

รายละเอียดบริการ

Dell ProSupport for Client Products

บทนำ

Dell ยินดีให้บริการ Dell ProSupport for Client Products¹ ("บริการ" หรือ "บริการสนับสนุน") ซึ่งสอดคล้องกับรายละเอียดบริการนี้ ("รายละเอียดบริการ") ใบเสนอราคาของคุณ ใบแจ้งหนี้ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell ("ใบแจ้งหนี้" ตามความเหมาะสม) จะระบุชื่อของบริการและตัวเลือกสำหรับบริการที่มีที่คุณซื้อเอาไว้ โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือขอสำเนาข้อตกลงในการควบคุมของคุณที่เกี่ยวข้องกับบริการ ("ข้อตกลง") โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้นเพื่อขอสำเนาข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell ที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของบริการ

คุณสมบัติของบริการนี้รวมถึงสิ่งต่อไปนี้ซึ่งได้รับการออกแบบมาเพื่อให้มั่นใจถึงความพร้อมในการปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ดังนี้

- การเข้าถึงฝ่ายบริการลูกค้าและสนับสนุนองค์กรของ Dell ตลอด 24x7 วัน (รวมถึงวันหยุดราชการ)² เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- การจัดส่งช่างเทคนิคและ/หรือการส่งชิ้นส่วนอะไหล่ไปยังสถานที่ติดตั้ง หรือสถานที่ประกอบธุรกิจของลูกค้าตามที่ได้รับอนุมัติจาก Dell ที่ระบุไว้ในสัญญา (ตามความจำเป็นและตามตัวเลือกของบริการที่ซื้อ) เพื่อแก้ไขปัญหาของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- ชิ้นส่วนทดแทนเมื่อเห็นว่าจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขหรือป้องกันปัญหา
- การให้สิทธิ์ ProSupport รวมถึงการเข้าถึง TechDirect และ SupportAssist ซึ่งเปิดใช้งานผ่านซอฟต์แวร์การเชื่อมต่อ และให้สิทธิประโยชน์ไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้:
 - การตรวจจับปัญหาเชิงรุกและการสร้างเคสอัตโนมัติ
 - การตรวจจับความล้มเหลวของฮาร์ดแวร์และการสร้างเคสอัตโนมัติเชิงคาดการณ์
 - การสร้างกรณีแบบบริการตนเอง
 - การจัดส่งชิ้นส่วนแบบบริการตนเอง
- ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน
- ความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs เป็นแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่ให้การตรวจสอบพีซี Dell ในเชิงรุก ใช้ประโยชน์จากแมชชีนเลิร์นนิงและ AI เพื่อตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพโดยรวมของพีซี Dell ในเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์ที่ชาญฉลาด ครอบคลุม และคาดการณ์ได้ SupportAssist ช่วยให้ผู้ดูแลระบบที่ได้รับอนุญาตสามารถจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ และแก้ไขฟลิตของ Dell จากระยะไกลโดยใช้พอร์ทัล TechDirect

นอกจากนี้ SupportAssist ยังตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณและรวบรวมข้อมูลเพื่อช่วยในการสนับสนุนทางเทคนิค ในกรณีที่ตรวจพบปัญหา ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้สามารถที่จะส่งไปยัง Dell เพื่อให้คุณได้รับประสบการณ์การสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ปรับให้ตรงกับความต้องการและดียิ่งขึ้น

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

² ความพร้อมในการให้บริการจะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและอยู่ภายใต้การดำเนินการเชิงพาณิชย์ที่มีเหตุผลและเป็นธรรม โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

SupportAssist มีให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสัญญา ProSupport (หรือสูงกว่า) ที่ถูกต้อง

SupportAssist for Business PCs ต้องได้รับการติดตั้งและกำหนดค่าให้ส่งข้อมูลระบบกลับไปยัง Dell เพื่อรับสิทธิประโยชน์โดยไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้

- การตรวจสอบระบบเชิงรุกสำหรับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานปกติ รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้งานทางไกลการรายงานประสิทธิภาพ การสร้างเคสอัตโนมัติ และการเปลี่ยนชิ้นส่วนอัตโนมัติ หากจำเป็น
- การตรวจจับปัญหาเชิงคาดการณ์ก่อนที่การทำงานและประสิทธิภาพการทำงานปกติจะได้รับผลกระทบ และการสร้างเคสอัตโนมัติและ/หรือการเปลี่ยนชิ้นส่วนอัตโนมัติ หากจำเป็น
- การอัปเดตผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อมูลอื่นๆ ที่ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาจากระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอัตโนมัติ
- อัปเดตไดรเวอร์และเฟิร์มแวร์อัตโนมัติ

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

พันธมิตที่ให้บริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน

หากลูกค้าขอรับบริการ และ Dell ตัดสินว่าปัญหานั้นเกิดขึ้นโดยเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ของผู้จัดจำหน่ายที่เป็นบุคคลที่สามที่มีสิทธิ์ที่โดยทั่วไปแล้วใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในสัญญาประกันหรือสัญญาบำรุงรักษาปัจจุบันของ Dell ทาง Dell จะพยายามให้ความช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ซึ่ง Dell: (n) ทำหน้าที่เป็นจุดติดต่อเดียวจนกว่าปัญหาได้รับการจำแนก (ข) ติดต่อผู้จัดจำหน่ายที่เป็นบุคคลที่สาม (ค) ออกเอกสารยืนยันปัญหา และ (ง) ติดตามปัญหาและสอบถามสถานะและแผนการแก้ไขปัญหาจากผู้จัดจำหน่าย (ในกรณีที่เป็นไปได้)

เพื่อที่จะมีสิทธิ์รับบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกัน ลูกค้าต้องมีข้อตกลงการให้บริการที่เหมาะสมและยังมีผลบังคับใช้และสิทธิ์ตามข้อตกลงโดยตรงกับผู้จัดจำหน่ายที่เป็นบุคคลที่สามดังกล่าวและ Dell หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Dell เมื่อมีการแยกแยะและรายงานปัญหาแล้ว ผู้ขายบุคคลที่สามจะเป็นผู้รับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียวในการให้ความช่วยเหลือทั้งหมดทั้งในด้านเทคนิคและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือบริการของผู้จัดจำหน่ายรายอื่น ดูพันธมิตที่ให้บริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันในปัจจุบันที่ <https://dell.com/support.com> ตามที่เกี่ยวข้อง โปรดทราบว่า ผลิตภัณฑ์ยี่ห้ออื่นที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

การสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม

Dell ProSupport ประกอบด้วยการสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมของ Dell สำหรับแอปพลิเคชันสำหรับผู้ใช้จ่ายทาง OEM บางรุ่น การใช้งานผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และเฟิร์มแวร์บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ("ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม") ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมประกอบด้วยแอปพลิเคชันไคลเอ็นต์ปลายทางที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้า เช่น ซอฟต์แวร์ Norton AntiVirus™ ชุดโปรแกรมซอฟต์แวร์ Microsoft® Office ซอฟต์แวร์ด้านการบัญชี Intuit® QuickBooks® ซอฟต์แวร์ Adobe® Photoshop® และซอฟต์แวร์ Adobe Acrobat® โปรดติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายชื่อล่าสุดของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุม

ดูคู่มือความช่วยเหลือด้านซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมในปัจจุบันได้ [ที่นี่](https://dell.com/support.com) โปรดทราบว่าผลิตภัณฑ์ยี่ห้ออื่นที่สนับสนุนอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ข้อจำกัดของการสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมของ Dell

Dell ไม่รับประกันว่าข้อซักถามบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ จะได้รับการแก้ไข หรือผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่ได้รับการคุ้มครองจะสามารถทำงานได้ตามปกติ สถานการณ์ที่ทำให้เกิดข้อซักถามของลูกค้าต้องสามารถสร้างขึ้นใหม่ได้ในระบบเดียว (ได้แก่ หน่วยประมวลผลกลางหนึ่งหน่วยที่มีเวิร์กสเตชันและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ) Dell อาจสรุปว่าปัญหาซอฟต์แวร์นั้นซับซ้อนเพียงพอ หรือผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าเป็นอุปกรณ์ที่ควรวิเคราะห์หรือซักถามผ่านการสนับสนุนทางโทรศัพท์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ลูกค้าเข้าใจและยอมรับว่าในบางครั้งผู้เผยแพร่ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องอาจไม่ได้ให้บริการช่วยเหลือปัญหาต่อคำร้องขอของลูกค้า ลูกค้ายอมรับว่ากรณีที่ผู้เผยแพร่ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องไม่ได้ให้บริการช่วยเหลือปัญหาให้กับลูกค้า ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจจากบริการที่ Dell จัดหาให้อย่างแน่นอน

วิธีติดต่อ Dell เพื่อรับบริการ

ขั้นตอนที่หนึ่ง: ติดต่อ Dell เพื่อขอความช่วยเหลือ

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

ขั้นตอนที่สอง: ช่วยเหลือด้วยการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล

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

โปรแกรมสนับสนุนแบบ Self-Dispatch

สำหรับลูกค้าที่ลงทะเบียนในโปรแกรม TechDirect เหตุการณ์ที่เข้าเงื่อนไขอาจได้รับการจัดการโดยช่างเทคนิคที่ได้รับการรับรองสำหรับลูกค้าผ่านการยื่นคำขอรับบริการไปยังเว็บไซต์ที่ดำเนินการด้วยตนเอง หรือการเข้าคิวทางโทรศัพท์ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของ TechDirect

ตัวเลือกบริการนอกสถานที่

ตัวเลือกการให้บริการนอกสถานที่จะแตกต่างกันกับประเภทการบริการที่ซื้อ เนื่องจากคุณซื้อ ProSupport ใบแจ้งหนี้จะระบุระดับการให้บริการนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งแสดงในตารางด้านล่าง โดยมีเงื่อนไขว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้ได้รับการปฏิบัติตามและหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยและการกำหนดปัญหาจากระยะไกลโดยนักวิเคราะห์ของ Dell ซึ่งจะพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์นั้นจำเป็นต้องส่งช่างเทคนิคบริการและ/หรือชิ้นส่วนเพื่อให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ หรือหากปัญหาสามารถแก้ไขได้จากระยะไกล Dell จะจัดส่งช่างเทคนิคบริการไปยังที่ตั้งธุรกิจของลูกค้าสำหรับเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์

ประเภทของการบริการนอกสถานที่	เวลาการให้บริการนอกสถานที่ ³	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
4 ชั่วโมงการบริการนอกสถานที่	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้ว เราจะจัดส่งช่างเทคนิคออกไปนอกสถานที่ภายใน 4 ชั่วโมง	• พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมถึงวันหยุดราชการ • พร้อมให้บริการสำหรับสถานที่ให้บริการที่ระบุภายในสี่ (4) ชั่วโมง • พร้อมให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนบางรุ่นในบางท้องถิ่น • คลังเก็บชิ้นส่วนที่อยู่ห่างออกไป 4 ชั่วโมงจะเก็บชิ้นส่วนที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามที่ Dell กำหนด ชิ้นส่วนที่ไม่ใช่การกิจวิฤตสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน

³ ช่วงเวลาการให้บริการบางช่วงเวลาอาจไม่มีให้บริการในทุกประเทศหรือทุกสถานที่ โปรดสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกับตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

ประเภทของการบริการนอกสถานที่	เวลาการให้บริการนอกสถานที่ ³	ข้อจำกัด/ข้อกำหนดพิเศษ
	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้ว เราจะจัดส่งช่างเทคนิคออกไปนอกสถานที่ในวันทำการเดียวกัน	- พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน - รวมถึงวันหยุดราชการ - พร้อมให้บริการสำหรับสถานที่ให้บริการที่ระบุภายในแปด (8) ชั่วโมง - พร้อมให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนบางรุ่นในบางท้องถิ่น - คลังเก็บชิ้นส่วนที่อยู่ห่างออกไป 8 ชั่วโมงจะเก็บชิ้นส่วนที่สำคัญต่อภารกิจสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามที่ Dell กำหนด ชิ้นส่วนที่ไม่ใช่การกิจวิกฤตสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน
การบริการนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป (NBD)	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้ว เราจะจัดส่งช่างเทคนิคออกไปนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป	- พร้อมให้บริการห้า (5) วันต่อสัปดาห์ สิบ (10) ชั่วโมงต่อวัน ยกเว้นวันหยุด - สายที่โทรเข้ามาที่ศูนย์ผู้เชี่ยวชาญของ Dell หลัง 17:00 น.³ ตามเวลาในท้องถิ่นของลูกค้า (วันจันทร์ - วันศุกร์) และ/หรือการออกให้บริการที่ Dell ได้รับเรื่องหลังจากเวลาดังกล่าว อาจทำให้ต้องเพิ่มจำนวนวันที่ช่างเทคนิคจะไปถึงที่อยู่ของลูกค้า - ให้บริการได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเป็นบางรุ่นเท่านั้น
ลูกค้าที่อยู่นอกภาคพื้นทวีปสหรัฐอเมริกา ("OCONUS") ลูกค้า	หลังจากการแก้ไขปัญหาและการวินิจฉัยระยะไกลแล้ว เราจึงจะสามารถจัดส่งชิ้นส่วนได้ เวลาในการมาถึงสถานที่ทำงานจะขึ้นอยู่กับตำแหน่งของลูกค้า OCONUS และความพร้อมของอะไหล่	- จำกัดเฉพาะลูกค้า OCONUS ที่ Dell อนุมัติ (สหรัฐอเมริกาเท่านั้น) - ลูกค้าของรัฐบาลกลางควรดูตำแหน่งในการให้บริการของ OCONUS ในข้อตกลงบริการที่ลูกค้าได้ลงชื่อแยกต่างหากไว้กับ Dell

ชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้

ชิ้นส่วนอะไหล่บางอย่างได้รับการออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอดหรือเปลี่ยนได้อย่างง่ายดาย ชิ้นส่วนอะไหล่ดังกล่าวถูกกำหนดว่าเป็นชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (Customer Replaceable Units - "CRU") โดยไม่คำนึงถึงระดับการให้บริการที่ซื้อไว้ หากในระหว่างการวินิจฉัยระยะไกล ตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคระบุว่าเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขสามารถแก้ไขได้ด้วยชิ้นส่วนที่ได้รับการกำหนดเป็น CRU ทาง Dell จะจัดส่งชิ้นส่วนที่ได้รับการกำหนดเป็น CRU ไปที่ลูกค้าโดยตรง วิธีการขนส่งที่ใช้เพื่อจัดส่งชิ้นส่วน CRU จะขึ้นอยู่กับระดับของบริการที่ลูกค้าซื้อไว้ ชิ้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีเวลาการบริการในระดับบริการนอกสถานที่หรือการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าจะได้รับการจัดส่งในวันหนึ่งถึงสองวันทำการ ยกเว้นในกรณีที่ตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น

บริการที่ไม่รวมอยู่ด้วย

- กิจกรรมที่ไม่ได้อธิบายหรือกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนั้นรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการติดตั้ง การยกเลิกการติดตั้ง การย้ายถิ่นฐาน ความช่วยเหลือในการฝึกอบรม และกิจกรรมการดูแลระบบระยะไกล
- การช่วยเหลือเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานหรือการดูแลระบบ
- อุปกรณ์จ่ายไฟ การเปลี่ยนทดแทนสื่อ อุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ อุปกรณ์ตกแต่งหรือชิ้นส่วน เช่น โครงและฝาครอบหรืออุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ
- แบตเตอรี่ในอุปกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 12 เดือนและไม่ครอบคลุมโดยบริการแบตเตอรี่แบบขยายระยะเวลาของ Dell หรือแบตเตอรี่ที่ซื้อพร้อมการรับประกัน ข้อบกพร่อง 3 ปีในอุปกรณ์ที่มีอายุมากกว่า 36 เดือน และไม่ครอบคลุมโดยบริการแบตเตอรี่แบบขยายระยะเวลาของ Dell
- การสนับสนุนผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตรายอื่นโดยตรงหรือบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันสำหรับรุ่นที่ยังไม่มีการสนับสนุนในขณะนี้โดยผู้ผลิต ผู้ขาย หรือลูกค้า

- การสนับสนุนฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าหรือติดตั้งภายหลังโดย OEM ยกเว้นที่มีความคุ้มครองตามสัญญาบริการฉบับอื่นจาก Dell
- ไม่มีการทำจัดสลายแวร์และ/หรือสแนกหนี้ออกจากความสามารถของ SupportAssist ตามที่อธิบายไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- บริการสำรองข้อมูล
- การติดตั้งระบบไร้สายขั้นสูง การติดตั้งระบบเครือข่ายหรือระยะไกล การตั้งค่า การเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดค่าแอปพลิเคชัน ที่นอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- การเขียนสคริปต์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบ/การใช้งานฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บ หรือการคอมไพล์โค้ดใหม่
- การซ่อมแซมความเสียหายหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งมีผลต่อความสวยงามเพียงอย่างเดียว และไม่มีผลต่อการทำงานทางกายภาพของเครื่อง
- การซ่อมแซมที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือผลที่เกิดจากการแก้ไข ปรับแต่ง หรือการซ่อมแซมจากบุคลากรที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่จาก Dell ผู้ค้าปลีกอย่างเป็นทางการของ Dell หรือผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ หรือโดยลูกค้าที่ใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนเองได้ (CSR)
- 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 และข้อมูลที่ถูกค้าเป็นเจ้าของหรือได้รับอนุญาตซึ่งตั้งอยู่ในที่นั้น รวมทั้งส่วนประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในสิ่งดังกล่าว เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต จะถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้

การไม่ชกแจงโน้มน้าว ลูกค้าจะไม่ชกแจงโน้มน้าวให้มีการว่าจ้างพนักงานที่สานติดต่อเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริการที่ Dell มีให้เป็นเวลาสองปีนับจากวันที่ระบุในใบแจ้งหนี้ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Dell เสียก่อน อย่างไรก็ตาม ค่าโฆษณาทั่วไปและรูปแบบการชกแจงโน้มน้าวในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนั้น จะไม่ชกแจงทั้งทางตรงและทางอ้อมหลังจากนี้ และท่านจะได้รับอนุญาตให้ชกแจงโน้มน้าวเพื่อว่าจ้างพนักงานที่สิ้นสุดการทำงานหรือลาออกจากการเป็นพนักงานของ Dell ก่อนที่จะเริ่มพูดคุยเรื่องการจ้างงานกับท่าน

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าเข้าใจว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell จะไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ หรือถ้ามีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญหรือล่าช้ากว่ากำหนด ดังนั้นลูกค้าจะให้ความร่วมมือที่จำเป็นทั้งหมดกับ Dell อย่างเหมาะสมและโดยทันที เพื่อสนับสนุนการบริการของ Dell ถ้าลูกค้าไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอและเหมาะสมตามที่กล่าวมาแล้ว Dell จะไม่รับผิดชอบความล้มเหลวในการดำเนินการให้บริการ และลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืน

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

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

- 1. ข้อมูลใด ๆ ที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
- 2. ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
- 3. ความเสียหายหรือสูญหายของสื่อแบบถาวรได้
- 4. การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
- 5. การกระทำหรือการละเว้น ซึ่งรวมถึงความประมาทโดย Dell หรือผู้ให้บริการจากภายนอก

การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่น บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการใช้งานของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใดๆ ที่บริการของ Dell อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการบริการของ Dell

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

ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell ใด ๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจมีข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อกำหนดในนี้หรือในข้อกำหนดออนไลน์ด้านล่าง ตัวแทนจำหน่ายอาจตกลงกับ Dell ที่จะดำเนินการรับประกันและ/หรือบริการซ่อมบำรุงสำหรับผู้ซื้อในนามของตัวแทนจำหน่าย ลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการการรับประกันและ/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องได้รับการฝึกอบรมและได้รับการรับรองอย่างเหมาะสม การดำเนินการซ่อมแซมใด ๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม/รับรอง อาจส่งผลให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหาก Dell จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายในพื้นที่ของ Dell เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

หากไม่มีข้อตกลงดังกล่าวที่อนุญาตบริการนี้อย่างชัดเจน จะทำการให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือตามข้อตกลงการจำหน่ายต่อที่อ้างถึงในตารางด้านล่างขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้ได้กับการบริการที่ซื้อ

	การซื้อบริการโดยตรง	การซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
สหรัฐอเมริกา	www.dell.com/cts	รายละเอียดบริการและเอกสารการให้บริการอื่น ๆ ของหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell ซึ่งคุณอาจได้รับจากผู้ขายไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณและหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell แต่มีขึ้นเพื่อระบุเกี่ยวกับเนื้อหาในการจัดบริการที่คุณจัดซื้อจากผู้ขายเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการตามขอบเขตและข้อกำหนดการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น ในการอ้างอิงใด ๆ ก็ตามที่เกิดขึ้นภายหลังจากฉบับนี้ต่อ “ลูกค้า” ในรายละเอียดบริการนี้ และในเอกสารการบริการอื่น ๆ ของ Dell ว่าหมายความว่าถึงตัวท่าน โดยที่การอ้างอิงใด ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell จะต้องเป็นการอ้างอิงถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการที่ให้บริการในนามของผู้ขายของท่าน คุณจะไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย
แคนาดา	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell*	
เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell*	

	การซื้อบริการโดยตรง	การซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
ยุโรป ตะวันออก กลาง และแอฟริกา	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell* ฝรั่งเศส: Contracts de service Dell France เยอรมนี: Dell.de/AGB สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	โดยตรงไม่ถือว่ามีส่วนกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ Dell.com ในท้องถิ่นของตนได้โดยอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ในท้องถิ่นของตน หรือเลือกประเทศจากเครื่องมือเลือกประเทศใน Dell.com

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

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

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

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

การโอนสิทธิ์และการรับเหมาช่วง Dell อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือโอนรายละเอียดบริการนี้ให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ซึ่งจะดำเนินการในนามของ Dell

การยกเลิก Dell อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:

1. ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
2. ลูกค้าละเมิด ชุมชู้ หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับนักวิเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่

3. ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้
4. Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่อง หากคำขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอัตราล้มเหลวดังกล่าวจะได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

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 จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะ 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณเพื่อรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการนอกสถานที่ใน EMEA อิงกับสถานที่ให้บริการของ Dell ก่อนซื้อ

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

ลำดับความสำคัญ หากไม่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีข้อขัดแย้งระหว่างเงื่อนไขของเอกสารในส่วนที่ใช้ประกอบข้อตกลงนี้ เอกสารที่ยึดเป็นหลักซึ่งมีผลเหนือกว่าเรียงลำดับได้ดังนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อสลายข้อขัดแย้งดังกล่าว โดยที่ยังรักษาข้อตกลงที่ไร้ข้อขัดแย้งไว้ให้ได้มากที่สุด 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 บริการนี้พร้อมใช้งานกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งรวมถึงระบบ Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, แล็ปท็อป Dell, แล็ปท็อป Dell Pro, แล็ปท็อป Dell Pro Max, แล็ปท็อป Dell Edu, แล็ปท็อป Dell Pro Rugged, เดสก์ท็อป Dell, เดสก์ท็อป Dell Pro และ เดสก์ท็อป Dell Pro Max บางรุ่นซึ่งอยู่ในการกำหนดค่ามาตรฐาน (“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน”) ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจะมีการเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น โปรดสอบถามตัวแทนฝ่ายขายของคุณเกี่ยวกับรายชื่อบริการล่าสุดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ Dell สนับสนุน ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการจะได้รับการติดแท็กด้วยหมายเลขผลิตภัณฑ์ (“แท็ก

บริการ”) ลูกค้าต้องซื้อข้อตกลงการบริการที่แยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ โปรดแจ้งแก่บริการที่อยู่นับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณเมื่อติดต่อ Dell เกี่ยวกับบริการนี้

ขอบเขตการรับประกัน / การสนับสนุนฮาร์ดแวร์ บริการที่สนับสนุนอาจรวมถึงตัวเลือกต่างๆ ในการสนับสนุนทางเทคนิค (ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และชิ้นส่วนอะไหล่และบริการแรงงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อซ่อมหรือเปลี่ยนวัสดุที่บกพร่องด้านงานผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นตามเงื่อนไขและอยู่ภายในช่วงรับประกันแบบจำกัด / ข้อกำหนดสัญญาการสนับสนุนที่มีผลกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (“เหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข”) โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจำภูมิภาคของคุณเพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อตัวแทนฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

การสนับสนุนระหว่างประเทศ เมื่อต้องเดินทางพร้อมกับนำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell ติดตัวไปนอกประเทศของคุณ และสำหรับช่วงเวลาที่น้อยกว่าหก (6) เดือน Dell จะให้ตัวเลือกบริการและการสนับสนุน คุณลักษณะของบริการและการสนับสนุนบางประการอาจไม่สามารถจัดให้ได้ และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดในหัวข้อ ข้อจำกัดด้านพื้นที่และการย้ายสถานที่ โดยเป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม หรือไปที่

<https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>

การเปลี่ยนอุปกรณ์ทั้งหมด การไม่ส่งคืน การเป็นเจ้าของชิ้นส่วนอะไหล่ หาก Dell ระบุว่าส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีความบกพร่องนั้นสามารถถอดออกและประกอบได้ง่าย (เช่น แบตเตอรี่ หรือจอแสดงผล) หรือหากเจ้าหน้าที่วิเคราะห์เห็นว่าควรเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวทั้งหมด 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 ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่างๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

ข้อตกลงบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับทุกระดับการบริการ Dell อาจเสนอที่จะส่งมอบชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์ที่สามารถเปลี่ยนทดแทนได้ (“รายการที่สามารถเปลี่ยนทดแทนได้”) ให้แก่คุณตามหลักบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า โดยไม่คำนึงถึงบริการระดับแรกเริ่มที่คุณซื้อไว้ ก่อนการให้บริการการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า Dell อาจต้องขอทราบหมายเลขบัตรเครดิต และการขออนุมัติสินเชื่อ หรือการชำระเงินสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนก่อนที่จะส่งรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวให้แก่คุณ หากคุณไม่ต้องการที่จะให้การอนุมัติสินเชื่อ หรือการชำระเงินตามที่กำหนดในย่อนี้ คุณจะไม่ได้รับรายการเปลี่ยนทดแทนตามการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เราจะไม่เรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือเราจะคืนเงินที่ลูกค้าชำระเข้ามาสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวครบเท่าที่: 1) คุณส่งชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมคืนให้เราภายใน 10 วันนับจากวันที่ใบเสร็จรับเงินสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน และ 2) เรายืนยันว่าการรับประกันที่เกี่ยวข้องและข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้งานได้ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจำพื้นที่เพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม หากเราไม่ได้รับชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมภายใน 10 วัน เราจะไม่เรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคามาตรฐานในปัจจุบันสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือ หากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ หากเกินเวลาตามใบเสร็จรับเงินของชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิม เราจะกำหนดว่าข้อกำหนดของการรับประกันที่เกี่ยวข้องและข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้งานได้ไม่ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นคุณจะได้รับโอกาสในการส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน โดยชำระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองแต่เพียงผู้เดียว ภายในเวลาสิบ (10) วันนับจากวันที่เราติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการขาดการรับประกันของคุณ และหาก你不ส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน เราจะไม่เรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคาของรายการเปลี่ยนทดแทนมาตรฐานในปัจจุบัน หรือหากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ

ชิ้นส่วนที่จัดส่งภายในวันทำการเดียวกัน ชิ้นส่วนที่จัดส่งให้ในวันเดียว หมายถึงชิ้นส่วนที่เมื่อเกิดความผิดปกติขึ้น อาจทำให้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่สามารถทำงานเบื้องต้นได้เพื่อขอรับชิ้นส่วนภายในวันทำการเดียวกัน ลูกค้าต้องซื้อสัญญาบริการที่มีการจัดส่งชิ้นส่วนให้ในวันเดียว และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนั้นต้องอยู่ในพื้นที่ให้บริการตามที่ Dell กำหนด หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับสถานปฏิบัติงานของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ชิ้นส่วนดังกล่าวจะถูกส่งทันทีตามความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์

ชิ้นส่วนอะไหล่ Dell ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิโดยชัดแจ้งแก่ Dell ในการใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่างๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

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

การโอนบริการ ภายใต้ข้อกำหนดในรายละเอียดบริการ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลอื่นที่จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนสิ้นอายุระยะเวลาข้อตกลงในปัจจุบัน ทั้งนี้ลูกค้าจะต้องเป็นผู้จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่วนบริการนี้รายแรก หรือลูกค้าจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้จากเจ้าของรายแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และพร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนการเปลี่ยนมือตามที่ระบุใน www.dell.com/support อาจมีค่าบริการในการโอน หากลูกค้าและผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการ (หรือไม่มีบริการจัดให้ในราคาที่เท่ากัน) ลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าอาจไม่สามารถรับบริการหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรักษาสีทบริการเดิมในพื้นที่ใหม่ หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าไม่จ่ายค่าบริการเพิ่มเติม บริการดังกล่าวอาจถูกปรับเปลี่ยนประเภทการให้บริการอัตโนมัติตามราคาให้บริการเดิมสำหรับพื้นที่ใหม่ โดยไม่สามารถขอคืนเงินได้

อุปกรณ์ที่ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ หากหลังจากทำการวินิจฉัยและการแก้ไขปัญหาจากระยะไกลแล้ว Dell พิจารณาว่าจำเป็นต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าเพื่อรับบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมตามที่อธิบายไว้ในตารางด้านล่าง ลูกค้าจะต้องบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในทันที และกำหนดเวลารับกับทางไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งในวันเดียวกันหรือวันถัดไปที่พร้อมให้บริการ เพื่อรักษาสีทของลูกค้า สำหรับการซ่อมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน Dell จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปให้ผู้จัดส่งเพื่อส่งกลับคืนแก่ลูกค้า หากพบว่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้ามีตัวเลือกจากผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา อาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม รวมทั้งเวลาในการซ่อมและส่งคืนอาจล่าช้าออกไป Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทนทั้งชุดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้แก่ลูกค้าแทนการซ่อมแซม และส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งถูกส่งมาซ่อมแซม

ลูกค้าจะต้องจ่ายค่าชิ้นส่วนอะไหล่ที่เอาออกไปจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและไม่ได้ส่งคืนให้กับ Dell อย่างเหมาะสม ตามราคามาตรฐานขณะนั้นของ Dell การไม่ชำระค่าชิ้นส่วนอะไหล่ที่ไม่มีการส่งคืนจากลูกค้าให้กับ Dell อย่างเหมาะสมอาจก่อให้เกิดการระงับการให้บริการแก่ลูกค้าภายใต้ข้อตกลงนี้

จะไม่สามารถใช้ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมที่ระบุไว้ในตารางด้านล่างได้ในทุกประเทศและทุกพื้นที่

ระดับการให้บริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (แล้วแต่กรณี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง	บริการส่งทางไปรษณีย์ (MIS)	บริการส่งทางไปรษณีย์เริ่มต้นจากการโทรติดต่อฝ่ายบริการด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการวิเคราะห์ปัญหา ช่างเทคนิคของ Dell จะระบุว่าปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นจำเป็นต้องให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนดไว้เพื่อให้บริการตามข้อกำหนดหรือไม่ รอบเวลาโดยทั่วไปซึ่งรวมเวลาขนส่งทั้งไปและกลับจากศูนย์ซ่อมบำรุงแล้วคือ 10 วันทำการ นับจากวันที่ลูกค้านำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมาให้ Dell
	บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ (CIS)	บริการส่งด้วยตัวเองคือบริการ “นำฝากส่ง” ที่เริ่มจากการโทรติดต่อฝ่ายบริการด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ ช่างของ Dell จะวิเคราะห์ปัญหาว่าเป็นข้อบกพร่องด้านฮาร์ดแวร์หรือไม่ หากใช่ ลูกค้าจะได้รับแจ้งให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจัดส่งที่ Dell กำหนด (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่าย) เวลาในการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงของเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขจะดำเนินการตามเวลาการให้บริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อวางแผนให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง

ระดับการให้บริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (แล้วแต่กรณี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
	บริการรับและส่งคืน	บริการรับและส่งคืนสินค้าเริ่มจากการติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุไว้ข้างต้น หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทางโทรศัพท์ร่วมกับช่างเทคนิคของ Dell ตัวแทนของ Dell จะขอรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด รอบเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยทั่วไปคือสิบ (10) วัน รวมการจัดส่งไปยังและจากศูนย์ซ่อม โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ลูกค้าจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้กับ Dell การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก รวมทั้งจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้ส่งข้อแยกต่างหาก
บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า	ไม่ระบุ	สำหรับลูกค้าที่มีบริการการเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบที่เกี่ยวข้อง (เช่น XPS 9315) Dell อาจจัดส่งผลิตภัณฑ์เพื่อเปลี่ยนทดแทนไปยังสถานที่ของลูกค้าย่อยเพื่อสนับสนุนเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข ในบางกรณี อาจมีการจัดส่งช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่ไปเปลี่ยน/ติดตั้งผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์ทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องส่งคืนจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบที่เกี่ยวข้องที่บกพร่องให้กับ Dell ด้วยการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปยังที่ตั้งของผู้ให้บริการส่งคืนที่กำหนดไว้ภายใน 3 วันทำการ หาก Dell พิจารณาว่าไม่สามารถส่งคืนหน้าจอ (จอภาพ) อุปกรณ์ต่อพ่วง และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องกลับไปยังที่ตั้งของผู้ให้บริการได้ และลูกค้าต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์นั้นโดยผ่านทางไปรษณีย์ แล้วบรรจุภัณฑ์คำแนะนำในการส่งสินค้า และเอกสารการจ่ายเงินค่าส่งล่วงหน้า จะถูกจัดส่งไปให้ลูกค้าพร้อมผลิตภัณฑ์ทดแทน เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องห่อจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องทันที และส่งทางไปรษณีย์หรือนัดหมายให้ผู้ให้บริการมารับภายในวันเดียวกันหรือวันถัดไป หากลูกค้าไม่ส่งคืนสินค้าที่บกพร่องดังกล่าว อาจต้องมีการเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม
ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมบำรุง	บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ผ่านพันธมิตร (CIS) ⁴	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) ⁵	บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าจะเริ่มจากการที่ศูนย์โทรไปหาผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หากเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไข สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้รับการวินิจฉัยแล้วและไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ร่วมกับช่างเทคนิคของ Dell ได้ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตของ Dell จะมารับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด เวลาในการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการในท้องถิ่น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่น การซ่อมบำรุงของเหตุการณ์ที่เป็นไปตามเงื่อนไขจะดำเนินการตามเวลาการให้บริการที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อส่งคืนผลิตภัณฑ์ การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก รวมทั้งจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้ส่งข้อแยกต่างหาก ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง
	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่บังคับใช้กับตัวเลือกการบริการที่ไม่มี การให้บริการนอกสถานที่ทั้งหมด	การซ่อมแซมที่ตรงตามหลักเกณฑ์จะดำเนินการตามเวลาการตอบสนองที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะถูกส่งคืนให้กับลูกค้า ขั้นตอนการจัดส่ง: ระหว่างวิเคราะห์ปัญหา ช่างเทคนิคของ Dell จะแจ้งให้ทราบวิธีส่งคืนผลิตภัณฑ์ไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด ต้องส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังที่อยู่ตามที่ช่างเทคนิคของ Dell ได้แจ้งไว้ และติดป้าย "หมายเลขการอนุญาตส่งคืน" ให้เห็นชัดเจน ช่างเทคนิคของ Dell จะให้หมายเลขอนุมัติการส่งคืน เพื่อให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนได้เร็วยิ่งขึ้น โปรดเขียนคำอธิบายปัญหาโดยย่อแนบมาด้วยบรรจุภัณฑ์ที่จะส่งคืนไว้ในกล่องบรรจุผลิตภัณฑ์เดิม ถ้ากล่องเดิมไม่สามารถใช้ได้ ช่างเทคนิคของ Dell อาจช่วยเหลือด้วยการจัดเตรียมกล่องใหม่ให้ แต่อาจมีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนี้ ข้อควรระวังในการจัดส่ง: ลูกค้าไม่ควรส่งคู่มือ ข้อมูลที่เป็นความลับ กรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคล หรือสื่อแบบถอดได้ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่สูญหายหรือเสียหาย สื่อเสียหายหรือสูญหาย หรือข้อมูลที่เป็นความลับ กรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

⁴ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะเป็นผู้ให้บริการส่งซ่อมที่ศูนย์ (CIS) ผ่านพันธมิตร

⁵ ผู้ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะเป็นผู้ให้บริการรวบรวมและส่งคืนสินค้าผ่านพันธมิตร (CAR)

11

Dell ProSupport for Client Products | v6.2 | 31-Oct-2025

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ใช้กับผู้จำหน่ายที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจาก OEM

“OEM” เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ขายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนราวกับว่าเป็นผู้ผลิตอุปกรณ์ที่ซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการจากกลุ่มธุรกิจของ 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 “ผู้จำหน่าย” หมายถึงคุณหรือนิติบุคคลใด ๆ ที่ซื้อโซลูชัน OEM สำหรับการใช้งานปลายทางและไม่ได้ซื้อไว้เพื่อทำการขาย แจกจ่าย หรือแบ่งใบอนุญาตให้กับผู้อื่น OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การแก้ไขปัญหาระดับแรกแก่ผู้จำหน่าย ควรมีการวินิจฉัยโดยใช้ความพยายามอย่างถึงที่สุดโดย OEM ก่อนที่จะติดต่อ Dell OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก้ไขปัญหาเริ่มแรก แม้ว่าผู้จำหน่ายต้องการได้รับการบริการจาก Dell และหากผู้จำหน่ายติดต่อ Dell เพื่อขอรับบริการโดยไม่ได้ทำการติดต่อ OEM ก่อน Dell จะแจ้งแก่ผู้จำหน่ายให้ทำการติดต่อ OEM ของพวกเขาเพื่อรับการแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกก่อนที่จะทำการติดต่อกับ Dell