

รายละเอียดบริการ

Dell ProSupport Flex สำหรับลูกค้า

บทนำ

Dell ยินดีให้บริการผลิตภัณฑ์ Dell ProSupport Flex สำหรับลูกค้า¹ (บริการหรือ “บริการสนับสนุน”) ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดบริการนี้ (“รายละเอียดบริการ”) ใบเสนอราคาของคุณ ใบแจ้งหนี้ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell (“ใบแจ้งหนี้” หากมี) จะรวมชื่อของบริการและตัวเลือกสำหรับการบริการที่มีที่คุณซื้อเอาไว้ด้วย หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือขอความช่วยเหลือที่เข้าถึงซึ่งเกี่ยวข้องกับบริการ (“ข้อตกลง”) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell สำหรับสำเนาข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell ที่เกี่ยวข้อง โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายดังกล่าว

ข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของ ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client)

ลูกค้าต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมตามเกณฑ์ต่อไปนี้เพื่อจะได้รับสิทธิการบริการ²:

1. ลูกค้าต้องมีฐานผู้ใช้งานขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่น้อยกว่าหนึ่งพัน (1,000) รายการ ซึ่งครอบคลุมโดย ProSupport Flex ภายใน 12 เดือนนับจากแบบฟอร์มใบแจ้งหนี้เริ่มต้นกับ Dell
2. บริการนี้เป็นบริการตามเท็กและใช้ได้เฉพาะกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสิทธิ์ตาม ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client)
3. ลูกค้าต้องมีฝ่ายให้ความช่วยเหลือเพื่อรองรับสภาพแวดล้อมการใช้งานของลูกค้าตนเอง
4. ลูกค้าต้องใช้ Dell TechDirect หรือ API เพื่อสร้างเหตุการณ์การบริการ

Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของ ProSupport Flex ของลูกค้าเป็นระยะ หาก Dell พิจารณาว่าลูกค้าไม่สามารถบรรลุหรือรักษาข้อกำหนดด้านคุณสมบัติของ ProSupport Flex ได้ Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงตัวเลือกการบริการและการสนับสนุนที่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจาก ProSupport Flex เป็น ProSupport ตามดุลยพินิจของตนเองแต่เพียงผู้เดียว โดยจะมีการแจ้งลูกค้าให้ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

ขอบเขตของบริการ

คุณสมบัติของบริการนี้รวมถึงรายการต่อไปนี้ ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อให้แน่ใจว่ามีความพร้อมในการปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน:

- การเข้าถึงฝ่ายบริการลูกค้าและฝ่ายสนับสนุนของ Dell ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน (ไม่เว้นวันหยุดราชการ)³ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่รองรับ
- การจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือการส่งชิ้นส่วนอะไหล่ไปยังสถานที่ติดตั้งหรือสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าอื่น ๆ ตามที่ได้รับอนุมัติจาก Dell ที่ระบุไว้ในข้อตกลง (ตามความจำเป็นและตามตัวเลือกของบริการสนับสนุนที่ซื้อ) เพื่อแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์
- ชิ้นส่วนทดแทน เมื่อเห็นว่าจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา
- เข้าถึง Service Account Manager (SAM) จากระยะไกลตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- การให้สิทธิ์ ProSupport รวมถึงการเข้าถึง TechDirect และ SupportAssist ซึ่งเปิดใช้งานผ่านซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ และให้สิทธิ์ประโยชน์ โดยไม่จำกัดเพียงรายการต่อไปนี้:
 - การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและการสร้างเคสอัตโนมัติ
 - การตรวจจับความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์และการสร้างเคสอัตโนมัติแบบคาดการณ์ล่วงหน้า
 - การสร้างกรณีแบบบริการตนเอง
 - การจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง
- ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน

¹ ตามที่ใช้ในเอกสารนี้ “ผลิตภัณฑ์ของ Dell”, “ผลิตภัณฑ์”, “อุปกรณ์” และ “ซอฟต์แวร์” หมายถึงอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ของ Dell “ผลิตภัณฑ์ของบุคคลที่สาม” ถูกกำหนดไว้ในข้อตกลงของคุณ หรือในกรณีที่ไม่มีความชัดเจนในข้อตกลงของคุณ ใบข้อกำหนดการขายเชิงพาณิชย์ของ Dell หรือข้อกำหนดการขายของ Dell ในพื้นที่ของคุณ หากมี “คุณ” และ “ลูกค้า” หมายถึงบุคคลที่ระบุในส่วนของบริการเหล่านี้ซึ่งระบุอยู่ในข้อตกลง

² Dell อาจมีคุณสมบัติเบื้องต้นสำหรับการรับบริการของลูกค้า ซึ่งขึ้นอยู่กับทรัพยากรการสนับสนุนภายในของลูกค้า ประวัติการให้บริการและบันทึกเกี่ยวกับความสามารถในการบำรุงรักษาด้วยตนเอง ประวัติโดยย่อของบันทึกโดยย่อ และฝ่ายขายของลูกค้า และปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจทำให้มีการสรุปตามดุลยพินิจของ Dell แต่เพียงผู้เดียวได้ว่าลูกค้ามีแนวโน้มที่จะดำเนินการบำรุงรักษาด้วยตนเองที่จำเป็นอย่างประสบความสำเร็จ ในกรณีดังกล่าว Dell อาจเลือกที่จะสละสิทธิ์ของตนในการยุติการให้บริการหรือการเปลี่ยนให้ลูกค้ารับบริการอื่นเนื่องจากลูกค้าไม่สามารถรักษาคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่อธิบายไว้โดยละเอียดได้ในส่วนนี้

³ ความพร้อมให้บริการจะแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศและจำกัดเฉพาะการดำเนินการที่สนับสนุนเฉพาะในเชิงพาณิชย์เท่านั้น โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

- การสนับสนุนด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs เป็นแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่ให้การตรวจสอบพีซี Dell ในเชิงรุก ใช้ประโยชน์จากแมชชีนเลิร์นนิงและ AI เพื่อตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพโดยรวมของพีซี Dell ในเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์เชิงคาดการณ์ที่ชาญฉลาดและครอบคลุม SupportAssist ช่วยให้คุณและระบบที่ได้รับอนุญาตสามารถจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ และแก้ไขกลุ่มผลิตภัณฑ์ของ Dell จากระยะไกลโดยใช้พอร์ทัล TechDirect

SupportAssist จะตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและรวบรวมข้อมูลเพื่อช่วยในการสนับสนุนทางเทคนิค ในกรณีที่ตรวจพบปัญหา ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้สามารถที่จะส่งไปยัง Dell เพื่อให้คุณได้รับประสบการณ์การสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ประทับใจตรงกับความต้องการและดียิ่งขึ้น

SupportAssist มีให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสัญญา ProSupport Flex ที่ใช้ได้ SupportAssist for Business PCs ต้องได้รับการติดตั้งและกำหนดค่าให้ส่งข้อมูลระบบกลับไปยัง Dell เพื่อรับสิทธิประโยชน์ โดยไม่จำกัดเพียงรายการต่อไปนี้:

- การตรวจสอบระบบเชิงรุกสำหรับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานปกติ รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้งานทางไกล การรายงานประสิทธิภาพ การสร้างเคสอัตโนมัติ และการเปลี่ยนชิ้นส่วนอัตโนมัติ หากจำเป็น
- การตรวจจับปัญหาเชิงคาดการณ์ก่อนการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานปกติจะได้รับผลกระทบ และการสร้างเคสอัตโนมัติ และ/หรือการเปลี่ยนชิ้นส่วนอัตโนมัติ หากจำเป็น
- การอัปเดตซอฟต์แวร์และข้อมูลอื่น ๆ ที่ช่วยให้สามารถวินิจฉัยปัญหาจากระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การอัปเดตไดรเวอร์และเฟิร์มแวร์อัตโนมัติ
- การกำจัดไวรัสโดยอัตโนมัติ
- สคริปต์ที่ทำงานเป็นอัตโนมัติและแก้ไขปัญหา

ซอฟต์แวร์ SupportAssist นั้นไม่ได้รับการออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวใด ๆ เช่น ไฟล์ส่วนตัว ประวัติการท่องเว็บ หรือคุกกี้ อย่างไรก็ตาม หากมีการจัดเก็บหรือดูข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้ตั้งใจในระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหา ข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของ Dell โปรดไปที่ www.Dell.com/Privacy เพื่ออ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับเต็มของ Dell อาจไม่สามารถใช้ SupportAssist ได้ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell บางรายการเนื่องจากข้อกำหนดของระบบปฏิบัติการบางอย่าง หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ SupportAssist รวมถึงการกำหนดค่า การปรับใช้ และการใช้งาน และเพื่อดูผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell รายการล่าสุด โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ SupportAssist ที่ <https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน

หากลูกค้าขอรับบริการ และ Dell ตัดสินว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของผู้จัดการจำหน่ายที่เป็นบุคคลที่สามที่มีสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องไปแล้วใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในสัญญาประกันหรือสัญญาบำรุงรักษาปัจจุบันของ Dell ทาง Dell จะพยายามให้ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ซึ่ง Dell: (ก) ทำหน้าที่เป็นจุดติดต่อเดียวจนกว่าปัญหาได้รับการจำแนก (ข) ติดต่อผู้จัดการจำหน่ายที่เป็นบุคคลที่สาม (ค) ออกเอกสารยืนยันปัญหา และ (ง) ติดตามปัญหาและสอบถามสถานะและแผนการแก้ไขปัญหาจากผู้จัดการจำหน่าย (ในกรณีที่เป็นไปได้)

เพื่อที่จะมีสิทธิ์รับบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ลูกค้าต้องมีข้อตกลงการให้บริการที่เหมาะสมและยังมีผลบังคับใช้และสิทธิ์ตามข้อตกลงโดยตรงกับผู้จัดการจำหน่ายที่เป็นบุคคลที่สามดังกล่าวและ Dell หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Dell เมื่อมีการแยกแยะและรายงานปัญหาแล้ว ภายบุคคลที่สามจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในการให้ความช่วยเหลือทั้งหมดทั้งในด้านเทคนิคและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้จัดการจำหน่ายรายอื่น ดูพันธมิตรที่ให้บริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันในปัจจุบันได้ที่ <https://dell.com/support> และ <https://dell.com/support> ตามที่เกี่ยวข้อง โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์หรืออื่นที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

การสนับสนุนด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม

Dell ProSupport ประกอบด้วยการสนับสนุนด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมของ Dell สำหรับแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้ปลายทางของ Dell OEM บางรุ่น ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ใช้งาน และเฟิร์มแวร์บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ("ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม") ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมประกอบด้วยแอปพลิเคชันไคลเอ็นต์สำหรับผู้ใช้ปลายทางที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้า เช่น ซอฟต์แวร์ Norton AntiVirus™, ชุดโปรแกรมซอฟต์แวร์ Microsoft® Office, ซอฟต์แวร์ด้านการบัญชี Intuit® QuickBooks®, ซอฟต์แวร์ Adobe® Photoshop® และซอฟต์แวร์ Adobe Acrobat® โปรดติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายชื่อล่าสุดของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม

ดูคู่มือการสนับสนุนด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมในปัจจุบันได้ที่ <https://dell.com/support> โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของบริษัทอื่นอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ข้อจำกัดของการสนับสนุนด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมของ Dell

Dell ไม่รับประกันว่าข้อจำกัดเกี่ยวกับซอฟต์แวร์จะได้รับ การแก้ไข หรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ได้รับการคุ้มครองจะสามารถทำงานได้ตามปกติ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดข้อจำกัดของลูกค้าต้องสามารถสร้างขึ้นใหม่ได้ในระบบเดียว (เช่น หน่วยประมวลผลกลางหนึ่งหน่วยที่มีวีรกรรมและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ) Dell อาจสรุปว่าปัญหาซอฟต์แวร์นั้นซับซ้อนเพียงพอหรือผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์ข้อจำกัดผ่านการสนับสนุนทางโทรศัพท์ที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ลูกค้าเข้าใจและยอมรับว่าในบางครั้งผู้เผยแพร่ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องอาจไม่ได้ให้บริการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาต่อคำร้องขอของลูกค้า ลูกค้ายอมรับว่ากรณีที่ผู้เผยแพร่ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องไม่ได้ให้บริการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาให้กับลูกค้า ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจจากบริการที่ Dell จัดหาให้อย่างแน่นอน

วิธีติดต่อ Dell เพื่อขอรับบริการ

ขั้นตอนที่หนึ่ง: ติดต่อ Dell เพื่อขอความช่วยเหลือ

- สามารถดูรายละเอียดการติดต่อได้ที่ www.dell.com/support
- ติดต่อ Dell จากตำแหน่งที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้
- ระบุทีมบริการ หมายเลขรุ่น เวอร์ชันปัจจุบันของระบบปฏิบัติการ และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ Dell ร้องขอ Dell จะตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า บริการที่ใช้งานได้ และระดับการตอบกลับ และยืนยันการหมดอายุของบริการ

ขั้นตอนที่สอง: ช่วยเหลือด้วยการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล

- เมื่อขอรับความช่วยเหลือ โปรดระบุข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ได้รับ และระบุว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเมื่อใด กิจกรรมใดดำเนินการอยู่ก่อนเกิดข้อความแสดงข้อผิดพลาด และขั้นตอนใดที่คุณได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อแก้ไขปัญหา
- เราจะทำงานร่วมกับคุณตลอดขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาดังกล่าว คุณอาจถูกขอให้เข้าถึงภายในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณอย่างปลอดภัย
- หลังจากขั้นตอนการวินิจฉัยหรือการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หาก Dell จะตัดสินใจว่าเป็นที่จะต้องเปลี่ยนชิ้นส่วน ส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับการบริการ หรือจัดส่งช่างเทคนิคบริการสำหรับการบริการนอกสถานที่ เช่นนั้นแล้วเราจะให้คำแนะนำเพิ่มเติม

โปรแกรมสนับสนุนแบบ Self-Dispatch

สำหรับลูกค้าที่ลงทะเบียนโปรแกรม TechDirect เหตุการณ์ที่เข้าเงื่อนไขอาจได้รับการจัดการโดยช่างเทคนิคที่ได้รับการรับรองสำหรับลูกค้าผ่านการยื่นคำขอรับบริการไปยังเว็บไซต์ที่ดำเนินการด้วยตนเอง หรือการเข้าคิวทางโทรศัพท์ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของ TechDirect

การเลือกปริมาณการสนับสนุนทางเทคนิค

ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client) มีบริการสนับสนุนทางเทคนิคสองระดับ⁴ ระดับจะขึ้นอยู่กับปริมาณของเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ต่อสินทรัพย์ และที่ระบุตามสายผลิตภัณฑ์

Dell จะกำหนดระดับของบริการสนับสนุนทางเทคนิคสำหรับแต่ละสายผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ามีสิทธิ์ได้รับตามทรัพยากรการสนับสนุนภายในของลูกค้าและประวัติการบริการตามความเหมาะสม ระดับที่กำหนดจะสอดคล้องกันในสินทรัพย์ที่ครอบคลุมทั้งหมดภายในสายผลิตภัณฑ์

การสนับสนุนด้านเทคนิคแต่ละระดับจะสอดคล้องกับการจัดสรรเหตุการณ์ที่ลูกค้าสามารถเปิดได้จากสินทรัพย์ที่มีอยู่ภายในสายผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะเจาะจง การมีส่วนร่วมใด ๆ กับทีมงานสนับสนุนของ Dell ผ่านทางโทรศัพท์จากลูกค้าที่ส่งผลในการสร้างเหตุการณ์ที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะถูกนับเป็นการจัดสรร เหตุการณ์ของลูกค้าสำหรับสายผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะเจาะจงดังกล่าว เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์แต่ละเหตุการณ์อาจรวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์หลายครั้งระหว่าง Dell กับลูกค้า ธาราใดที่มีการมีปฏิสัมพันธ์แต่ละครั้งเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและปัญหาเดียวกัน เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์จะถูกนับรวมไปไตรมาสที่เหตุการณ์เหล่านั้นถูกปิด เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ที่มีการให้บริการ Point-of-Need Out-of-Warranty จะไม่นับรวมไว้ในการจัดสรร ลูกค้าที่เกินขีดจำกัดของเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ในระดับการสนับสนุนที่กำหนดไว้จะถูกย้ายไปยังระดับการสนับสนุนที่สูงขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell และลูกค้าอาจจะต้องจ่ายค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในระดับการสนับสนุนที่สูงขึ้นเพื่อรับการสนับสนุนต่อไป

สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกปริมาณการสนับสนุนทางเทคนิค โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell และ/หรือ SAM ของคุณ

⁴ การเลือกปริมาณการสนับสนุนทางเทคนิคอาจไม่สามารถใช้งานได้ตามสถานที่ที่ซื้อสินทรัพย์ โปรดติดต่อตัวแทนขายในพื้นที่ของคุณหากมีคำถามใด ๆ

ตัวเลือกการให้บริการนอกสถานที่

ตัวเลือกการตอบสนองนอกสถานที่จะแตกต่างกันกับประเภทการบริการที่ซื้อ เนื่องจากคุณซื้อ ProSupport ไปข้างหน้าของคุณจะระบุระดับการตอบสนองของบริการนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแสดงอยู่ในตารางด้านล่าง โดยมีเงื่อนไขว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กำหนดไว้ในคำอธิบายบริการนี้ได้รับการปฏิบัติตามและหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยและการกำหนดปัญหาจากระยะไกลโดยนักวิเคราะห์ของ Dell ซึ่งจะพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์นั้นจำเป็นต้องส่งช่างเทคนิคบริการและ/หรือขึ้นส่วนไปให้บริการนอกสถานที่หรือสามารถแก้ไขปัญหาได้จากระยะไกล Dell จะจัดส่งช่างเทคนิคบริการไปยังที่ตั้งธุรกิจของลูกค้าสำหรับเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์

ประเภทของการบริการนอกสถานที่	เวลาการบริการนอกสถานที่	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
4 ชั่วโมงการบริการนอกสถานที่	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้วตามปกติแล้วจะมีการจัดส่งช่างเทคนิคให้ไปถึง ณ สถานที่ภายใน 4 ชั่วโมง	<ul style="list-style-type: none"> พร้อมให้บริการตลอดสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - ไม่เว้นวันหยุดราชการ พร้อมให้บริการสำหรับสถานที่ที่ระบุเวลาการตอบสนองภายในสี่ (4) ชั่วโมง พร้อมให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนบางรุ่นในบางสถานที่ คลังเก็บชิ้นส่วนที่อยู่ห่างออกไป 4 ชั่วโมงจะเก็บชิ้นส่วนที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ตามที่ Dell กำหนด ชิ้นส่วนที่ไม่สำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน
การบริการนอกสถานที่ในวันทำการเดียวกัน (SBD)	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้วตามปกติแล้วจะมีการจัดส่งช่างเทคนิคให้ไปถึง ณ สถานที่ในวันทำการเดียวกัน	<ul style="list-style-type: none"> พร้อมให้บริการตลอดสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - ไม่เว้นวันหยุดราชการ พร้อมให้บริการภายในตำแหน่งการตอบกลับในระยะเวลาเปิด (8) ชั่วโมงตามที่ระบุไว้ พร้อมให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนบางรุ่นในบางสถานที่ คลังเก็บชิ้นส่วนที่อยู่ห่างออกไป 8 ชั่วโมงจะเก็บชิ้นส่วนที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ตามที่ Dell กำหนด ชิ้นส่วนที่ไม่สำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน
การบริการนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป (NBD)	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้วตามปกติแล้วจะมีการจัดส่งช่างเทคนิคให้ไปถึง ณ สถานที่ในวันทำการถัดไป	<ul style="list-style-type: none"> พร้อมให้บริการห้า (5) วันต่อสัปดาห์ สิบ (10) ชั่วโมงต่อวัน เว้นวันหยุดราชการ สายที่โทรเข้ามาที่ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell หลัง 17:00 น. ตามเวลาในท้องถิ่นของลูกค้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) และ/หรือการออกให้บริการที่ Dell ได้รับเรื่องหลังจากเวลาดังกล่าว อาจทำให้ต้องเพิ่มจำนวนวันที่ช่างเทคนิคจะไปถึงที่อยู่ของลูกค้า ให้บริการได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นบางรุ่นเท่านั้น
ลูกค้าที่อยู่นอกภาคพื้นทวีปสหรัฐอเมริกา ("OCONUS")	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้วจะสามารถจัดส่งชิ้นส่วนได้เวลาในการมาถึง ณ สถานที่ทำงานจะขึ้นอยู่กับที่ตั้งของลูกค้า OCONUS และความพร้อมของอะไหล่	<ul style="list-style-type: none"> จำกัดเฉพาะลูกค้า OCONUS ที่ Dell อนุมัติ (สหรัฐอเมริกาเท่านั้น) ลูกค้าของรัฐบาลกลางควรดูตำแหน่งในการให้บริการของ OCONUS ในข้อตกลงบริการที่มีลูกค้าได้ลงชื่อแยกต่างหากไว้กับ Dell

⁵ เวลาการบริการบางรายการ อาจไม่มีให้บริการในบางประเทศและบางสถานที่ โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

Service Account Manager

การบริหารการสนับสนุนจะดำเนินการโดย Service Account Manager (“SAM”) ซึ่งเป็นจุดติดต่อแบบรวมศูนย์ SAM จะทำหน้าที่เป็นจุดติดต่อหลักของลูกค้าสำหรับการบริหารจัดการเพื่อยกระดับการส่งมอบบริการ บุคลากรของ SAM ยังทำหน้าที่บริหารจัดการการติดต่อประสานงานในการให้บริการ ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client) เกี่ยวกับบริการสนับสนุนทั้งหมดที่ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะได้รับ

ตามตัวเลือกการบริหารจัดการการสนับสนุนที่เลือกและชื่อเอาไว้ หน้าของ SAM อาจรวมถึง:

- มีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นจุดรับผิดชอบจุดเดียวสำหรับการสนับสนุนหลังการขายจนสิ้นสุดการมีสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- ตรวจสอบกระบวนการจัดส่งสินค้าหรือส่งมอบบริการ และทำการวิเคราะห์ให้กับลูกค้า
- ยืนยันความคาดหวังและ/หรือการผูกพันที่มีต่อลูกค้าซึ่งไม่นอกเหนือไปจากขีดความสามารถของ ProSupport ที่เลือก
- แจ้งข่าวสารการปรับปรุงต่าง ๆ แก่ผู้นำของลูกค้าเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาและความคิดริเริ่มของ Dell
- จัดทำแผนการบริการ
- การสนับสนุนของ SAM จะเป็นบริการระยะไกล; การออกตรวจเยี่ยมสถานที่อาจทำได้สองครั้งต่อปี, รายไตรมาส, รายเดือน หรือกำหนดเวลาตามความจำเป็นและ/หรือตามที่ตกลงร่วมกันระหว่าง SAM กับลูกค้าอย่างเป็นทางการ การตรวจเยี่ยมสถานที่สอง (2) ครั้งต่อปีรวมอยู่กับบริการ SAM มาตรฐาน ยกเว้นว่า Dell ได้ยกเลิกข้อกำหนดจำนวนฐานการติดตั้งขั้นต่ำ ซึ่งในกรณีนี้จะมีการให้บริการ SAM มาตรฐานระยะไกลเท่านั้น การออกตรวจเยี่ยมเพิ่มเติมอาจมีค่าบริการเพิ่มเติม และการชำระค่าใช้จ่ายอื่น
- ช่วยติดต่อประสานงานการแก้ไขปัญหาด้านการบริการเพื่อตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือปัญหาที่เพิ่มขึ้น

เวลาการให้บริการของ SAM คือเวลาทำการตามปกติ เวลาทำการจะแตกต่างกันไปตามตำแหน่งที่ตั้งที่ SAM อยู่และอาจแตกต่างกันตามแต่ละภูมิภาคและประเทศ SAM อาจดำเนินการในสถานที่ของลูกค้า โดยขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell แต่เพียงผู้เดียว การสนับสนุนนอกเวลาทำการอาจดำเนินการโดยบุคลากรอื่น ๆ ภายใน Dell ตามดุลยพินิจของ Dell แต่เพียงผู้เดียว จะมีการกำหนดตำแหน่งที่ตั้งของ SAM ในระหว่างการเตรียมลูกค้าให้พร้อมที่จะรับบริการตามพื้นที่บริการที่ลูกค้าต้องการและความพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำอธิบายแผนการบริการ:

แผนการบริการจะกำหนดความคาดหวังในการส่งมอบบริการ นโยบายและขั้นตอนการสนับสนุนตามภาพรวมระดับสูง เช่นเดียวกับกับสัญญาบริการเกี่ยวกับสินทรัพย์ และการกำหนดค่าสินทรัพย์ สัญญาระหว่าง Dell และลูกค้าสำหรับข้อตกลงเกี่ยวกับเหตุการณ์และความร่วมมือเพิ่มเติมยังได้มีการอธิบายไว้ในเอกสารฉบับนี้ แผนดังกล่าวควรจัดทำขึ้นโดย SAM ในความร่วมมือกับลูกค้าเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทางธุรกิจที่สนับสนุนการขยายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยี ทรัพยากร และระบบโครงสร้างพื้นฐาน แผนการบริการอาจได้รับการตรวจสอบ ติดตาม และปรับปรุงเป็นประจำทุกปี

แผนการบริการ SAM ของ Dell ไม่ถือว่าเป็นเอกสารสัญญา และไม่มีภาระผูกพันทางกฎหมายเกี่ยวกับ Dell หรือลูกค้า แผนการนี้เป็นแนวทางที่จะช่วยลูกค้าและ SAM ในเรื่องการสื่อสารเกี่ยวกับความต้องการบริการการสนับสนุนของลูกค้า

การรายงานบริการสนับสนุน

การรายงานบริการสนับสนุนเป็นคุณลักษณะมาตรฐานของ ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client) การตรวจสอบรายงานจะดำเนินการโดย SAM ไม่ว่าจะอยู่ที่สถานที่ปฏิบัติงานของลูกค้า (ณ สถานที่) หรือจากทางไกลผ่านการประชุมออนไลน์ หากสถานที่ตั้งหลักของ SAM อยู่ไกลจากสถานที่ประชุมที่กำหนดไว้ของลูกค้า การจัดส่งรายงาน ณ สถานที่ที่สามารถที่จะดำเนินการได้แต่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม โดยค่าเริ่มต้น การรายงานบริการสนับสนุนจะดำเนินการเป็นรายเดือน ลูกค้าอาจเลือกที่จะปรับเปลี่ยนความถี่การรายงาน และมีตัวเลือกที่จะรับการรายงานรายเดือน รายไตรมาส ตามกำหนดเวลาที่กำหนดเอง หรือรายเฉพาะกิจ

คำขอการรายงานเฉพาะกิจหรือที่กำหนดเองอาจมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

การจัดส่งรายงานสำหรับตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell สำหรับผู้ใช้ที่ซื้อผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell:

การรายงาน SAM ของ ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client) จะถูกจัดส่งโดย Dell ไปยังตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell เท่านั้น และโดยนัยนี้ ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell รับทราบและยอมรับว่าพวกเขาได้รับการยินยอมที่เหมาะสมจากผู้ใช้ปลายทาง Dell จะดำเนินการจัดส่งรายงาน SAM ของ ProSupport Flex สำหรับลูกค้า (ProSupport Flex for Client) ไปตามที่อยู่และข้อมูลการติดต่อที่แจ้งไว้กับ Dell ในช่วงเวลาที่ซื้อบริการ หรือข้อมูลการติดต่อที่มีอยู่ในบันทึกการขายและบริการของ Dell ในช่วงเวลาที่ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell เข้ามาให้บริการ โปรดทราบเมื่อการรายงานถูกจัดส่งให้กับตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell การรายงานจะไม่ได้รับการจัดหมวดหมู่ตามผู้ใช้ปลายทางที่เฉพาะเจาะจง และหากตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell ต้องการอาจจะได้การรายงานที่แบ่งประเภทตามผู้ใช้ปลายทาง สามารถร้องขอการรายงานแบบกำหนดเองผ่าน SAM ของตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตของ Dell โดยมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

บริการที่ไม่รวมอยู่ด้วย

- กิจกรรมที่ไม่ได้อธิบายหรือกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้รวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียงการติดตั้ง การยกเลิกการติดตั้ง การเปลี่ยนสถานที่ความช่วยเหลือในการฝึกอบรม และกิจกรรมการดูแลระบบระยะไกล
- ความช่วยเหลือเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานหรือการดูแลระบบ
- อุปกรณ์จ่ายไฟ การเปลี่ยนแบตเตอรี่ อุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ อุปกรณ์ตกแต่งหรือชิ้นส่วน เช่น โครงและฟächerหรืออุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ
- แบตเตอรี่ในอุปกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 12 เดือนและไม่ครอบคลุมโดยบริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ของ Dell หรือแบตเตอรี่ที่ซื้อพร้อมการรับประกัน ขอบการรอง 3 ปีในอุปกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 36 เดือน และไม่ครอบคลุมโดยบริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ของ Dell
- การสนับสนุนผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตรายอื่นโดยตรงหรือการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันสำหรับรุ่นที่ยังไม่มีการสนับสนุนในขณะนี้โดยผู้ผลิต ผู้ขาย หรือลูกค้า
- การสนับสนุนฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าหรือติดตั้งภายหลังโดย OEM ยกเว้นที่มีความคุ้มครองตามสัญญาบริการฉบับอื่นจาก Dell
- ไม่มีการกำจัดสายเคเบิลและไวรัสนอกเหนือจากความสามารถของ SupportAssist ตามที่อธิบายไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- บริการสำรองข้อมูล
- การติดตั้งระบบไร้สายขั้นสูง การติดตั้งระบบเครือข่ายหรือระยะไกล การตั้งค่า การเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดค่าแอปพลิเคชันที่นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดบริการนี้
- การเขียนสคริปต์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบ/การใช้งานฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บ หรือการคอมไพล์เคอร์เนลใหม่
- การซ่อมแซมความเสียหายหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งมีผลต่อความสวยงาม และไม่มีการซ่อมแซมการทำงานของเครื่องโดยนัยสำคัญ
- การซ่อมแซมที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือผลที่เกิดจากการแก้ไข ปรับแต่ง หรือการซ่อมแซมจากบุคลากรที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่จาก Dell, ตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการของ Dell หรือผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ หรือโดยลูกค้าที่ใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนได้เอง (CSR)
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell เนื่องจากการดูแลหรือการให้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell เนื่องจากการดำเนินการโดยไม่ได้ยินยอมจากบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามในการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์
- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- การสนับสนุนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ (เช่น แต่ไม่จำกัดเฉพาะ ไฟฟ้า น้ำท่วม พายุทอร์นาโด แผ่นดินไหว และพายุเฮอริเคน)

ความรับผิดชอบของลูกค้าทั่วไปสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดที่ซื้อภายใต้ข้อตกลงการขายหลักของ Dell

อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง ลูกค้ารับรองและรับประกันว่าทั้งลูกค้าและ Dell จะได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้ ทั้งแบบระยะไกลหรือโดยตรง ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และข้อมูลของลูกค้าเป็นเจ้าของหรือได้รับอนุญาตซึ่งตั้งอยู่ในที่นั้น รวมทั้งส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในสิ่งดังกล่าว เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ ถ้าลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้

การไม่ชักจูงโน้มน้าว ลูกค้าจะไม่ชักจูงโน้มน้าวให้มีการว่าจ้างพนักงานที่ทำติดต่อเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริการที่มีให้ของ Dell เป็นเวลาสองปีนับจากวันที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของคุณ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Dell เสียก่อน อย่างไรก็ตาม ค่าโฆษณาทั่วไปและรูปแบบการชักจูงโน้มน้าวในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนั้น จะไม่ชักจูงทั้งทางตรงและทางอ้อมหลังจากนี้ และท่านจะได้รับอนุญาตให้ชักจูงโน้มน้าวเพื่อว่าจ้างพนักงานที่สิ้นสุดการทำงานหรือลาออกจากการเป็นพนักงานของ Dell ก่อนที่จะเริ่มพูดคุยเรื่องการจ้างงานกับท่าน

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าเข้าใจว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell จะไม่สามารถที่จะดำเนินการให้บริการได้ หรือถ้ามีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญหรือล่าช้ากว่ากำหนด ดังนั้นลูกค้าจะให้ความร่วมมือที่เป็นทั้งหมดกับ Dell อย่างเหมาะสมและโดยทันทีเพื่อสนับสนุนการบริการของ Dell ถ้าลูกค้าไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอและเหมาะสมตามที่กล่าวมาแล้ว Dell จะไม่รับผิดชอบความล้มเหลวในการดำเนินการให้บริการ และลูกค้าจะไม่สิทธิ์รับเงินคืน

เงื่อนไขการให้บริการนอกสถานที่ เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการในสถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) การเข้าถึงสถานที่สภาพแวดล้อม และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ปลอดภัย และมีความเพียงพอ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (หากมี) และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องมีการจัดเตรียมจอภาพหรือจอแสดงผล เมาส์ (หรืออุปกรณ์ชี้) และเป็นพิมพ์ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) ถ้าระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้

การสำรองข้อมูลและการลบข้อมูลลับ ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดบนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ลูกค้ายังต้องลบข้อมูลลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัว และถอดสื่อ

แบบถอดได้ออก ไม่ว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ก็ตาม Dell จะไม่รับผิดชอบในการกู้คืนหรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลใหม่ ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบใด ๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่ร้องขอโดยช่างผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ DELL จะไม่รับผิดชอบต่อสิ่งต่อไปนี้:

1. ข้อมูลใด ๆ ที่มีความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
2. ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
3. ความเสียหายหรือสูญหายของอุปกรณ์สื่อแบบถอดได้
4. การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
5. การกระทำหรือการละเว้น ซึ่งรวมถึงความประมาทโดย Dell หรือผู้ให้บริการจากภายนอก

ข้อกำหนดและเงื่อนไขในการบริการของ Dell

รายละเอียดบริการนี้ทำขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า ("คุณ" หรือ "ลูกค้า") และหน่วยงานที่ระบุในใบแจ้งหนี้สำหรับการจัดซื้อบริการนี้ ("หน่วยงานของ Dell") บริการนี้อยู่ภายใต้และควบคุมโดยข้อตกลงของลูกค้ากับหน่วยงานของ Dell ซึ่งจะให้สิทธิ์ในการขายบริการนี้อย่างชัดเจน

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell ใด ๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจมีข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อกำหนดนี้หรือในข้อกำหนดออนไลน์ด้านล่าง ตัวแทนจำหน่ายอาจตัดสินใจร่วมกับ Dell ในการดำเนินการรับประกัน และ/หรือบริการซ่อมบำรุงสำหรับผู้ซื้อในนามของตัวแทนจำหน่าย ลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการการรับประกันและ/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องได้รับการฝึกอบรมและได้รับการรับรองที่เหมาะสม การดำเนินการให้บริการใด ๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม/รับรองอาจส่งผลให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหากพ่ายสนับสนุนจาก Dell จำเป็นต้องดำเนินการกับการให้บริการของบุคคลที่สามดังกล่าว โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายในพื้นที่ของ Dell เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

หากไม่มีข้อตกลงดังกล่าวที่อนุญาตบริการนี้อย่างชัดเจน จะมีการให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือตามข้อตกลงการจำหน่ายต่อที่อ้างอิงในตารางด้านล่างขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อบริการ

	การซื้อบริการโดยตรง	การซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
สหรัฐอเมริกา	www.dell.com/cts	รายละเอียดบริการและเอกสารการให้บริการอื่น ๆ มีตีพิมพ์กลางกฎหมายของ Dell ซึ่งคุณอาจได้รับจากผู้ขายไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณและมีตีพิมพ์กลางกฎหมายของ Dell แต่มีขึ้นเพื่อระบุเกี่ยวกับเนื้อหาในการจัดบริการที่คุณจัดซื้อจากผู้ขายเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการตามขอบเขตและข้อจำกัดการให้บริการดังกล่าว การอ้างอิงใด ๆ ที่ตามเกิดภายหลังของเอกสารฉบับนี้คือ "ลูกค้า" ในรายละเอียดบริการนี้ และในเอกสารการบริการอื่น ๆ ของ Dell ให้เข้าใจว่าหมายความถึงตัวท่าน โดยที่การอ้างอิงใด ๆ เกี่ยวกับมีตีพิมพ์กลางกฎหมายของ Dell จะต้องเป็นการอ้างอิง Dell ในฐานะผู้ให้บริการที่จัดบริการให้ในนามของผู้ขายของท่าน คุณจะไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่าไม่ผลกับคุณและถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ
แคนาดา	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ Dell.com เฉพาะประเทศหรือ สัญญาบริการเชิงพาณิชย์ Dell*	
เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ Dell.com เฉพาะประเทศหรือ สัญญาบริการเชิงพาณิชย์ Dell*	
ยุโรปตะวันออกกลางและแอฟริกา	เว็บไซต์ Dell.com เฉพาะประเทศหรือ สัญญาบริการเชิงพาณิชย์ Dell* ฝรั่งเศส: Contracts de service Dell France เยอรมนี: Dell.de/AGB สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ dell.com เฉพาะประเทศโดยอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ภายในพื้นที่ของคุณหรือโดยการเลือกประเทศจากเครื่องมือการเลือกประเทศของ dell.com

รวมทั้งลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก๊สโซลีน เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดบริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ [สัญญาบริการเชิงพาณิชย์ | Dell](#)

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

การชำระเงินค่าฮาร์ดแวร์ที่ซื้อพร้อมบริการ การชำระเงินสำหรับฮาร์ดแวร์ไม่ผูกพันกับการปฏิบัติงาน หรือการส่งมอบงานการติดตั้งหรือปรับใช้บริการที่ซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์ดังกล่าว เว้นแต่ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อจำกัดขอบเขตการให้บริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสียหายที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้าการบริการที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของคุณ รวมทั้งความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับการผูกพันของคุณภายใต้รายละเอียดบริการนี้

ความเป็นส่วนตัว Dell จะปฏิบัติตามข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ที่เก็บรวบรวมภายใต้รายละเอียดบริการนี้ตามคำชี้แจงเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของ Dell ของเขตอำนาจศาลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งหมดนี้มีอยู่ใน <http://www.dell.com/localprivacy> และรวบรวมแต่ละข้อไว้ที่นี่เพื่อการอ้างอิงด้วย

บริการแบบทางเลือก บริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การบริหารจัดการ บริการเฉพาะจากมืออาชีพ การสนับสนุนหรือบริการด้านการฝึกอบรม) อาจมีจำหน่ายเพิ่มเติมจาก Dell ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ที่ลูกค้ารับบริการ บริการเสริมต่าง ๆ อาจต้องมีข้อตกลงกับ Dell ที่แยกต่างหาก ในกรณีที่ไม่ใช่ข้อตกลงดังกล่าว จะมีบริการเสริมที่เป็นไปตามรายละเอียดบริการนี้

การโอนสิทธิ์และการรับเหมาช่วง Dell อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือโอนรายละเอียดบริการให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งจะดำเนินการในนามของ Dell

การยกเลิก Dell อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:

1. ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่าทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
 2. ลูกค้าละเมิด คุกคาม หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่
 3. ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้
 4. Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธค่าของของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่อง
- หากค่าขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ โดยจะมีการตรวจสอบอัตราล้มเหลวดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ในกรณีนี้ Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่อยู่ที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดให้แจ้งการยกเลิกในลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามข้อตกลงได้ หาก Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบนกำหนดชำระกับ Dell

ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่

1. Dell จะไม่มีการผูกพันในการให้บริการสนับสนุนสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell “พื้นที่ให้บริการของ Dell” หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ภายใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell และ (2) ประเทศเดียวกันกับที่ตั้งของสถานบริการของ Dell ยกเว้นหากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ใช้บังคับของคุณกับ Dell ซึ่งในกรณีนี้ให้ใช้นโยบายตามที่ตั้งขึ้นข้อตกลงที่ใช้บังคับ สำหรับลูกค้า EMEA ยกเว้นที่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดบริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะเวลา 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/พักสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการนอกสถานที่ใน EMEA ตามสถานที่ให้บริการของ Dell ก่อนซื้อ

2. บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณไม่ได้อยู่ในที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ระบุไว้ในบันทึกการให้บริการของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานกลับไปที่ Dell ทราบ Dell ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับสิทธิ์การสนับสนุนที่คุณซื้อก่อนเวลาการตอบสนองที่มีผลบังคับใช้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิ์คืนได้ ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาการบริการสำหรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากพนักงานขาย หน้าที่ยของ Dell

ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่ขยับขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ หากไม่มีการตกลงระหว่าง Dell และลูกค้า ในกรณีที่ชิ้นส่วนถูกจัดส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าต้องสามารถที่จะยอมรับการจัดส่งในสถานที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่จะให้บริการ Dell จะไม่รับผิดชอบความล่าช้าในการสนับสนุนเนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าหรือการปฏิเสธที่จะยอมรับการจัดส่งชิ้นส่วน

ลำดับความสำคัญ หากไม่ได้รับอุบัติเหตุเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีข้อขัดแย้งระหว่างเงื่อนไขใดของเอกสารในส่วนที่ใช้ประกอบข้อตกลงนี้ เอกสารที่ยึดเป็นหลัก ซึ่งมีผลเหนือกว่าเรียงลำดับได้ดังนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อคลายข้อขัดแย้งดังกล่าว โดยที่จะยังรักษาข้อตกลงที่ไร้ข้อขัดแย้งไว้ให้ได้มากที่สุด รวมถึงการรักษาเงื่อนไขที่ไม่มีข้อขัดแย้งภายในย่อหน้า หมวด หรือหมวดย่อยเดียวกันไว้ด้วย

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันทั้งหมดที่ซื้อภายใต้ข้อตกลงการขายหลักของ Dell

เงื่อนไขการบริการ รายละเอียดบริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ระบุในใบแจ้งหนี้ของคุณ และต่อเนื่องตลอดเงื่อนไข ("เงื่อนไข") ที่ระบุในใบแจ้งหนี้ จำนวนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน สิทธิการใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้งาน จุดปลายทางที่ได้รับการจัดการ หรือผู้ใช้ปลายทางที่ลูกค้าซื้อมากกว่าหนึ่งบริการใด ๆ ไร่ ใบใบแจ้งหนี้ของลูกค้าจะระบุอัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการที่เกี่ยวข้องไว้ หากมี การจัดซื้อบริการภายใต้รายละเอียดบริการนี้จะต้องทำขึ้นเพื่อการใช้งานภายในของลูกค้าเท่านั้น ไม่ใช่เพื่อการจำหน่ายต่อหรือเพื่อการให้บริการต่อ ยกเว้นมีตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell และลูกค้าเป็นอย่างอื่น

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน บริการนี้สามารถใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งประกอบไปด้วย Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Vostro™, XPS™, Chromebook™, Dell Wyse™ และมอดิเตอร์และ Docking Station ของ Dell ซึ่งจัดซื้อตามการกำหนดค่ามาตรฐาน ("ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน") ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจะมีการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น กรุณาสอบถามตัวแทนฝ่ายขายของคุณเกี่ยวกับรายชื่อบริการล่าสุดสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell หรือของพาร์ทเนอร์รายอื่น ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการจะได้รับการติดตั้งโดยหมายเลขผลิตภัณฑ์ ("แท็กบริการ") ลูกค้าต้องซื้อข้อตกลงการให้บริการที่แยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ โปรดแจ้งแท็กบริการที่อยู่บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณเมื่อติดต่อ Dell เกี่ยวกับบริการนี้

ขอบเขตการรับประกันฮาร์ดแวร์ บริการที่สนับสนุนอาจรวมถึงตัวเลือกต่าง ๆ ในการสนับสนุนทางเทคนิค (ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และส่วนประกอบในการให้บริการและบริการแรงงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดซ่อมหรือเปลี่ยนส่วนประกอบที่บกพร่องด้านวัสดุหรืองานผลิตที่เกิดขึ้นสืบเนื่องหรืออยู่ภายในช่วงรับประกันแบบจำกัดเงื่อนไขสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า ("เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์") โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจำพื้นที่ของคุณเพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อเจ้าหน้าที่สนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

การรับประกันของพาร์ทเนอร์รายอื่น บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของพาร์ทเนอร์รายอื่นอาจเป็นโมฆะ: ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากพาร์ทเนอร์นั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อการรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใด ๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านี้

โปรแกรมบริการระดับสากลของ Dell โปรแกรมนี้มอบตัวเลือกบริการและการสนับสนุนเมื่อต้องเดินทางพร้อมกับนำผลิตภัณฑ์ของ Dell ติดตัวไปนอกประเทศของคุณในช่วงเวลาที่น้อยกว่าหก (6) เดือน การปรับใช้เงื่อนไขและข้อกำหนดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

การเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด การไม่ส่งคืน การเป็นเจ้าของชิ้นส่วนอะไหล่ หาก Dell ระบุว่าชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีความบกพร่องนั้นสามารถถอดออกและประกอบได้ง่าย (เช่น เป็นพื้พิมพ์ หรือจอแสดงผล) หรือหากเจ้าหน้าที่วิเคราะห์เห็นว่าควรเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวทั้งหมด ทาง Dell สงวนสิทธิ์ในการส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า หาก Dell ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจะต้องคืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องดังกล่าวให้กับ Dell ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าได้ซื้อ "Keep Your Hard Drive" ไว้สำหรับเครื่องดังกล่าว ซึ่งในกรณีนี้ ลูกค้าจะสามารถเก็บฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวไว้ได้ ชิ้นส่วนอะไหล่ของ Dell ทั้งหมดที่ถูกถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่งคืนให้กับ Dell จะถือเป็นทรัพย์สินของ Dell สำหรับชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถูกแยกออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และลูกค้าเป็นชิ้นส่วนดังกล่าวไว้ (ยกเว้นฮาร์ดไดรฟ์จากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งอยู่ในบริการ "Keep Your Hard Drive") ลูกค้าต้องชำระเงินเป็นราคาขายปลีกปัจจุบันในขณะนั้น หากลูกค้าได้รับชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนจาก Dell แล้ว หากลูกค้าไม่คืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องให้กับ Dell ตามที่กำหนดข้างต้น หรือหากไม่มีการส่งส่วนประกอบที่บกพร่องคืนภายในสิบ (10) วันตามเอกสารคำแนะนำที่จัดมาให้พร้อมอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทน (ในกรณีที่ช่างเทคนิคของ Dell ไม่ได้ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนด้วยตัวเองโดย) ลูกค้าจะต้องชำระเงินค่าอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนดังกล่าวให้กับ Dell เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ หากลูกค้าไม่ชำระเงินภายในสิบ (10) วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว นอกจากสิทธิหรือการเยียวยาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ Dell จะได้รับแล้ว Dell อาจยุติรายละเอียดบริการนี้ตามที่ประกาศ Dell ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิ์โดยแจ้งแก่ Dell ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยพาร์ทเนอร์รายต่าง ๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

ข้อตกลงด้านการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับการบริการทั้งหมด Dell อาจเสนอที่จะส่งมอบชิ้นส่วนที่สามารถเปลี่ยนทดแทนได้หรือผลิตภัณฑ์ ("รายการที่สามารถเปลี่ยนแทนได้") ให้แก่คุณตามพื้นฐานในการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า โดยไม่คำนึงถึงระดับแรกเริ่มที่คุณซื้อบริการไว้ ก่อนการให้บริการการแลกเปลี่ยน

ล่วงหน้า Dell อาจต้องขอทราบหมายเลขบัตรเครดิตร และ/หรือการขออนุมัติสินเชื่อ หรือการชำระเงินสำหรับรายการเปลี่ยนแทนก่อนที่จะส่งรายการเปลี่ยนแทนดังกล่าวให้แก่คุณ หากคุณไม่ต้องการที่จะให้การอนุมัติสินเชื่อหรือการชำระเงินตามที่กำหนดในวรรคนี คุณจะไม่ได้รับชิ้นส่วนทดแทนในการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เราจะไม่เรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือเราจะคืนเงินที่คุณชำระเข้ามาสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวตามค่าที่:

- 1) คุณส่งชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมคืนให้เราภายใน 10 วันนับจากวันที่ใบเสร็จรับเงินสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน และ
- 2) เรายืนยันว่าปัญหาผลิตภัณฑ์ของคุณได้รับการคุ้มครองภายใต้การรับประกันที่เกี่ยวข้องกับบริการที่สนับสนุนของลูกค้ำหรือสัญญาการสนับสนุนที่ถูกต้อง โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจำพื้นที่ของคุณเพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อเจ้าหน้าที่สนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม หากเราไม่ได้รับชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์ภายใน 10 วัน เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคามาตรฐานในปัจจุบันสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือ หากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ หากเกินเวลาตามใบเสร็จรับเงินของชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิม เราจะกำหนดว่าผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้รับการคุ้มครองภายใต้การรับประกันที่เกี่ยวข้องหรือสัญญาการสนับสนุนที่ใช้ได้ จากนั้นคุณจะได้รับโอกาสในการส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน โดยชำระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองแต่เพียงผู้เดียว ภายในเวลาสิบ (10) วันนับจากวันที่เราติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการขาดการรับประกันของคุณ และหากคุณไม่ส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคาของรายการเปลี่ยนทดแทนมาตรฐานในปัจจุบัน หรือหากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ

ส่วนวันทำการเดียวกัน ชิ้นส่วนที่จัดส่งให้ในวันเดียว หมายถึงชิ้นส่วนที่เมื่อเกิดความผิดปกติขึ้น อาจทำให้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่สามารถทำงานเบื้องต้นได้เพื่อขอรับชิ้นส่วนภายในวันทำการเดียวกัน ลูกค้ำต้องซื้อสัญญาบริการที่สนับสนุนการจัดส่งชิ้นส่วนให้ในวันเดียว และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนั้นต้องอยู่ในพื้นที่ให้บริการตามที่ Dell กำหนด หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับสถานปฏิบัติงานของลูกค้ำ และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ชิ้นส่วนดังกล่าวจะถูกส่งทันทีและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์

ชิ้นส่วนอะไหล่ Dell ใช้งานและลูกค้ำให้สิทธิ์โดยแท้แก่ Dell ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่าง ๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

อะไหล่ที่เก็บอยู่ในคลังสินค้า ปัจจุบัน Dell เก็บชิ้นส่วนอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วโลก ชิ้นส่วนอะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีสำรองในคลังที่อยู่ใกล้สถานปฏิบัติงานของลูกค้ำมากที่สุด หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับสถานปฏิบัติงานของลูกค้ำ และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ชิ้นส่วนดังกล่าวจะถูกส่งทันทีตามแนวทางการปฏิบัติและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์

การโอนบริการ ภายใต้ข้อจำกัดในรายละเอียดการบริการ ลูกค้ำสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลอื่นที่จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้ำก่อนสิ้นอายุระยะเวลาข้อตกลงในปัจจุบัน ทั้งนี้ลูกค้ำจะต้องเป็นผู้จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่วนบริการนี้รายแรก หรือลูกค้ำจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้จากเจ้าของรายแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และพร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนการเปลี่ยนมือตามที่ระบุที่ www.dell.com/support อาจมีค่าบริการในการโอน หากลูกค้ำและผู้รับโอนของลูกค้ำเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการ (หรือไม่มีบริการจัดให้ในราคาที่เท่ากัน) ลูกค้ำหรือผู้รับโอนของลูกค้ำอาจไม่สามารถรับบริการหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรักษาสิทธิบริการเดิมในพื้นที่ใหม่ หากลูกค้ำหรือผู้รับโอนของลูกค้ำไม่จ่ายค่าบริการเพิ่มเติม บริการดังกล่าวอาจถูกปรับเปลี่ยนประเภทการให้บริการอัตโนมัติตามราคาให้บริการเดิมสำหรับพื้นที่ใหม่ โดยไม่สามารถขอคืนเงินได้ <http://www.dell.com/support>

อุปกรณ์ที่ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ หากหลังจากการวินิจฉัยและการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล Dell พิจารณาว่าผลิตภัณฑ์ที่รองรับของลูกค้ำจำเป็นต้องส่งคืนบริการซ่อมตามที่อธิบายไว้ในตารางด้านล่าง ลูกค้ำจะต้องบรรจุผลิตภัณฑ์ที่รองรับทันที และกำหนดเวลาจัดส่งสินค้าทางไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งในวันเดียวกัน หรือวันถัดไปพร้อมให้บริการเพื่อรักษาสิทธิของลูกค้ำ สำหรับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน Dell จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปให้ผู้จัดส่งเพื่อส่งกลับคืนแก่ลูกค้ำ หากพบว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้ำมีตัวเลือกจากผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา อาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม รวมทั้งเวลาในการซ่อมแซมและจัดส่งอาจล่าช้าออกไป Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทนทั้งชุดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแก่ลูกค้ำ แทนการซ่อมแซมและจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งถูกส่งมาซ่อมแซม

ลูกค้ำจะต้องจ่ายค่าชิ้นส่วนที่นำออกไปจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและไม่ได้ส่งคืนให้กับ Dell อย่างเหมาะสม ตามราคามาตรฐานขณะนั้นของ Dell การไม่ชำระค่าชิ้นส่วนอะไหล่ที่ไม่มีการส่งคืนจากลูกค้ำให้กับ Dell อย่างเหมาะสมอาจก่อให้เกิดการระงับการให้บริการแก่ลูกค้ำภายใต้ข้อตกลงนี้

ตัวเลือกบริการส่งกลับคืนเพื่อซ่อมแซมที่ระบุไว้ในตารางด้านล่างไม่สามารถใช้ได้ในทุกประเทศและทุกพื้นที่

ระดับการตอบสนองของบริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (หากมี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม	บริการส่งทางไปรษณีย์ (MIS)	บริการส่งทางไปรษณีย์เริ่มต้นจากการโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการวินิจฉัยปัญหา ช่างเทคนิคของ Dell จะระบุว่าปัญหานั้นจำเป็นต้องส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนดเพื่อสนับสนุนเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์หรือไม่ ระยะเวลาโดยทั่วไปซึ่งรวมเวลาขนส่งทั้งไปและกลับจากศูนย์ซ่อมแล้วคือ 10 วันทำการ นับจากวันที่ลูกค้านำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมาให้ Dell
	บริการนำส่งสินค้า (CIS)	บริการส่งด้วยตัวเองคือบริการ “นำฝากส่ง” ที่เริ่มจากการโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ช่างเทคนิคของ Dell จะวินิจฉัยปัญหาว่าเป็นข้อบกพร่องด้านฮาร์ดแวร์หรือไม่ หากใช้ลูกค้าจะได้รับแจ้งให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจัดส่งที่ Dell กำหนด (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่าย) เวลาให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ เว้นวันหยุดราชการในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อวางแผนการรับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง
	บริการรับและส่งคืน	บริการรับและส่งคืนสินค้าเริ่มจากการติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น หากเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้รับการวินิจฉัยและไม่สามารถแก้ไขปัญหาก็ทางโทรศัพท์พร้อมกับช่างเทคนิคของ Dell ตัวแทนของ Dell จะขอรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด ระยะเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยทั่วไปคือสิบ (10) วัน รวมการจัดส่งทั้งไปและกลับจากศูนย์ซ่อม โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ลูกค้าจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้กับ Dell การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก รวมทั้งจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก
บริการเปลี่ยนล่วงหน้า	ไม่มีข้อมูล	สำหรับลูกค้าที่มีบริการการเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับจอแสดงผล (จอภาพ), Docking Station และระบบที่เกี่ยวข้อง (เช่น XPS 9315) Dell อาจจัดส่งผลิตภัณฑ์เพื่อเปลี่ยนทดแทนไปยังสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าเพื่อสนับสนุนเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ ในบางกรณี อาจมีการจัดส่งช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่ไปเปลี่ยน/ติดตั้งผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์ทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องส่งจอแสดงผล (จอภาพ), Docking Station และระบบที่เกี่ยวข้องที่บกพร่องคืนให้กับ Dell ด้วยการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปที่ที่ตั้งของศูนย์บริการส่งคืนที่กำหนดไว้ภายใน 3 วันทำการ หาก Dell พิจารณาว่าไม่สามารถส่งคืนจอแสดงผล (จอภาพ), Docking Station และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องของลูกค้ากลับไปยังที่ตั้งของศูนย์บริการได้ และลูกค้าต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์นั้นโดยผ่านทางไปรษณีย์แล้วบรรจุก้นที่ นำมาใช้ในการส่งสินค้า และเอกสารการจ่ายเงินค่าส่งล่วงหน้า จะถูกจัดส่งไปให้ลูกค้าพร้อมผลิตภัณฑ์ทดแทน เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องบรรจุจอแสดงผล (จอภาพ), Docking Station และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องทันที และส่งทางไปรษณีย์หรือนัดหมายให้ศูนย์บริการมารับภายในวันเดียวกันหรือวันถัดไป หากลูกค้าไม่ส่งคืนสินค้าที่บกพร่องดังกล่าว อาจต้องมีการเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม
ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม	บริการนำส่งสินค้าผ่านพันธมิตร (CIS) ⁶	บริการส่งด้วยตัวเองเป็นบริการ “นำฝากส่ง” โดยการติดต่อหรือนำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจัดส่งที่ Dell กำหนดด้วยตัวเอง (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง) เวลาให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ เว้นวันหยุดราชการในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อนัดหมายให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง ระยะเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยปกติแล้วจะเป็นสิบ (10) วัน

⁶ บริการส่งด้วยตนเอง (CIS) โดยลูกค้าจะดำเนินการโดยศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตของ Dell

ระดับการตอบสนองของบริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (หากมี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
	บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าผ่านพันธมิตร (CAR) ⁷	บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าจะเริ่มจากการที่คุณโทรไปหาผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หากเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้รับการวินิจฉัยและไม่สามารถแก้ไขปัญหากทางโทรศัพท์พร้อมกับช่างเทคนิคของ Dell ทางผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะมารับผลิตภัณฑ์ที่รองรับจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด เวลาให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ เว้นวันหยุดราชการในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อบันทึกหมายส่งคืนผลิตภัณฑ์ การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก รวมทั้งจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่บังคับใช้กับตัวเลือกสำหรับการตอบสนองบริการที่ใช้นอกสถานที่ทั้งหมด	<p>การซ่อมแซมที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบสนองที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะถูกส่งคืนให้กับลูกค้า</p> <p>ขั้นตอนการจัดส่ง: ระหว่างวิเคราะห์ปัญหา ช่างเทคนิคของ Dell จะแจ้งให้ทราบวิธีส่งคืนผลิตภัณฑ์ไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด ต้องส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังที่อยู่ตามที่ช่างเทคนิคของ Dell ได้แจ้งไว้ และติดป้าย “หมายเลขการอนุญาตส่งคืน” ให้เห็นชัดเจน ช่างเทคนิคของ Dell จะให้หมายเลขการอนุญาตส่งคืน เพื่อให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนได้เร็วยิ่งขึ้น โปรดเขียนคำอธิบายปัญหาโดยย่อแบบมาด้วย บรรจุผลิตภัณฑ์ที่จะส่งคืนไว้ในกล่องบรรจุภัณฑ์ที่เดิม ถ้ากล่องเดิมไม่สามารถใช้ได้ ช่างเทคนิคของ Dell อาจช่วยเหลือด้วยการจัดเตรียมกล่องใหม่ให้ แต่อาจมีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนี้</p> <p>ข้อควรระวังในการจัดส่ง: ลูกค้าไม่ควรส่งคู่มือ ข้อมูลที่เป็นความลับ กรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคล หรือสื่อแบบถอดได้ไปด้วย Dell จะไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่สูญหายหรือเสียหาย สื่อที่เสียหายหรือสูญหาย หรือข้อมูลที่เป็นความลับ กรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า</p>

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ใช้กับผู้ใช้ปลายทางที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจาก OEM

“OEM” เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ขายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในฐานะผู้ผลิตอุปกรณ์ดั้งเดิมที่ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากกลุ่มธุรกิจของ Dell OEM Solutions (หรือผู้สืบทอด) สำหรับโครงการ OEM โดยปกติแล้ว OEM เป็นกลุ่มที่ให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell หรืออาร์แวร์ ซอฟต์แวร์ หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าของ OEM ที่ส่งผลกระทบต่อระบบเฉพาะหรือโซลูชันที่มีการใช้งานในอุตสาหกรรมหรือการใช้งานเฉพาะ (เช่น ระบบหรือโซลูชันที่เรียกว่า “OEM Solution”) และเป็นตัวแทนจำหน่าย OEM Solution ภายใต้แบรนด์ของ OEM เอง เกี่ยวกับ OEM คำว่า “ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน” นั้นรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell ที่อาจไม่มีแบรนด์ของ Dell (เช่น คือระบบที่พร้อมใช้งานที่ไม่มีแบรนด์ของ OEM) และ “ผู้ใช้ปลายทาง” หมายถึงคุณหรือมีติบุคคลใด ๆ ที่ซื้อ OEM Solution สำหรับการใช้งานปลายทางและไม่ได้ซื้อไว้เพื่อทำการขาย แจกจ่าย หรือแบ่งใบอนุญาตให้กับผู้อื่น OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การแก้ไขปัญหาระดับแรกแก่ผู้ใช้ปลายทาง ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุดโดย OEM ก่อนที่จะติดต่อ Dell OEM มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้บริการแก้ไขปัญหาระดับแรก แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางต้องการได้รับการบริการจาก Dell และหากผู้ใช้ปลายทางติดต่อ Dell เพื่อขอรับบริการโดยไม่ได้ทำการติดต่อ OEM ก่อน Dell จะแจ้งแก่ผู้ใช้ปลายทางให้ทำการติดต่อ OEM ของพวกเขาเพื่อรับการแก้ไขปัญหาระดับแรกก่อนที่จะทำการติดต่อกับ Dell

⁷ บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าผ่านพันธมิตร (CAR) จะดำเนินการโดยผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell