

รายละเอียดบริการ

บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่

บทนำ

Dell มีความยินดีที่จะนำเสนอการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ (“บริการ”) ตามรายละเอียดบริการนี้ (“รายละเอียดบริการ”) ใบเสนอราคาของคุณ ใบแจ้งหนี้ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือเอกสารการรับทราบการสั่งซื้อจาก Dell (“ใบแจ้งหนี้” ตามความเหมาะสม) จะระบุชื่อของบริการและตัวเลือกสำหรับบริการที่มีที่คุณซื้อเอาไว้ โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือขอคำแนะนำข้อตกลงในการควบคุมของคุณที่เกี่ยวข้องกับบริการ (“ข้อตกลง”) โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้นเพื่อขอคำแนะนำข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell ที่เกี่ยวข้อง

ขอบเขตของบริการ

จะมีบริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ให้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่มีความคุ้มครองการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของ Dell มากกว่าหนึ่งปี (สำหรับลูกค้าในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา) และ/หรือความคุ้มครองสัญญาการสนับสนุนมากกว่าหนึ่งปี สามารถซื้อบริการนี้แยกต่างหากและหลังจากที่ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ที่รองรับได้จนกว่าจะหมดอายุความคุ้มครองการรับประกันสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวในปีแรก

สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่มีการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดแบตเตอรี่คอมพิวเตอรืเป็นระยะเวลา 1 ปี:

บริการนี้เป็นการเสริมและขยายเงื่อนไขความคุ้มครองแบตเตอรี่หลักอีกหนึ่ง สอง หรือสามปี บริการนี้มีไว้สำหรับขยายเงื่อนไขความคุ้มครองแบตเตอรี่หลักมากถึงและรวมถึงอายุการใช้งานเครื่องปีที่ 4 บริการนี้จะให้บริการแบตเตอรี่ทดแทนหนึ่งก้อนระหว่างระยะเวลาที่ขยาย ในกรณีที่แบตเตอรี่หลักเกิดความล้มเหลว Dell จะทำการกำหนดและวินิจฉัยความล้มเหลวของแบตเตอรี่ผ่านการทดสอบเชิงวินิจฉัยและ/หรือ BIOS หรือตัวบ่งชี้สภาพของแบตเตอรี่ที่ไม่ดีจากระยะไกล

สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่มีการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดแบตเตอรี่คอมพิวเตอรืเป็นระยะเวลา 3 ปี:

บริการนี้ช่วยเสริมและขยายความคุ้มครองแบตเตอรี่หลักสูงสุดนานขึ้นอีกหนึ่งปี บริการนี้มีไว้สำหรับขยายเงื่อนไขความคุ้มครองแบตเตอรี่หลักมากถึงและรวมถึงอายุการใช้งานเครื่องปีที่ 4 บริการนี้จะให้บริการแบตเตอรี่ทดแทนหนึ่งก้อนระหว่างระยะเวลาที่ขยาย ในกรณีที่แบตเตอรี่หลักเกิดความล้มเหลว Dell จะทำการกำหนดและวินิจฉัยความล้มเหลวของแบตเตอรี่ผ่านการทดสอบเชิงวินิจฉัยและ/หรือ BIOS หรือตัวบ่งชี้สภาพของแบตเตอรี่ที่ไม่ดีจากระยะไกล

บริการนี้จำกัดให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ได้เพียงชุดเดียวเท่านั้นในระหว่างระยะเวลาของเงื่อนไขที่ได้รับการขยาย รายละเอียดบริการนี้จะสิ้นสุดลงหลังจากที่ลูกค้าได้รับการเปลี่ยนทดแทนแบตเตอรี่หนึ่งชุด หรือระยะเวลาบริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่หมดอายุลงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ขึ้นอยู่กับว่าเหตุการณ์ใดเกิดขึ้นก่อน

การให้บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่และวิธีการจัดส่งจะต้องเป็นไปตามสิทธิ์การรับบริการของผลิตภัณฑ์ที่รองรับของคุณ

บริการที่สนับสนุนอาจรวมถึงตัวเลือกต่างๆ ในการสนับสนุนทางเทคนิค (ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และส่วนประกอบในการให้บริการและ/หรือบริการแรงงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดซ่อมหรือเปลี่ยนวัสดุที่บกพร่องด้านงานผลิตที่เกิดขึ้น และ/หรือแบตเตอรี่ล้มเหลวเนื่องจากการเสื่อมสภาพตามปกติตามที่วินิจฉัยและกำหนดโดย Dell สืบเนื่องหรืออยู่ภายในช่วงการให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (“เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่”) หลังจากที่ Dell ได้แก้ปัญหาและยืนยันแล้วว่าลูกค้าได้ประสบกับเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ ระหว่างระยะเวลาบริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ Dell จะมอบแบตเตอรี่ทดแทนให้

นอกจากนี้ หากแบตเตอรี่ทดแทนที่ Dell จัดส่งให้กับลูกค้าเกิดใช้งานไม่ได้ตามที่วินิจฉัยและกำหนดโดย Dell ภายใน 90 วันปฏิทิน หลังจากวันที่ได้รับ แบตเตอรี่ดังกล่าวจะได้รับการเปลี่ยนทดแทน

ลูกค้าจะต้องคืนแบตเตอรี่ที่ใช้งานไม่ได้ให้กับ Dell เพื่อการกึ่งทำลาย หรือไม่เช่นนั้นก็ให้กำจัดทิ้งตามเงื่อนไขของรายละเอียด บริการนี้ และตามคำแนะนำของฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell

ชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้:

ชิ้นส่วนอะไหล่บางอย่างถูกออกแบบมาเป็นพิเศษเพื่อให้ลูกค้าสามารถถอดหรือเปลี่ยนได้อย่างง่ายดาย ชิ้นส่วนอะไหล่ดังกล่าว ถูกกำหนดว่าเป็นชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (Customer Replaceable Units - “CRU”) โดยไม่คำนึงถึงระดับการตอบกลับในการให้บริการที่ซื้อไว้ ถ้าในระหว่างการวินิจฉัยจากระยะไกล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ของ Dell ระบุว่าเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ สามารถแก้ไขได้ด้วยชิ้นส่วนที่ได้รับการกำหนดเป็น CRU ทาง Dell จะจัดส่งชิ้นส่วนที่ได้รับการกำหนดเป็น CRU ไปที่ลูกค้าโดยตรง จะมีการจัดส่งแบตเตอรี่ CRU ให้กับลูกค้า และลูกค้าจะเป็นผู้ถอดเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่ใช้งานไม่ได้

- วิธีการขนส่งที่ใช้เพื่อจัดส่งชิ้นส่วน CRU จะขึ้นอยู่กับระดับของบริการที่ลูกค้าซื้อไว้
- จะทำการจัดส่งชิ้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีเวลาการตอบกลับในระดับ “วันทำการถัดไป” หรือบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า ในวันทำการถัดไป ยกเว้นกรณีที่ช่างเทคนิคระบุไว้เป็นอย่างอื่น
- จะจัดส่งชิ้นส่วนอะไหล่สำหรับลูกค้าที่มีตัวเลือกบริการ “ส่งคืนเพื่อซ่อมแซม” ผ่านบริการขนส่งภาคพื้นดิน

ชิ้นส่วนที่ต้องเปลี่ยนโดยช่างเทคนิคนอกสถานที่ (FRU):

การให้สิทธิบริการจะเป็นไปตามรูปแบบการซ่อมของการรับประกันเครื่องที่มีอยู่ ดังนั้นการจัดส่งแบตเตอรี่ FRU จึงจำเป็นต้องให้ช่างเทคนิคของ Dell ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมหรือ ลูกค้าส่งระบบคืนให้กับ Dell เพื่อทำการซ่อมแซม

SupportAssist for Business PCs

จะนำความสามารถเหล่านี้มาใช้กับผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่มีสิทธิ์ ProSupport, ProSupport Plus และ/หรือ ProSupport Flex เท่านั้น

SupportAssist for Business PCs เป็นแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ที่ให้การตรวจสอบพีซี Dell ในเชิงรุก ใช้ประโยชน์จากแมชชีนเลิร์นนิงและ AI เพื่อตรวจสอบและวัดประสิทธิภาพโดยรวมของพีซี Dell ในเชิงรุกผ่านการวิเคราะห์ที่ชาญฉลาดครอบคลุม และคาดการณ์ได้ SupportAssist ช่วยให้ผู้ใช้และผู้ดูแลระบบที่ได้รับอนุญาตสามารถจัดการ เพิ่มประสิทธิภาพ และแก้ไขข้อผิดพลาดของ Dell จากระยะไกลโดยใช้พอร์ทัล TechDirect

นอกจากนี้ SupportAssist ยังตรวจสอบผลิตภัณฑ์ของคุณและรวบรวมข้อมูลเพื่อช่วยให้การสนับสนุนทางเทคนิค ในกรณีที่ตรวจพบปัญหา ข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้สามารถที่จะส่งไปยัง Dell เพื่อให้คุณได้รับประสบการณ์การสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ ปรับให้ตรงกับความต้องการและดียิ่งขึ้น

SupportAssist มีให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสัญญา ProSupport (หรือสูงกว่า) ที่ถูกต้อง

SupportAssist for Business PCs ต้องได้รับการติดตั้งและกำหนดค่าให้ส่งข้อมูลระบบกลับไปยัง Dell เพื่อรับสิทธิประโยชน์ โดยไม่จำกัดเพียงสิ่งต่อไปนี้

- การตรวจสอบระบบเชิงรุกสำหรับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานปกติ รวมถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้งานทางไกลการรายงานประสิทธิภาพ การสร้างเคสอัตโนมัติ และการเปลี่ยนชิ้นส่วนอัตโนมัติ หากจำเป็น
- การตรวจจับปัญหาเชิงคาดการณ์ก่อนที่การทำงานและประสิทธิภาพการทำงานปกติจะได้รับผลกระทบ และการสร้างเคสอัตโนมัติและการเปลี่ยนชิ้นส่วนอัตโนมัติ หากจำเป็น

- การอัปเดตผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อมูลอื่น ๆ ที่ช่วยให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาจากระยะไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยอัตโนมัติ
- อัปเดตไดรเวอร์และเฟิร์มแวร์อัตโนมัติ

ซอฟต์แวร์ SupportAssist นั้นไม่ได้รับการออกแบบให้จัดเก็บข้อมูลส่วนตัวใด ๆ เช่น ไฟล์ส่วนตัว ประวัติการท่องเว็บ หรือคุกกี้ อย่างไรก็ตาม หากมีการจัดเก็บหรือดูข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้ตั้งใจในระหว่างกระบวนการแก้ไขปัญหา ข้อมูลดังกล่าวจะได้รับการปฏิบัติตามนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของ Dell โปรดอ่านนโยบายความเป็นส่วนตัวของ Dell ฉบับเต็มที่นี่

www.Dell.com/Privacy อาจไม่สามารถใช้ SupportAssist ได้กับผลิตภัณฑ์ที่ Dell สนับสนุนบางรายการเนื่องจากข้อกำหนดของระบบปฏิบัติการบางอย่าง หากต้องการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับ SupportAssist รวมถึงการกำหนดค่า การปรับใช้ และการใช้งาน และเพื่อดูผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell รายการล่าสุด โปรดเยี่ยมชมเว็บไซต์ SupportAssist ที่

<https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

ความรับผิดชอบของลูกค้าสำหรับข้อเสนอเฉพาะ

ลูกค้าจะ:

- รายงานแบตเตอรี่ชำรุดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามรายละเอียดบริการที่มีผลของลูกค้า
- เมื่อมีการร้องขอ โปรดแจ้งหมายเลขเรียกของผลิตภัณฑ์และข้อมูลที่ระบุถึงชิ้นส่วนอะไหล่ (“PPID”) หรือรายละเอียดที่เพียงพอเพื่อที่จะยืนยันว่าได้เกิดเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ ขึ้น และเพื่อรับการคุ้มครองโดยบริการนี้
- แจ้งนักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell ว่าได้ซื้อบริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่สำหรับผลิตภัณฑ์ที่รองรับ
- เมื่อได้รับแบตเตอรี่ทดแทนแล้ว ให้ส่งคืนแบตเตอรี่ที่ใช้งานไม่ได้ให้กับ Dell ในบรรจุภัณฑ์ที่ได้ชำระเงินไว้ก่อนหน้าที่จัดเตรียมให้ไว้ เพื่อการกำจัดอย่างเหมาะสม หรือปฏิบัติตามคำแนะนำของนักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell Dell ไม่รับผิดชอบต่อแบตเตอรี่ที่ไม่ได้รับการกำจัดอย่างเหมาะสม
- สำรองข้อมูลและโปรแกรมทั้งหมดที่มีอยู่ในระบบที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดให้เสร็จ ก่อนทำการให้บริการนี้ DELL จะไม่มีความรับผิดชอบสำหรับการสูญเสียหรือการเรียกคืนข้อมูลหรือโปรแกรม หรือการสูญเสียความสามารถในการใช้ระบบ อันเกิดขึ้นนอกเหนือจากบริการหรือการสนับสนุน หรือการกระทำหรือการละเว้น รวมถึงการประมาทโดย Dell หรือผู้ให้บริการบุคคลที่สาม

วิธีติดต่อ Dell เพื่อรับบริการ

ขั้นตอนที่หนึ่ง: ติดต่อ Dell เพื่อขอความช่วยเหลือ

- ดูข้อมูลการติดต่อได้ที่ www.dell.com/support
- ติดต่อ Dell จากตำแหน่งที่ตั้งที่สามารถเข้าถึงตัวผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้
- ระบุทีมบริการ หมายเลขรุ่น เวอร์ชันปัจจุบันของระบบปฏิบัติการ และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ Dell ร้องขอ Dell จะตรวจสอบยืนยันผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า บริการที่ใช้งานได้ และระดับการตอบกลับ แล้วยืนยันการหมดอายุของบริการ

ขั้นตอนที่สอง: ช่วยเหลือด้วยการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล

- เมื่อขอรับความช่วยเหลือ โปรดระบุข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่ได้รับ และระบุว่าข้อผิดพลาดเกิดขึ้นเมื่อใด สิ่งที่ทำก่อนปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาขั้นตอนใดไปแล้วบ้าง
- เราจะช่วยคุณตลอดทุกขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเพื่อช่วยวินิจฉัยปัญหาดังกล่าว เราอาจขอให้คุณเข้าถึงภายในผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณในระดับที่ปลอดภัย
- หลังจากขั้นตอนการวินิจฉัยหรือการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ หาก Dell จะตัดสินใจว่าจำเป็นต้องเปลี่ยนชิ้นส่วน ส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับการบริการ หรือจัดส่งช่างเทคนิคบริการสำหรับการบริการนอกสถานที่ เช่นนั้นแล้วเราจะให้คำแนะนำเพิ่มเติม

โปรแกรมสนับสนุนแบบ Self-Dispatch

สำหรับลูกค้าที่ลงทะเบียนในโปรแกรม TechDirect เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ อาจได้รับการจัดการโดยช่างเทคนิคที่ได้รับการรับรองสำหรับลูกค้าผ่านการยื่นคำขอรับบริการไปยังเว็บไซต์ Self-Dispatch หรือการเข้าคิวทางโทรศัพท์ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของ TechDirect

ตัวเลือกการให้บริการนอกสถานที่

การให้บริการเปลี่ยนแบตเตอรี่และวิธีการจัดส่งจะต้องเป็นไปตามสิทธิการรับบริการของผลิตภัณฑ์ที่รองรับของคุณ

ตัวเลือกการตอบสนองนอกสถานที่ที่นำมาใช้จะแตกต่างกันไปตามประเภทของบริการที่ซื้อ ใบแจ้งหนี้ของคุณจะบ่งบอกถึงระดับการตอบสนองของบริการนอกสถานที่ของผลิตภัณฑ์ที่รองรับของคุณที่มีผลใช้ได้ โดยมีเงื่อนไขว่าข้อกำหนดและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้ได้รับการปฏิบัติตามและหลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาการวินิจฉัยและการกำหนดปัญหาจากระยะไกลโดยนักวิเคราะห์ของ Dell ซึ่งจะพิจารณาว่าเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ นั้นจำเป็นต้องส่งช่างเทคนิคบริการและ/หรือชิ้นส่วนเพื่อให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ หรือหากปัญหาสามารถแก้ไขได้จากระยะไกล Dell จะจัดส่งช่างเทคนิคบริการไปยังที่ตั้งธุรกิจของลูกค้าสำหรับเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์ บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่

บริการที่ไม่รวมอยู่ด้วย

- แบตเตอรี่ที่เก่าแก่กว่าหนึ่งชิ้นต่อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหนึ่งรายการ
- การคุ้มครองแบตเตอรี่ประเภทที่แตกต่างจากแบตเตอรี่ที่สั่งซื้อแต่แรกเริ่มพร้อมกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน
- ความคุ้มครองแบตเตอรี่ที่ไม่ใช่แบตเตอรี่หลัก แบตเตอรี่สำรอง หรือแบตเตอรี่รอง
- การสนับสนุนความเสียหายที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง
- การเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่ Dell วินิจฉัยแล้วว่าชำรุด
- การเปลี่ยนแบตเตอรี่ที่ไม่มีตัวบ่งชี้สภาพที่ต่ำใน BIOS หรือการส่งข้อมูล
- การช่วยเหลือเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานหรือการดูแลระบบ
- อุปกรณ์จ่ายไฟ การเปลี่ยนทดแทนสื่อ อุปกรณ์การดำเนินการ อุปกรณ์ตกแต่งหรือชิ้นส่วน เช่น โครงและฝาครอบหรืออุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ
- การสนับสนุนผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตรายอื่นโดยตรงหรือบริการช่วยเหลือแบบร่วมมือกันสำหรับรุ่นที่ยังไม่มีการสนับสนุนในขณะนี้โดยผู้ผลิต ผู้ขาย หรือคู่ค้า
- การสนับสนุนฮาร์ดแวร์และ/หรือซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าหรือติดตั้งภายหลังโดย OEM ยกเว้นที่มีความคุ้มครองตามสัญญาบริการฉบับอื่นจาก Dell
- บริการสำรองข้อมูล
- การติดตั้งระบบไร้สายขั้นสูง การติดตั้งระบบเครือข่ายหรือระยะไกล การตั้งค่า การเพิ่มประสิทธิภาพ และการกำหนดค่าแอปพลิเคชัน ที่นอกเหนือจากที่ได้รับไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- การเขียนสคริปต์ การเขียนโปรแกรม การออกแบบ/การนำฐานข้อมูลมาใช้ การพัฒนาเว็บ หรือการคอมไพล์คอร์เนลใหม่
- การซ่อมแซมความเสียหายหรือข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งมีผลต่อความสวยงามเพียงอย่างเดียว และไม่มีผลต่อการทำงานทางกายภาพของเครื่อง
- การซ่อมแซมที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาด้านซอฟต์แวร์ หรือผลที่เกิดจากการแก้ไข ปรับแต่ง หรือการซ่อมแซมจากบุคลากรที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่จาก Dell, ตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการของ Dell หรือผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการ หรือโดยลูกค้าที่ใช้อะไหล่ ชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (CRU)
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell เนื่องจากการดูแลหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์อย่างไม่เหมาะสม
- บริการที่ Dell เห็นว่ามีความจำเป็น เนื่องจากมีบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามได้ดำเนินการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์โดยไม่ได้รับอนุญาต

- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- การสนับสนุนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายจากปรากฏการณ์ธรรมชาติ (เช่น แต่ไม่จำกัดเฉพาะ ไฟฟ้า น้ำท่วม พายุทอร์นาโด แผ่นดินไหว และพายุเฮอริเคน)
- กิจกรรมที่ไม่ได้อธิบายหรือกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการติดตั้ง การยกเลิก การติดตั้ง การย้ายถิ่นฐาน ความช่วยเหลือในการฝึกอบรม และกิจกรรมการดูแลระบบระยะไกล

ความรับผิดชอบของลูกค้าทั่วไปสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดที่ซื้อภายใต้ข้อตกลงการขายหลักภายใต้กรอบการทำงานของ Dell

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

การไม่ชักจูงโน้มน้าว ลูกค้าจะไม่ชักจูงโน้มน้าวให้มีการว่าจ้างพนักงานที่ท่านติดต่อเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานในบริการที่ Dell มีให้เป็นเวลาสองปีนับจากวันที่ระบุในใบแจ้งหนี้ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม โดยปราศจากการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก Dell เสียก่อน อย่างไรก็ตาม คำโฆษณาทั่วไปและรูปแบบการชักจูงโน้มน้าวในรูปแบบที่คล้ายคลึงกันนั้น จะไม่ชักจูงทั้งทางตรงและทางอ้อมหลังจากนี้ และท่านจะได้รับอนุญาตให้ชักจูงโน้มน้าวเพื่อว่าจ้างพนักงานที่สิ้นสุดการทำงานหรือลาออกจากการเป็นพนักงานของ Dell ก่อนที่จะเริ่มพูดคุยเรื่องการจ้างงานกับท่าน

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าเข้าใจว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell จะไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้หรือถ้ามีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงในสาระสำคัญหรือล่าช้ากว่ากำหนด ดังนั้นลูกค้าจะให้ความร่วมมือที่จำเป็นทั้งหมดกับ Dell อย่างเหมาะสมและโดยทันที เพื่อสนับสนุนการบริการของ Dell ถ้าลูกค้าไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอและเหมาะสมตามที่กล่าวมาแล้ว Dell จะไม่รับผิดชอบความล้มเหลวในการดำเนินการให้บริการ และลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืน

เงื่อนไขการให้บริการนอกสถานที่ เมื่อจำเป็นต้องมีการดำเนินงานบริการในสถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้าจะให้ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) การเข้าถึงสถานที่ สภาพแวดล้อม และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ปลอดภัย และมีความเพียงพอ ซึ่งรวมถึงพื้นที่ทำงานที่กว้างขวาง ระบบไฟฟ้า อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (ถ้ามี) และสายโทรศัพท์ในพื้นที่ ต้องมีการจัดเตรียมจอภาพหรือจอแสดงผล เมส (หรืออุปกรณ์ชี้ตำแหน่ง) และแป้นพิมพ์ (โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายกับ Dell) ถ้าระบบไม่มีอุปกรณ์เหล่านี้

การสำรองข้อมูล ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในทุกระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบต่อการลบข้อมูลที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัว และทุกสื่อที่ถอดได้ เช่น ซีดี ดีวีดี หรือการ์ดฟลัช ไม่ว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ก็ตาม ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบใด ๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่ร้องขอโดยช่างเทคนิคของ Dell Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบในการกู้หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลให้ใหม่ เว้นแต่จะเป็นข้อห้ามของกฎหมายท้องถิ่น Dell Technologies จะไม่รับผิดชอบต่อการสูญหายของข้อมูลดังต่อไปนี้:

1. ข้อมูลใด ๆ ที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
2. ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย

- 3. ความเสียหายหรือสูญหายของสื่อแบบถอดได้
- 4. การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
- 5. การกระทำหรือการละเว้น ซึ่งรวมถึงความประมาทของ Dell หรือผู้ให้บริการจากภายนอก

การรับประกันของผลิตภัณฑ์อื่น บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผลิตภัณฑ์หรือจำหน่าย การรับประกันของผลิตภัณฑ์บางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นนอกเหนือจากผลิตภัณฑ์นั้นทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อการรับประกันของรายอื่นหรือสำหรับผลกระทบใดๆ 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/หรือการซ่อมบำรุงหรือบริการเฉพาะด้านจะต้องผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองอย่างเหมาะสม การดำเนินการซ่อมแซมใด ๆ จากลูกค้า ตัวแทนจำหน่าย หรือบุคคลที่สามที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม/รับรอง อาจส่งผลให้ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมหาก Dell จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายในพื้นที่ของ Dell เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับประกันและบริการซ่อมบำรุงของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

หากไม่มีข้อตกลงดังกล่าวที่อนุญาตบริการนี้อย่างชัดเจน จะทำการให้บริการตามเงื่อนไขการจัดจำหน่ายของ Dell หรือตามข้อตกลงการจัดจำหน่ายต่อที่อ้างถึงในตารางด้านล่างขึ้นอยู่กับพื้นที่ของลูกค้า โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขของข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้ได้กับการบริการที่ซื้อ

	การซื้อบริการโดยตรง	การซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
สหรัฐอเมริกา	www.dell.com/cts	รายละเอียดบริการและเอกสารการให้บริการอื่น ๆ ของหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell ซึ่งคุณอาจได้รับจากผู้ขายไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณและหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell แต่มีขึ้นเพื่อระบุเกี่ยวกับเนื้อหาในการจัดบริการที่คุณจัดซื้อจากผู้ขายเท่านั้น
แคนาดา	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการตามขอบเขตและข้อจำกัดการให้บริการดังกล่าว ดังนั้น ให้การอ้างอิงใด ๆ ที่ตามที่เกิดขึ้นภายหลังเอกสารฉบับนี้ต่อ “ลูกค้า” ในรายละเอียดบริการนี้ และในเอกสารการบริการอื่น ๆ ของ Dell ว่าหมายความว่าตัวท่าน โดยที่การอ้างอิงใด ๆ เกี่ยวกับหน่วยงานทางกฎหมายของ Dell จะต้องเป็น
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell*	
เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell*	

ยุโรป ตะวันออก กลาง และ แอฟริกา	เว็บไซต์ Dell.com ของแต่ละประเทศหรือ ข้อตกลงบริการเชิงพาณิชย์ Dell* ฝรั่งเศส: Contracts de service Dell France เยอรมนี: Dell.de/AGB สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	การอ้างถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการที่ให้บริการในนามของผู้ขาย ของท่าน คุณจะมีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรง กับ Dell ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลง ระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ
--	--	--

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ [dell.com](https://www.dell.com) เฉพาะประเทศโดยอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ภายในพื้นที่ของตนหรือโดยการเลือกประเทศจากเครื่องมือการเลือกประเทศของ dell.com

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

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติม

การชำระเงินค่าอาร์ดแวร์ที่ซื้อพร้อมบริการ การชำระเงินสำหรับฮาร์ดแวร์จะไม่ขึ้นกับการปฏิบัติงาน หรือการส่งมอบงานการติดตั้งหรือรับใช้บริการที่ซื้อพร้อมกับซอฟต์แวร์ดังกล่าว เว้นแต่ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้เป็นอย่างอื่น

ข้อจำกัดขอบเขตการให้บริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการนั้นเป็นความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้าการบริการที่ร้องขอนั้นอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อผูกมัดของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้ บริการนี้จะขยายครอบคลุมเฉพาะการใช้งานที่มีการออกแบบไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนโดย Dell เท่านั้น

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

บริการแบบทางเลือก Dell อาจจำหน่ายบริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การบริหารจัดการ บริการเฉพาะจากมืออาชีพ การสนับสนุน หรือบริการด้านการฝึกอบรม) เพิ่ม ซึ่งจะต่างกันไปในแต่ละพื้นที่ที่ลูกค้ารับบริการ บริการเสริมต่าง ๆ อาจต้องมีข้อตกลงกับ Dell ที่แยกต่างหาก ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว จะให้บริการเสริมทางเลือกตามรายละเอียดบริการนี้

การโอนสิทธิ์และการรับเหมาช่วง Dell อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือโอนรายละเอียดบริการนี้ให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ซึ่งจะดำเนินการในนามของ Dell

การยกเลิก Dell อาจยกเลิกบริการนี้ได้ทุกเมื่อตามเหตุผลดังต่อไปนี้:

1. ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
2. ลูกค้าละเมิด กฎหมาย หรือปฏิเสธที่จะร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่
3. ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการนี้

4. Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่อง หากคำขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอัตราล้มเหลวดังกล่าวจะได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่อยู่ที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า หนังสือแจ้งดังกล่าวจะระบุสาเหตุของการยกเลิก และวันที่ที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไมต่ำกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า เว้นแต่ว่ากฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดให้แจ้งการยกเลิกในลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามสัญญาได้ หาก Dell ยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell

ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่

Dell จะไม่มีการผูกพันในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่อยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell “พื้นที่ให้บริการของ Dell” หมายถึงตำแหน่งที่ตั้งที่อยู่ภายใน (1) หนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับรถไปได้จากสถานที่ให้บริการของ Dell และ (2) ประเทศเดียวกันกับที่ตั้งของสถานบริการของ Dell เว้นแต่จะกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ควบคุมของคุณกับ Dell ซึ่งในกรณีนี้ให้ยึดตามคำนิยามที่ระบุในข้อตกลงที่ควบคุม สำหรับลูกค้า EMEA เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดบริการนี้หรือในข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้บริการในรัศมี 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของคุณเพื่อรับทราบข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของบริการนอกสถานที่ใน EMEA อิงกับสถานที่ให้บริการของ Dell ก่อนซื้อ

บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณไม่ได้อยู่ในที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่ระบุไว้ในบันทึกการให้บริการของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รับรายงานกลับไปให้ Dell ทราบ Dell ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับสิทธิ์การสนับสนุนที่คุณซื้อก่อนเวลาการตอบสนองที่มีผลบังคับใช้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนี้สามารถที่จะได้รับสิทธิ์คืนได้ ตัวเลือกในการรับบริการรวมถึงระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาการตอบสนองสำหรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า บางตัวเลือกอาจไม่มีจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า คุณจึงควรสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย พนักงานของ Dell ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ Dell ซึ่งมีการย้ายที่อยู่ใหม่ โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ หากไม่มีการตกลงระหว่าง Dell และลูกค้า ในกรณีที่จัดส่งชิ้นส่วนไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าต้องสามารถยอมรับการจัดส่งในสถานที่ตั้งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่จะให้บริการ Dell จะไม่รับผิดชอบความล่าช้าในการสนับสนุน เนื่องจากความล้มเหลวของลูกค้าหรือการปฏิเสธที่จะยอมรับการจัดส่งชิ้นส่วน

เยอรมนี

(จะใช้บริการนี้ได้เมื่อลูกค้ามีสัญญาการสนับสนุนในระดับการบริการที่สูงกว่าบริการฮาร์ดแวร์ขั้นพื้นฐาน (เช่น Dell ProSupport สำหรับผลิตภัณฑ์ไคลเอ็นต์)

ลำดับความสำคัญ หากไม่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หากมีข้อขัดแย้งระหว่างเงื่อนไขใด ๆ ของเอกสารในส่วนที่เป็นรายละเอียดบริการนี้ ให้ยึดเอกสารเป็นหลัก ซึ่งมีผลตามลำดับต่อไปนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง ข้อตกลงที่มีอำนาจเหนือกว่าจะได้รับการตีความให้แคบที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งดังกล่าว โดยที่ยังรักษาข้อตกลงที่ปราศจากข้อขัดแย้งไว้ให้มากที่สุด รวมถึงการรักษาเงื่อนไขที่ปราศจากข้อขัดแย้งภายในย่อหน้า หมวด หรือหมวดย่อยเดียวกันไว้ด้วย

ข้อกำหนดและเงื่อนไขทั่วไปสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่การรับประกัน ครอบคลุมทั้งหมดที่ซื้อภายใต้ข้อตกลงการขายภายใต้ขอบเขตการทำงาน ของ Dell

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

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน บริการนี้สามารถใช้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ซึ่งรวมถึง Latitude, Inspiron, Precision, Vostro, XPS, Alienware และ Chromebook ซึ่งถูกซื้อตามการกำหนดค่ามาตรฐาน (“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน”) จะมีการเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น โปรดสอบถามรายละเอียดบริการล่าสุดสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell หรือของพื้ผลิตรายอื่นจากตัวแทนฝ่ายขายของคุณ จะทำการติดแท็กหมายเลขผลิตภัณฑ์ (“แท็กบริการ”) บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ ลูกค้าต้องซื้อข้อตกลงการให้บริการแยกต่างหากสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนแต่ละรายการ โปรดแจ้งแท็กบริการที่อยู่บนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณเมื่อติดต่อ Dell เกี่ยวกับบริการนี้

ขอบเขตการรับประกันฮาร์ดแวร์ บริการที่สนับสนุนอาจรวมถึงตัวเลือกต่าง ๆ ในการสนับสนุนทางเทคนิค (ทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ) และส่วนประกอบในการให้บริการและบริการแรงงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อซ่อมหรือเปลี่ยนวัสดุที่บกพร่องด้านงานผลิตที่เกิดขึ้นสืบเนื่องหรืออยู่ภายในช่วงรับประกันแบบจำกัดเงื่อนไขสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (“เหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์”) โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจําพื้นที่เพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

โปรแกรมบริการระดับสากลของ Dell โปรแกรมนี้จะให้ตัวเลือกบริการและการสนับสนุนเมื่อต้องเดินทางพร้อมกับนำผลิตภัณฑ์ของ Dell ติดตัวไปนอกประเทศของคุณในช่วงเวลาที่น้อยกว่าหก (6) เดือน เงื่อนไขและข้อกำหนดเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม

การเปลี่ยนอุปกรณ์ทั้งหมด การไม่ส่งคืน การเป็นเจ้าของชิ้นส่วนอะไหล่ หาก Dell ระบุว่าชิ้นส่วนของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีความบกพร่องนั้นสามารถถอดออกและประกอบได้ง่าย (เช่น แป้นพิมพ์ หรือจอแสดงผล) หรือหากเจ้าหน้าที่วิเคราะห์เห็นว่าควรเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนดังกล่าวทั้งหมด ทาง Dell สงวนสิทธิ์ในการส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า หาก Dell ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนทั้งหมดให้แก่ลูกค้า ลูกค้าจะต้องคืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องดังกล่าวให้กับ Dell ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าได้ซื้อ “เก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้” ไว้สำหรับเครื่องดังกล่าว ในกรณีนี้ ลูกค้าจะสามารถเก็บฮาร์ดไดรฟ์ดังกล่าวไว้ได้ ชิ้นส่วนอะไหล่ของ Dell ทั้งหมดที่ถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่งคืนให้กับ Dell จะถือเป็นทรัพย์สินของ Dell ชิ้นส่วนอะไหล่ที่ถอดออกจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และลูกค้าเก็บชิ้นส่วนดังกล่าวไว้ (ยกเว้นฮาร์ดไดรฟ์จากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งอยู่ในบริการ “เก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้”) ลูกค้าจะต้องชำระเป็นราคาขายปลีกปัจจุบันในขณะนั้น หากลูกค้าได้รับชิ้นส่วนอะไหล่ทดแทนจาก Dell แล้ว หากลูกค้าไม่คืนระบบหรือส่วนประกอบที่บกพร่องให้กับ Dell ตามที่กำหนดข้างต้น หรือหากไม่มีการส่งส่วนประกอบที่บกพร่องคืนภายในสิบ (10) วันตามเอกสารคำแนะนำที่จัดมาให้พร้อมอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทน (ในกรณีที่ช่างเทคนิคของ Dell ไม่ได้ส่งมอบอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนด้วยตัวเอง) ลูกค้าจะต้องชำระคืนค่าอุปกรณ์เปลี่ยนทดแทนดังกล่าวให้กับ Dell เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้ หากลูกค้าไม่ชำระคืนภายในสิบ (10) วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว นอกจากสิทธิหรือการเยียวยาที่ถูกต้องตามกฎหมายที่ Dell จะได้รับแล้ว Dell อาจยุติรายละเอียดบริการนี้ตามที่ประกาศ Dell ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิโดยชัดแจ้งแก่ Dell เพื่อใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยพื้ผลิตรายต่าง ๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

ข้อตกลงบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับทุกระดับการบริการ Dell อาจเสนอที่จะส่งมอบชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์ที่สามารถเปลี่ยนแทนได้ ("รายการที่สามารถเปลี่ยนแทนได้") ให้แก่คุณตามหลักบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า โดยไม่คำนึงถึงบริการระดับแรกเริ่มที่คุณซื้อไว้ ก่อนการให้บริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า Dell อาจต้องขอทราบหมายเลขบัตรเครดิต และการขออนุมัติสินเชื่อหรือการชำระเงินสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนก่อนที่จะส่งรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวให้แก่คุณ หากคุณไม่ต้องการให้อนุมัติสินเชื่อหรือการชำระเงินตามที่กำหนดในย่อหน้านี้ คุณจะไม่ได้รับชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทนตามหลักบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เราจะไม่เรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือเราจะคืนเงินที่คุณชำระเข้ามาสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทนดังกล่าวตามเท่าที่: 1) คุณส่งชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมคืนให้เราภายใน 10 วันนับจากวันที่ใบเสร็จรับเงินของรายการเปลี่ยนทดแทน และ 2) เรายืนยันว่าปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณได้รับการคุ้มครองโดยการรับประกันและข้อตกลงการสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง โปรดดู www.Dell.com/warranty หรือจากเว็บไซต์ Dell ประจำพื้นที่เพื่อดูข้อมูลการรับประกัน หรือติดต่อนักวิเคราะห์การสนับสนุนทางเทคนิคของ Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติม หากเราไม่ได้รับชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิมภายใน 10 วัน เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคามาตรฐานในปัจจุบันสำหรับรายการเปลี่ยนทดแทน หรือ หากจำเป็นต้องมีการชำระเงินล่วงหน้าในการจัดส่ง เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ หากเกินเวลาตามใบเสร็จรับเงินของชิ้นส่วนหรือผลิตภัณฑ์เดิม เราจะกำหนดว่าข้อกำหนดของการรับประกันที่เกี่ยวข้องและข้อตกลงการสนับสนุนที่ใช้ไม่ได้ไม่ครอบคลุมปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของคุณ จากนั้นคุณจะได้รับโอกาสในการส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน โดยชำระค่าใช้จ่ายด้วยตนเองแต่เพียงผู้เดียว ภายในเวลาสิบ (10) วันนับจากวันที่เราติดต่อเพื่อแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับการขาดการรับประกันของคุณ และหาก你不ส่งคืนรายการเปลี่ยนทดแทน เราจะเรียกเก็บค่าบริการจากบัตรเครดิตของคุณตามราคาของรายการเปลี่ยนทดแทนมาตรฐานในปัจจุบัน หรือหากจำเป็นต้องมีการชำระเงินในการจัดส่งล่วงหน้า เราจะไม่ชดเชยการชำระเงินของคุณ

ชิ้นส่วนที่จัดส่งภายในวันทำการเดียวกัน ชิ้นส่วนที่จัดส่งให้ในวันทำการเดียวกัน หมายถึงชิ้นส่วนที่เมื่อเกิดความผิดปกติขึ้น อาจทำให้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไม่สามารถทำงานเบื้องต้นได้ เพื่อขอรับชิ้นส่วนภายในวันทำการเดียวกัน ลูกค้าต้องซื้อสัญญาบริการที่มีการจัดส่งชิ้นส่วนให้ในวันทำการเดียวกัน และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนั้นต้องอยู่ในพื้นที่ให้บริการตามที่ Dell กำหนด หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับสถานปฏิบัติงานของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น จะทำการจัดส่งชิ้นส่วนดังกล่าวโดยเร็วที่สุดเท่าที่ทำได้

ชิ้นส่วนอะไหล่ Dell ใช้งานและลูกค้าให้สิทธิ์โดยชัดแจ้งแก่ Dell เพื่อใช้ชิ้นส่วนอะไหล่ใหม่หรือได้รับการปรับปรุงสภาพ ซึ่งผลิตโดยผู้ผลิตรายต่าง ๆ เพื่อเป็นการซ่อมแซมภายใต้การรับประกัน

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

การโอนบริการ ภายใต้ข้อจำกัดในรายละเอียดบริการ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลอื่นที่จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนสิ้นอายุระยะเวลาข้อตกลงในปัจจุบัน ทั้งนี้ลูกค้าจะต้องเป็นผู้จัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและส่วนบริการนี้รายการแรก หรือลูกค้าจัดซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้จากเจ้าของรายการแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และพร้อมปฏิบัติตามขั้นตอนการเปลี่ยนมือตามที่ระบุใน www.support.dell.com อาจมีค่าบริการในการโอน โปรดทราบว่าหากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการ (หรือไม่มีบริการจัดให้ในราคาที่เท่ากัน) ลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าอาจไม่สามารถรับบริการหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรักษาสิทธิบริการเดิมในพื้นที่ใหม่ หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าไม่จ่ายค่าบริการเพิ่มเติม บริการดังกล่าวอาจถูกปรับเปลี่ยนประเภทการให้บริการอัตโนมัติตามราคาให้บริการเดิมสำหรับพื้นที่ใหม่ โดยไม่สามารถขอคืนเงินได้

อุปกรณ์ที่ไม่มีการให้บริการนอกสถานที่ หากหลังจากทำการวินิจฉัยและการแก้ไขปัญหาจากระยะไกลแล้ว Dell พิจารณาว่าจำเป็นต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าเพื่อรับบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมตามที่อธิบายไว้ในตารางด้านล่าง ลูกค้าจะต้องบรรจุหีบห่อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในทันที และกำหนดเวลารับกับทางไปรษณีย์หรือผู้ให้บริการขนส่งในวันเดียวกันหรือ

วันถัดไปที่พร้อมให้บริการ เพื่อรักษาสัญญาของลูกค้า สำหรับการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน Dell จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปให้ผู้จัดส่งเพื่อส่งกลับคืนแก่ลูกค้า หากพบว่าชิ้นส่วนจากผู้ให้บริการรายอื่นที่นำมาใช้กับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา อาจต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม รวมทั้งอาจเกิดความล่าช้าในการซ่อมแซมและการส่งคืน Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทนทั้งชุดของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้แก่ลูกค้าแทนการซ่อมแซม และส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งถูกส่งมาซ่อมแซม

ลูกค้าจะต้องจ่ายค่าชิ้นส่วนที่นำออกไปจากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและไม่ได้ส่งคืนให้กับ Dell อย่างเหมาะสม ตามราคามาตรฐานขณะนั้นของ Dell การไม่ชำระค่าบริการชิ้นส่วนที่ไม่มีการส่งคืนจากลูกค้าให้กับ Dell อย่างเหมาะสมอาจทำให้เกิดการระงับการให้บริการแก่ลูกค้าภายใต้รายละเอียดบริการนี้

จะไม่สามารถใช้ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซมที่ระบุไว้ในตารางด้านล่างได้ในทุกประเทศและทุกพื้นที่

ระดับการตอบสนองของบริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (แล้วแต่กรณี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
ตัวเลือกบริการส่งคืนเพื่อซ่อมแซม	บริการส่งทางไปรษณีย์ (MIS)	สามารถเริ่มขั้นตอนของบริการส่งทางไปรษณีย์จากการโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการวินิจฉัยปัญหา นักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell จะระบุว่าปัญหาดังกล่าวจำเป็นต้องให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนดเพื่อให้บริการตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่หรือไม่ รอบเวลาโดยทั่วไปซึ่งรวมเวลาขนส่งทั้งไปและกลับจากศูนย์ซ่อมแล้วคือ 10 วันทำการ นับจากวันที่ลูกค้านำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนมาให้ Dell
	การบริการ ณ ศูนย์บริการ (CIS)	การบริการ ณ ศูนย์บริการคือบริการ “นำพาส่ง” ที่เริ่มจากการโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุข้างต้น ระหว่างการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ นักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell จะวินิจฉัยปัญหาคือเป็นข้อบกพร่องด้านฮาร์ดแวร์หรือไม่ หากใช่ ลูกค้าจะได้รับแจ้งให้ส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจุดจัดส่งที่ Dell กำหนด (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่าย) เวลาการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลากำหนดของท้องถิ่นนั้น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุด นักขัตฤกษ์ในท้องถิ่นนั้น จะดำเนินการซ่อมบำรุงที่ตรงตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อวางแผนให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง
	บริการรับและส่งคืน	บริการรับและส่งคืนสินค้าเริ่มจากการติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell ตามที่ระบุไว้ข้างต้น หากเป็นไปตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ที่กำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทางโทรศัพท์ร่วมกับนักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell ตัวแทนของ Dell จะมารับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด รอบเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยทั่วไปคือสิบ (10) วัน รวมการจัดส่งทั้งไปและกลับจากศูนย์ซ่อม เริ่มตั้งแต่วันที่ลูกค้าจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนให้กับ Dell การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก ซึ่งรวมถึงจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก

บริการ แลกเปลี่ยน ล่วงหน้า	ไม่มีข้อมูล	สำหรับลูกค้าที่มีบริการแลกเปลี่ยนล่วงหน้าสำหรับจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบที่เกี่ยวข้อง (เช่น XPS 9315) Dell อาจจัดส่งผลิตภัณฑ์เพื่อเปลี่ยนทดแทนไปยังสถานที่ของลูกค้าเพื่อสนับสนุนเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ ในบางกรณี อาจมีการจัดส่งช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่ไปเปลี่ยน/ติดตั้งผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ Dell เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์ทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องส่งคืนจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และระบบที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์ให้ Dell ด้วยการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปยังที่ตั้งของศูนย์ให้บริการส่งคืนที่กำหนดไว้ภายใน 3 วันทำการ หาก Dell พิจารณาว่าไม่สามารถส่งคืนจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องกลับไปยังที่ตั้งของศูนย์ให้บริการได้ ลูกค้าต้องส่งคืนผลิตภัณฑ์นั้นโดยผ่านทางไปรษณีย์ แล้วบรรจุภัณฑ์ กำมะไลในการส่งสินค้า และเอกสารการจ่ายเงินค่าส่งล่วงหน้า จะถูกจัดส่งไปที่ลูกค้าพร้อมผลิตภัณฑ์ทดแทน เมื่อได้รับผลิตภัณฑ์เปลี่ยนทดแทนแล้ว ลูกค้าจะต้องห่อจอแสดงผล (มอนิเตอร์) อุปกรณ์ต่อพ่วง และ/หรือระบบที่เกี่ยวข้องกันที่ส่งทางไปรษณีย์หรือนัดหมายให้ศูนย์ให้บริการมารับภายในวันเดียวกันหรือวันถัดไป หากลูกค้าไม่ส่งคืนสินค้าที่บกพร่องดังกล่าว อาจต้องมีการคิดค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม
ตัวเลือกบริการ ส่งคืนเพื่อ ซ่อมแซม	การบริการ ณ ศูนย์บริการผ่านพันธมิตร (CIS) ⁴	การบริการ ณ ศูนย์บริการเป็นบริการ “นำฝากส่ง” ที่เริ่มต้นด้วยการติดต่อหรือนำผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังศูนย์ซ่อมหรือจัดส่งที่ Dell กำหนดด้วยตัวเอง (ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง) เวลาการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการของท้องถิ่นนั้น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่นนั้น จะดำเนินการซ่อมบำรุงที่ตรงตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อให้มารับผลิตภัณฑ์คืน ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง รอบเวลาคือ 7-12 วันทำการ โดยปกติแล้วจะเป็นสิบ (10) วัน

ระดับการ ตอบสนองของ บริการ	ตัวเลือกเพิ่มเติม (แล้วแต่กรณี)	คำอธิบายตัวเลือกบริการ
	บริการรับและส่งคืนผ่านพันธมิตร (CAR) ⁵	บริการรับและส่งคืนจะเริ่มจากการที่ศูนย์โทรไปหาศูนย์ให้บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell หากเป็นไปตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ที่กำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน และไม่สามารถแก้ไขปัญหามาทางโทรศัพท์ ศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะมารับผลิตภัณฑ์ที่รองรับจากคุณเพื่อนำส่งไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด เวลาการให้บริการตามมาตรฐานคือเวลาทำการของท้องถิ่นนั้น ซึ่งจะให้บริการ 5 วันต่อสัปดาห์ ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ในท้องถิ่นนั้น จะดำเนินการซ่อมบำรุงที่ตรงตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบตเตอรี่ตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว ศูนย์บริการที่ได้รับอนุญาตจาก Dell จะติดต่อลูกค้าเพื่อส่งคืนผลิตภัณฑ์ การให้บริการนี้ครอบคลุมแรงงานและงานซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนชิ้นส่วนในชุดระบบการทำงานหลัก ซึ่งรวมถึงจอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์ หากไม่ได้สั่งซื้อแยกต่างหาก ข้อตกลงระดับการให้บริการซ่อมแซมอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศและเมือง

	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่บังคับใช้กับตัวล็อกสำหรับการตอบสนองบริการที่ไม่ใช่นอกสถานที่ทั้งหมด	จะดำเนินการซ่อมบำรุงที่ตรงตามเหตุการณ์ที่เข้าเกณฑ์บริการเสริมสำหรับแบบต่อรีตามเวลาการตอบรับที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า เมื่อซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเสร็จแล้ว จะส่งคืนผลิตภัณฑ์ดังกล่าวให้กับลูกค้า ขั้นตอนการจัดส่ง: ระหว่างวิเคราะห์ปัญหา นักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell จะแจ้งให้ทราบวิธีส่งคืนผลิตภัณฑ์ไปยังศูนย์ซ่อมที่ Dell กำหนด ต้องส่งผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังที่อยู่ตามที่นักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell ได้แจ้งไว้ และติดป้าย “หมายเลขการอนุญาตส่งคืน” ให้เห็นชัดเจน นักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell จะให้หมายเลขอนุมัติการส่งคืน เพื่อให้ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนได้เร็วยิ่งขึ้น โปรดเขียนคำอธิบายปัญหาโดยย่อแนบมาด้วย บรรจุผลิตภัณฑ์ที่จะส่งคืนไว้ในกล่องบรรจุผลิตภัณฑ์เดิม หากกล่องเดิมไม่สามารถใช้ได้ นักวิเคราะห์ฝ่ายสนับสนุนของ Dell อาจช่วยเหลือด้วยการจัดเตรียมกล่องใหม่ให้ แต่อาจมีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนี้ ข้อควรระวังในการจัดส่ง: ลูกค้าไม่ควรส่งคู่มือ ข้อมูลที่เป็นความลับ กรรณสักร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคล หรือสื่อแบบถอดได้ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อข้อมูลที่สูญหายหรือเสียหาย สื่อเสียหายหรือสูญหาย หรือข้อมูลที่เป็นความลับ กรรณสักร์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
--	---	--

ข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมที่ใช้กับผู้ใช้ปลายทางที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนจาก OEM

“OEM” เป็นตัวแทนจำหน่ายที่ขายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนในฐานะผู้ผลิตอุปกรณ์ดั้งเดิมที่ซื้อผลิตภัณฑ์และการบริการจากกลุ่มธุรกิจของ Dell OEM Solutions (หรือผู้สืบทอด) สำหรับโครงการ OEM โดยปกติแล้ว OEM เป็นกลุ่มที่ให้บริการสำหรับผลิตภัณฑ์ของ Dell หรือฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือทรัพยากรอื่น ๆ ที่เป็นกรรมสิทธิ์ของลูกค้าของ OEM ที่ทำให้เกิดระบบเฉพาะหรือโซลูชันที่มีการใช้งานในอุตสาหกรรมหรือการใช้งานเฉพาะ (เช่น ระบบหรือโซลูชันที่เรียกว่า “OEM Solution”) และเป็นตัวแทนจำหน่าย OEM Solution ภายใต้แบรนด์ของ OEM เอง เกี่ยวกับ OEM คำว่า “ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน” นั้นรวมไปถึงผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของ Dell ที่อาจไม่มีแบรนด์ของ Dell (เช่น ระบบ OEM ที่พร้อมใช้งานซึ่งไม่มีแบรนด์) และ “ผู้ใช้ปลายทาง” หมายถึงคุณหรือนิติบุคคลใด ๆ ที่ซื้อโซลูชัน OEM สำหรับการใช้งานปลายทางและไม่ได้ซื้อไว้เพื่อทำการขาย แจกจ่าย หรือแบ่งใบอนุญาตให้กับผู้อื่น OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาในระดับเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ปลายทาง OEM ควรพยายามทำการวินิจฉัยปัญหาโดยอย่างถึงที่สุด ก่อนที่จะติดต่อ Dell OEM มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการแก้ไขปัญหาเริ่มแรก แม้ว่าผู้ใช้ปลายทางต้องการได้รับการบริการจาก Dell และหากผู้ใช้ปลายทางติดต่อ Dell เพื่อขอรับบริการโดยไม่ได้ทำการติดต่อ OEM ก่อน Dell จะแจ้งแก่ผู้ใช้ปลายทางให้ทำการติดต่อ OEM ของพวกเขาเพื่อรับการแก้ไขปัญหาเป็นลำดับแรกก่อนที่จะทำการติดต่อกับ Dell