะนำที่จัดมาให้พร้อมอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทน (ในกรณีที่ช่างเทคนิคของ Dell ไม่ได้ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนด้วยตัวเอง) ลูกค้าจะต้องชำระเงินค่าอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนดังกล่าวให้กับ Dell เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ ถ้าลูกค้าไม่ชำระเงินภายในสิบ (10) วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว นอกจากสิทธิหรือการเยียวยาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ Dell จะได้รับแล้ว Dell อาจยุติรายละเอียดบริการนี้ตามที่ประกาศ Dell ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิโดยชัดแจ้งแก่ Dell ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่างๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

ข้อตกลงบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับทุกระดับการบริการ Dell อาจเสนอที่จะส่งมอบชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์ที่สามารถเปลี่ยนแทนได้ ("รายการที่สามารถเปลี่ยนแทนได้") ให้แก่คุณตามหลักบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า โดยไม่คำนึงถึงบริการระดับแรกเริ่มที่คุณซื้อไว้ ก่อนการให้บริการการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า Dell อาจต้องขอทราบหมายเลขบัตรเครดิต และการขออนุมัติสินเชื่อ หรือการชำระเงินสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนก่อนที่จะส่งรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวให้แก่คุณ หากคุณไม่ต้องการที่จะให้การอนุมัติสินเชื่อ หรือการชำระเงินตามที่กำหนดในยอห์นนัน คุณจะไม่ได้รับรายการเปลี่ยนทดแทนตามการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือเราจะคืนเงินที่คุณชำระเข้ามาสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวตามเท่าที่: 1) คุณส่งชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมคืนให้เราภายใน 10 วันนับจากวันที่ในใบเสร็จรับเงินสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน และ 2) เรายืนยันว่าการรับประกันที่เกี่ยวข้องและข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้งานได้ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ โปรดดู [www.Dell.com/warranty](#) หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจำภูมิภาคของคุณเพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม หากเราไม่ได้รับชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมภายใน 10 วัน เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคามาตรฐานในปัจจุบันสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือ หากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ หากเกินเวลาตามใบเสร็จรับเงินของชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิม เราจะกำหนดว่าข้อกำหนดของการรับประกันที่เกี่ยวข้องและข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้งานได้ไม่ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นคุณจะได้รับโอกาสในการส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน โดยชำระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองแต่เพียงผู้เดียว ภายในเวลาสิบ (10) วันนับจากวันที่เราติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการขาดการรับประกันของคุณ และหากคุณไม่ส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคาของรายการเปลี่ยนทดแทนมาตรฐานในปัจจุบัน หรือหากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ

ชิ้นส่วนอะไหล่ Dell ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิโดยชัดแจ้งแก่ Dell ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่างๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

อะไหล่ที่เก็บไว้ในคลังสินค้า ปัจจุบัน Dell เก็บชิ้นส่วนไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ชิ้นส่วนอะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีสำรองในคลังที่อยู่ใกล้สถานปฏิบัติงานของลูกค้ามากที่สุด หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับสถานปฏิบัติงานของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น จะทำการจัดส่งชิ้นส่วนดังกล่าวทันทีตามแนวทางการปฏิบัติและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์

การโอนบริการ ภายใต้ข้อกำหนดในรายละเอียดบริการ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลอื่นที่จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนสิ้นอายุระยะเวลาข้อตกลงในปัจจุบัน ทั้งลูกค้าจะต้องเป็นผู้จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่วนบริการนี้รายแรก หรือลูกค้าจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้จากเจ้าของรายแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และพร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนการเปลี่ยนมือตามที่ระบุใน [www.support.dell.com](#) อาจมีค่าบริการในการโอน หากลูกค้าและผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการ (หรือไม่มีบริการจัดให้ในราคาที่เท่ากัน) ลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าอาจไม่สามารถรับบริการหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรักษาสถานบริการเดิมในพื้นที่ใหม่ หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าไม่จ่ายค่าบริการเพิ่มเติม บริการดังกล่าวอาจถูกปรับเปลี่ยนประเภทการให้บริการอัตโนมัติตามราคาให้บริการเดิมสำหรับพื้นที่ใหม่ โดยไม่สามารถขอคืนเงินได้

อุปกรณ์ที่ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ หากหลังจากทำการวินิจฉัยและการแก้ไขปัญหาจากระยะไกลแล้ว Dell พิจารณาว่าจำเป็นต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าเพื่อรับบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมตามที่อธิบายไว้ในตารางข้างต้น ลูกค้าจะต้องบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในทันที และกำหนดเวลารับกับทางไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งในวันเดียวกันหรือวันถัดไปที่พร้อมให้บริการ เพื่อรักษาสิทธิของลูกค้า สำหรับการซ่อมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน Dell จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปให้ผู้จัดส่งเพื่อส่งกลับคืนแก่ลูกค้า หากพบว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้ามีตัวเลือกจากผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา อาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม รวมทั้งเวลาในการซ่อมและส่งคืนอาจล่าช้าออกไป

Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทนทั้งชุดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้แก่ลูกค้าแทนการซ่อมแซม และส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งถูกส่งมาซ่อมแซม ลูกค้าจะต้องจ่ายค่าชิ้นส่วนอะไหล่ที่เอาออกไปจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและไม่ได้ส่งคืนให้กับ Dell อย่างเหมาะสม ตามราคามาตรฐานขณะนั้นของ Dell การไม่ชำระค่าชิ้นส่วนอะไหล่ที่ไม่มีการส่งคืนจากลูกค้าให้กับ Dell อย่างเหมาะสมอาจก่อให้เกิดการระงับการให้บริการแก่ลูกค้าภายใต้ข้อตกลงนี้

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ใช้กับผู้ใช้ปลายทางที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจาก OEM

“OEM” เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ขายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนราวกับว่าเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ที่ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากกลุ่มธุรกิจของ Dell OEM โซลูชัน (หรือผู้สืบทอด) สำหรับโครงการ OEM โดยปกติแล้ว OEM เป็นกลุ่มที่ให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell หรือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่นๆ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าของ OEM ที่ทำให้เกิดระบบเฉพาะหรือโซลูชันที่มีการใช้งานในอุตสาหกรรมหรือการใช้งานเฉพาะ (เช่น ระบบหรือโซลูชันที่เรียกว่า “OEM Solution”) และเป็นตัวแทนจำหน่าย OEM Solution ภายใต้แบรนด์ของ OEM เอง เกี่ยวกับ OEM คำว่า “ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน” นั้นรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell ที่อาจไม่ได้มีแบรนด์ของ Dell (เช่น ระบบ OEM ที่พร้อมใช้งานซึ่งไม่มีแบรนด์) และ “ผู้ใช้ปลายทาง” หมายถึงคุณหรือนิติบุคคลใด ๆ ที่ซื้อโซลูชัน OEM สำหรับการใช้งานปลายทางและไม่ได้ซื้อไว้เพื่อทำการขาย แจกจ่าย หรือแบ่งใบอนุญาตให้กับผู้อื่น OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การแก้ไขปัญหาในระดับแรกแก่ผู้ใช้ปลายทาง ควรมีการวินิจฉัยโดยใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุดโดย OEM ก่อนที่จะติดต่อ Dell OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก้ไขปัญหาเริ่มแรก แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางต้องการได้รับการบริการจาก Dell และหากผู้ใช้ปลายทางติดต่อ Dell เพื่อขอรับบริการโดยไม่ได้ทำการติดต่อ OEM ก่อน Dell จะแจ้งแก่ผู้ใช้ปลายทางให้ทำการติดต่อ OEM ของพวกเขาเพื่อรับการแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกก่อนที่จะทำการติดต่อกับ Dell