

## บริการเก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้ได้สำหรับโคลนนิ่งของ Dell

### บทนำ

Dell มีความยินดีที่จะนำเสนอการเก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้ได้สำหรับโคลนนิ่ง (บริการ “KYHD” สำหรับโคลนนิ่ง หรือ “บริการ”) โดยสอดคล้องกับรายละเอียดการบริการ (“รายละเอียดการบริการ”) ฉบับนี้ ใบเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้หรือการรับทราบการสั่งซื้อ (“แบบฟอร์มการสั่งซื้อ” ถ้ามี) จะระบุชื่อของบริการและตัวเลือกการบริการที่มีที่เลือกเอาไว้ด้วย สำหรับการช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือการขอสำเนาสำเนาบริการของคุณ โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell หรือตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

### ขอบเขตของข้อตกลงการให้บริการของคุณ

บริการนี้ช่วยให้ลูกค้าสามารถรักษาสถานะในการครอบครองชิ้นส่วนที่บกพร่องของตนเองเอาไว้ได้ภายใต้เงื่อนไขในการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของ Dell หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ใน <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> และที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ (“ชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้”) เมื่อได้รับการเปลี่ยนชิ้นส่วนทดแทนซึ่งดำเนินการตามการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด “การซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข” คือการซ่อมแซมและ/หรือการเปลี่ยนทดแทนที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องของพื้มือข้างภายในระยะเวลาการรับประกันฮาร์ดแวร์ที่ใช้บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (ตามที่ระบุไว้ด้านล่าง) การซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไขทั้งหมดต้องดำเนินการตามเงื่อนไขของการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของลูกค้าหรือข้อตกลงการให้บริการ

**ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการสนับสนุน:** บริการเก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้ได้สำหรับโคลนนิ่ง (“บริการ KYHD สำหรับโคลนนิ่ง”) สามารถใช้ได้กับระบบคอมพิวเตอร์ OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Dimension™, Venue™, Vostro™, Wyse™, XPS™, Alienware™, Adamo™, Studio™ และ Inspiron™ บางระบบบริการ KYHD สำหรับโคลนนิ่งดำเนินการควบคู่ไปกับการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดและสามารถหาซื้อได้ ณ จุดขาย หรือในเวลาใดก็ตามก่อนที่ระบบดังกล่าวจะประสบกับภาวะที่เป็นไปตามเงื่อนไขขณะที่ระบบนั้นยังอยู่ภายใต้การรับประกันแบบจำกัด บริการสามารถใช้ได้กับระบบที่ประกอบด้วยชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้ของลูกค้า เปลี่ยนเองได้ (CR) หรือเปลี่ยนเองได้นอกสถานที่ (FR) ซึ่งอยู่ภายใต้การกำหนดค่ามาตรฐาน บริการเก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้ได้สำหรับโคลนนิ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถรักษาสถานะในการครอบครองฮาร์ดไดรฟ์ที่เสียหายของตนเองเอาไว้ได้ (มาตรฐาน, Solid-State Drive (SSD) และ Serial ATA (SATA) Hard Disk Drives (HDD) รวมถึง PCIe และ NVMe) เมื่อได้รับการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ทดแทนซึ่งดำเนินการตามการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข

คุณต้องซื้อสัญญาบริการ KYHD สำหรับโคลนนิ่งแยกต่างหากสำหรับแต่ละระบบหรือ “กล่อง” สัญญาดีเยี่ยมจะครอบคลุมชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้ทั้งหมดซึ่งประกอบอยู่ในเซิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแต่ละอัน Dell จะเปลี่ยนชิ้นส่วนที่เสียหายที่ซื้อจาก Dell และติดตั้งอยู่ในระบบของ Dell เท่านั้น ความเสียหายของชิ้นส่วนไม่ใช่การมอบสิทธิการเปลี่ยนทั้งเครื่องให้แก่ลูกค้า เว้นแต่ Dell เห็นว่าสมควรโดยขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของ Dell แต่เพียงผู้เดียว เงื่อนไขการรับประกันครอบคลุมชิ้นส่วนต่างๆ ที่ซื้อผ่านกลุ่มซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของ Dell ทั้งที่ซื้อพร้อมระบบหรือชุดอุปกรณ์ของลูกค้า และชิ้นส่วนที่ยังคงอยู่ภายใต้การรับประกัน

ลูกค้าจะต้องชำระเงินค่าธรรมเนียมให้แก่ Dell เมื่อซื้อบริการ KYHD สำหรับโคลนนิ่งสำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าแต่ละรายการซึ่งลูกค้าต้องการที่จะเก็บรักษาชิ้นส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนแทนแล้วไว้ บริการ KYHD สำหรับโคลนนิ่งดังกล่าวจะยังไม่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าจนกว่าจะมีการพิจารณาแล้วว่าผลิตภัณฑ์นั้นๆ มีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการเปลี่ยนทดแทนที่เข้าเงื่อนไข

### ขั้นตอนการสนับสนุน

#### การรับการสนับสนุน:

ลูกค้าควรจะโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell โดยเป็นไปตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่มีผลใช้บังคับสำหรับลูกค้าเมื่อลูกค้าพบปัญหาหรือสงสัยว่าชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้อาจเสียหาย ลูกค้าจะได้รับการสนับสนุนโดยเป็นไปตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่มีผลใช้บังคับสำหรับลูกค้ารายนั้น หากช่างเทคนิคพิจารณาตัดสินว่าชิ้นส่วนดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข Dell จะจัดส่งชิ้นส่วนอะไหล่ให้แก่ลูกค้ารายดังกล่าวตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่มีผลใช้บังคับสำหรับลูกค้ารายนั้น บริการ KYHD สำหรับโคลนนิ่งนี้ให้สิทธิ์แก่ลูกค้าในการครอบครองชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้ที่เสียหายไว้

ในกรณีที่ลูกค้าได้ใช้บริการ และรวมหรือแยกส่งชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้จากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสิทธิ์ใช้บริการนี้ให้กับ Dell ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการซ่อมบำรุง ที่เป็นไปตามเงื่อนไข ลูกค้ายอมรับว่าการส่งคืนชิ้นส่วนที่มีสิทธิ์ได้รับบริการนี้ ("ชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการ") ถือว่าละสิทธิ์รับบริการนี้จาก Dell หลังจากที่ได้รับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการ Dell จะไม่มีการผูกพันกับลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวกับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการอีกต่อไป Dell จะไม่อยู่ภายใต้สถานการณ์ใดๆ ที่จะผูกพันในการส่งคืนชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการให้กับลูกค้า ไม่ว่า Dell จะลบข้อมูลออก หรือกระทำการใดๆ ที่เกี่ยวกับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการของลูกค้า หรือข้อมูลใดๆ ที่เก็บไว้ในชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการ ในกรณีที่ Dell ได้รับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การให้บริการ Dell อาจดำเนินการกับชิ้นส่วนนั้นตามนโยบายมาตรฐานของ Dell ซึ่งถือเป็นชิ้นส่วนที่ส่งคืนให้กับ Dell ตามเงื่อนไขของการรับประกัน และสัญญาบริการที่บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า

อัตราความล้มเหลวในชิ้นส่วนมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและ Dell ขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธการให้บริการหาก Dell มีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าลูกค้ากำลังร้องขอการเก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้ได้สำหรับโคลนเอ็นทีที่มากเกินไป (เช่น เมื่อมีการร้องขอของลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนทดแทนของชิ้นส่วนที่มีข้อบกพร่องในสาระสำคัญเกินกว่าอัตราความล้มเหลวมาตรฐานสำหรับชิ้นส่วนและระบบที่เกี่ยวข้อง) หาก Dell พิจารณาตัดสินว่า (ในดุลยพินิจของ Dell) ลูกค้าอาจจะใช้บริการในทางที่ผิด Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดการยกเลิกดังต่อไปนี้

สัญญาบริการเก็บฮาร์ดไดรฟ์ของคุณไว้ได้สำหรับโคลนเอ็นทีไม่รวมถึง:

- การซ่อมแซมหรือการเปลี่ยนทดแทน (การบริการซ่อมแซมหรือการเปลี่ยนทดแทนใดๆ เป็นไปตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของลูกค้าหรือข้อตกลงการให้บริการ)
- การทำลายข้อมูลหรือการล้างข้อมูล
- การกู้คืน กำจัด หรือรีไซเคิลสินทรัพย์
- การเก็บรักษาของชิ้นส่วนที่อาจมีการเรียกคืนผลิตภัณฑ์เนื่องจากความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัย
- ชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานที่ร้องขอเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ Dell Custom Factory Integration
- การสนับสนุนสำหรับชิ้นส่วนที่เสียหาย/ชิ้นส่วนที่เก็บรักษาไว้ (การสนับสนุนจะดำเนินการต่อเนื่องสำหรับชิ้นส่วนที่เปลี่ยนทดแทนตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่บังคับใช้แต่เพียงอย่างเดียว)
- การดำเนินการใดๆ ซึ่งมีได้ระบุไว้โดยชัดแจ้งในรายละเอียดการให้บริการนี้

### ความรับผิดชอบของลูกค้า

- **การสำรองข้อมูลและการลบข้อมูลลับ** ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดบนระบบที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในทุกระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ลูกค้ายังต้องลบข้อมูลลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัว และถอดสื่อบันทึกข้อมูลได้ออก ไม่ว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ก็ตาม
- DELL จะไม่รับผิดชอบต่อไปนี้:
  - ข้อมูลใดๆ ที่เป็นความลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
  - ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
  - ความเสียหายหรือการสูญหายของสื่อแบบถอดได้
  - การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
  - และ/หรือการกระทำหรือการละเว้น ตลอดจนความประมาทของ Dell หรือผู้ผลิตรายอื่น
- Dell จะไม่รับผิดชอบในการกู้หรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลให้ใหม่ ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบใดๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่ร้องขอโดยช่างผู้ให้บริการทางโทรศัพท์

- **อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง** ลูกค้ารับรองและรับประกันว่าทั้งลูกค้าและ Dell ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ข้อมูลในผลิตภัณฑ์ และองค์ประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ในกรณีนี้จะถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้
- **ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคบริการ ณ สถานที่ของลูกค้า** ลูกค้าตกลงให้ความร่วมมือและพร้อมทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคที่ให้บริการทางโทรศัพท์หรือนอกสถานที่ของ Dell จากประสบการณ์พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบและข้อผิดพลาดส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ใช้และเจ้าหน้าที่หรือช่างเทคนิค
- **รายงานความล้มเหลวของชิ้นส่วน** รายงานความล้มเหลวของชิ้นส่วนในแต่ละกรณีต่อฝ่ายสนับสนุนด้านการรับประกันฮาร์ดแวร์ของ Dell ตามข้อตกลงการให้บริการที่ใช้บังคับของลูกค้า
- **ให้ข้อมูลเกี่ยวกับชิ้นส่วน** เมื่อมีการร้องขอ โปรดให้ข้อมูลลักษณะชิ้นส่วนอะไหล่ ("PPID") หรือรายละเอียดที่เพียงพอแก่ Dell เพื่อตรวจสอบว่าสินค้านั้นครอบคลุมถึงความล้มเหลวของชิ้นส่วนที่เกิดขึ้นหรือไม่
- **บริการนอกสถานที่** แจ้งให้ช่างเทคนิคทราบว่าได้มีการซื้อบริการ KYHD สำหรับโคลเอินต์ไว้สำหรับระบบดังกล่าวแล้ว
- **การควบคุมทางกายภาพ** รักษาการควบคุมทางกายภาพสำหรับชิ้นส่วนจากระบบที่ครอบคลุมโดยบริการ KYHD สำหรับโคลเอินต์ Dell จะไม่รับผิดชอบในกรณีของข้อมูลซึ่งอยู่ภายในชิ้นส่วนที่ส่งคืน Dell
- **การกำจัดทิ้ง** ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบในการกำจัดทิ้งหรือทำลายชิ้นส่วนที่เก็บไว้โดยปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสำคัญ ข้อมูลลับ หรือข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์จะถูกทำลายหรือปลอดภัยอยู่
- **รุ่นที่สนับสนุน** ลูกค้าจะต้องดูแลรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามเกณฑ์ระดับของรุ่นหรือโครงแบบขั้นต่ำที่ Dell ระบุไว้ ดังที่ระบุใน [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ลูกค้าต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการติดตั้งชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการบำรุงรักษา โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือรุ่นต่างๆ ตามลำดับ เป็นไปตามที่ระบุไว้โดย Dell เพื่อรักษาสิทธิ์ของระบบการสนับสนุนสำหรับบริการนี้
- **การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่น** บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผู้ผลิต การรับประกันของผู้ผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นนอกเหนือจากผู้ผลิตทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว เป็นความรับผิดชอบของลูกค้าที่จะยืนยันว่าบริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบต่อลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ DELL ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของบุคคลภายนอกหรือสำหรับผลกระทบใดๆ ที่บริการของ DELL อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านี้
- **ภาระหน้าที่สำหรับการให้บริการนอกสถานที่** เมื่อบริการต้องมีการดำเนินงานนอกสถานที่ ลูกค้าต้องให้สิทธิ์ที่ฟรี ปลอดภัย และเพียงพอในการเข้าถึงสถานที่ และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า จะต้องอำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่ปฏิบัติงานที่ทำงาน การจัดการระบบไฟฟ้าและสายโทรศัพท์พื้นฐานที่เหมาะสม ต้องจัดเตรียมจอมอนิเตอร์หรือจอแสดงผล เมส (หรืออุปกรณ์) และคีย์บอร์ด (โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ Dell) หากระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้
- **หมายเหตุ:** หากลูกค้าไม่ปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบและข้อตกลงที่ระบุไว้ในรายละเอียดการบริการนี้ ถือว่า Dell ไม่มีภาระหน้าที่ในการให้บริการนี้

## ข้อกำหนดและเงื่อนไขในบริการของ Dell

รายละเอียดการให้บริการนี้ทำขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า (“คุณ” หรือ “ลูกค้า”) และหน่วยงานของ Dell ที่ระบุไว้ในเจตนาสำหรับการจัดซื้อบริการนี้ บริการนี้อยู่ภายใต้และครอบคลุมโดยสัญญาบริการหลักที่ลงนามแยกต่างหากของลูกค้ากับ Dell ซึ่งจะให้สิทธิในการขายบริการนี้อย่างชัดเจน ในกรณีที่ไม่มียกเว้นดังกล่าว ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของลูกค้า บริการนี้จัดให้ภายใต้และมีการควบคุมโดยเงื่อนไขในการซื้อ บริการ และการสนับสนุนของ Dell ซึ่งสามารถใช้บริการได้หากมีการร้องขอหรือที่เว็บไซต์ Dell ประจำพื้นที่เฉพาะในประเทศและข้อมูลอ้างอิงไว้ในตารางด้านล่าง (เงื่อนไขในการซื้อ บริการและการสนับสนุนของ Dell ที่ใช้บังคับร่วมกับรายละเอียดการบริการนี้ “ข้อตกลง”) โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถดูข้อตกลงของคุณได้ที่สองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยินยอมที่จะผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

สถานที่ตั้งของลูกค้า	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อบริการของ Dell	
	ลูกค้าที่ซื้อบริการของ <sup>[1]</sup> Dell โดยตรงจาก Dell	ลูกค้าที่ซื้อบริการของ Dell โดยผ่านผู้จำหน่ายที่ได้รับอนุญาตจาก Dell
สหรัฐอเมริกา	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
แคนาดา	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (อังกฤษ) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (อังกฤษ) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (ฝรั่งเศส-แคนาดา)
ประเทศลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> เฉพาะประเทศหรือ <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> หรือสำหรับลูกค้าที่เป็นพหุริภาคทั่วโลก ตรวจสอบได้จาก <a href="#">Service Contracts   Dell Consumer*</a>	เว็บไซต์ <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> เฉพาะประเทศหรือ <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> หรือสำหรับลูกค้าที่เป็นพหุริภาคทั่วโลก ตรวจสอบได้จาก <a href="#">Service Contracts   Dell Consumer*</a>
เอเชียแปซิฟิก-ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> เฉพาะประเทศหรือ <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> หรือสำหรับลูกค้าที่เป็นพหุริภาคทั่วโลก ตรวจสอบได้จาก <a href="#">Service Contracts   Dell Consumer*</a>	รายละเอียดการให้บริการและเอกสารการให้บริการอื่นๆ ของ Dell ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายนั้น จะไม่ถือเป็นสัญญาระหว่างคุณและ Dell แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายเท่านั้น คุณเป็นเพียงผู้รับบริการตามขอบเขตและข้อกำหนดของบริการดังกล่าว ในส่วนของการอ้างอิงใดๆ ในฐานะ “ลูกค้า” ในรายละเอียดการให้บริการนี้ และในเอกสารการให้บริการอื่นๆ ของ Dell ให้ตีความหมายความถึงตัวคุณ ส่วนการอ้างอิงใดๆ เกี่ยวกับ Dell ให้ตีความว่าเป็นการอ้างถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการที่จัดบริการให้ในนามของผู้ขายของคุณ คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ในส่วนของการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เช่นในการชำระเงินหรือเงื่อนไขในสัญญาข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงจะมีผลกับคุณ และเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณเอง
ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา (EMEA)	เว็บไซต์ <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> เฉพาะประเทศหรือ <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> หรือสำหรับลูกค้าที่เป็นพหุริภาคทั่วโลก ตรวจสอบได้จาก <a href="#">Service Contracts   Dell Consumer*</a>  นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีด้านล่าง:  ฝรั่งเศส: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> เยอรมนี: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  สหราชอาณาจักร: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	รายละเอียดการให้บริการและเอกสารการให้บริการอื่นๆ ของ Dell ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายนั้น จะไม่ถือเป็นสัญญาระหว่างคุณและ Dell แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายเท่านั้น คุณเป็นเพียงผู้รับบริการตามขอบเขตและข้อกำหนดของบริการดังกล่าว ในส่วนของการอ้างอิงใดๆ ในฐานะ “ลูกค้า” ในรายละเอียดการให้บริการนี้ และในเอกสารการให้บริการอื่นๆ ของ Dell ให้ตีความหมายความถึงตัวคุณ ส่วนการอ้างอิงใดๆ เกี่ยวกับ Dell ให้ตีความว่าเป็นการอ้างถึง Dell ในฐานะผู้ให้บริการที่จัดบริการให้ในนามของผู้ขายของคุณ คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ในส่วนของการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เช่นในการชำระเงินหรือเงื่อนไขในสัญญาข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงจะมีผลกับคุณ และเป็นไปตามข้อตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณเอง

\*ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ [www.dell.com](http://www.dell.com) ประจำท้องถิ่นของคุณได้ เพียงแค่เข้าไปที่ [www.dell.com](http://www.dell.com) จากคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตภายในท้องถิ่นของคุณ หรือโดยการใช้ตัวเลือกที่ “เลือกภูมิภาค/ประเทศ” ของ Dell ในเว็บไซต์ซึ่งพร้อมให้บริการที่ <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

รวมทั้งลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก์ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดการให้บริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global)

หากเงื่อนไขรายละเอียดการให้บริการนี้ขัดแย้งกับเงื่อนไขในข้อตกลงดังกล่าว เงื่อนไขในรายละเอียดการให้บริการนี้ให้ถือมีผลแทนที่เฉพาะในส่วนที่ขัดแย้งกันเท่านั้น และไม่ให้ความหรือถือว่ามิมีผลแทนที่เงื่อนไขอื่นๆ ในข้อตกลงดังกล่าวซึ่งไม่มีข้อขัดแย้งอย่างชัดเจนกับรายละเอียดการให้บริการนี้

โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การรับบริการดังกล่าว การใช้ประโยชน์จากบริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง “ฉันยอมรับ” หรือที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ Dell.com ที่สัมพันธ์กับการซื้อของคุณ หรือจากในซอฟต์แวร์หรือส่วนติดต่ออินเทอร์เน็ตของ Dell จะถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามรายละเอียดการให้บริการและข้อตกลงที่อ้างอิงในที่นี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดการให้บริการนี้ในนามของบริษัทหรือบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันหน่วยงานดังกล่าวเข้ากับรายละเอียดการให้บริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ “คุณ” หรือ “ลูกค้า” จะหมายถึงหน่วยงานดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดการให้บริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจยังต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อเพิ่มเติม

## ข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม

**การมอบหมาย** Dell อาจมอบบริการและ/หรือรายละเอียดการบริการนี้แก่ผู้ให้บริการรายอื่นที่ผ่านการรับรองแล้ว

**การยกเลิก** ภายใต้นโยบายการคืนสินค้าและบริการที่มีผลบังคับใช้สำหรับพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของลูกค้า ลูกค้าสามารถยุติบริการนี้ภายในจำนวนวันที่กำหนดตามใบเสร็จของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า โดยแจ้งการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ Dell หากลูกค้ายกเลิกบริการนี้ภายในระยะเวลาที่ระบุ Dell จะคืนเงินให้แก่ลูกค้าเป็นจำนวนเต็ม โดยหักค่าใช้จ่ายของการขอรับการสนับสนุนซึ่งดำเนินการภายใต้คำอธิบายบริการนี้ ถ้ามี แต่หากระยะเวลานั้นได้ผ่านไปแล้วตั้งแต่วันที่ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ลูกค้าจะไม่สามารถยกเลิกบริการนี้ได้ ยกเว้นที่ได้รับอนุมัติตามกฎหมายของรัฐบาล/ประเทศ/จังหวัดที่มีผลบังคับใช้ ซึ่งอาจไม่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามข้อตกลง

Dell อาจยกเลิกบริการนี้ได้ตลอดเวลาในระหว่างข้อกำหนดในการให้บริการอื่นเนื่องจากเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งต่อไปนี้

- ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริการนี้ได้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
- ลูกค้าปฏิเสธให้ความร่วมมือกับนักวิเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการในสถานที่ลูกค้าหรือ
- ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดการให้บริการนี้

ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า หนังสือดังกล่าวดังกล่าวจะระบุเหตุผลที่ยกเลิกและวันที่การยกเลิกมีผล ซึ่งไม่น้อยกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือดังกล่าวยกเลิกไปยังลูกค้า เว้นแต่กฎหมายของรัฐกำหนดให้มีข้อยกเว้นการยกเลิกอื่นๆ ที่อาจแตกต่างกันในข้อตกลงแต่ละรายการ หาก DELL แจ้งยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าไม่มีสิทธิ์ขอรับคืนเงินค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือที่พึงชำระจาก DELL

**การเปลี่ยนตารางเวลา** เมื่อได้มีการกำหนดตารางเวลาของบริการนี้แล้ว จะสามารถเปลี่ยนตารางเวลาได้ก่อนวันที่กำหนดเอาไว้เดิมอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน หากลูกค้ากำหนดเวลาบริการใหม่ภายในหรือน้อยกว่าเจ็ด (7) วันก่อนวันที่ได้กำหนดไว้ ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการกำหนดเวลาใหม่ ซึ่งจะไม่เกิน 25% ของราคาบริการ ลูกค้าจะยืนยันการเปลี่ยนตารางเวลาสำหรับบริการดังกล่าวอย่างน้อยแปด (8) วันก่อนที่จะเริ่มต้นบริการนี้

**ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ** Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร หากการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือหากบริการที่ขออนุญาตอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใดๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุม รวมทั้งความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับการผูกพันภายใต้รายละเอียดการบริการนี้ บริการจะขยายครอบคลุมเฉพาะการใช้งานที่มีการออกแบบไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเท่านั้น

**ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่** บริการนี้มีการส่งมอบให้กับสถานที่ที่ระบุไว้ในแจ้งหนีของลูกค้า บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ ทางเลือกในการรับบริการ รวมถึงระดับการให้บริการ เวลาการสนับสนุนด้านเทคนิค และเวลาการบริการนอกสถานที่จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่ บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย หน้าทีของ Dell ในการจัดหาบริการให้ที่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่ใหม่ตามอัตราค่าบริการและวัสดุ ณ เวลานั้นหรือปัจจุบันของ Dell สำหรับลูกค้า EMEA เว้นแต่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการให้บริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้ในระยะเวลา 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนขายของคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการนอกสถานที่สำหรับ EMEA

**อะไหล่ที่เก็บอยู่ในคลังสินค้า** ปัจจุบัน Dell เก็บชิ้นส่วนอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่างๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า หากอะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อซ่อมแซมระบบไม่สามารถหาได้จากโรงงานของ Dell ที่อยู่ใกล้ก็ยังคงกับที่ทำงานของลูกค้า และต้องมีการส่งมาจากโรงงานอื่น อะไหล่ดังกล่าวจะถูกส่งให้ในระยะเวลาข้ามคืน ที่เก็บอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงและ 4 ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบที่มีความจำเป็นฉุกเฉินต่อการดำเนินงานของระบบ ดังที่ระบุไว้ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ Dell ส่วนประกอบที่มีความจำเป็นฉุกเฉินต่อการดำเนินงานเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายแล้วอาจทำให้ระบบไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการทำงานขั้นพื้นฐานได้ ชิ้นส่วนซึ่งถือว่าไม่สำคัญ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ซอฟต์แวร์ ฟลอปปีไดรฟ์ และไดรฟ์เก็บข้อมูล เพื่อขอรับชิ้นส่วนอะไหล่ภายใน 2 หรือ 4 ชั่วโมง ลูกค้าจะต้องซื้อสัญญาบริการที่มีการจัดส่งส่วนประกอบที่มีความจำเป็นฉุกเฉินต่อการดำเนินงาน และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนั้นจะต้องอยู่ในพื้นที่ให้บริการตามที่ Dell กำหนด

**ข้อกำหนดและการต่ออายุ** ลูกค้าจะได้รับบริการตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในแจ้งหนีของ Dell ของลูกค้า ก่อนที่จะหมดอายุตามระยะเวลาการให้บริการ ลูกค้าอาจมีสิทธิ์ขยายระยะเวลาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่มีให้บริการ ซึ่งมีผลและสอดคล้องกับขั้นตอนการทำงานในขณะนั้นของ Dell

นอกจากนี้ Dell อาจเสนอการต่ออายุบริการนี้ด้วยการส่งใบแจ้งหนีให้แก่ลูกค้าเพื่อต่ออายุบริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของ Dell ลูกค้าอาจ (ตามที่กฎหมายอนุญาต) ตกลงที่จะต่ออายุบริการด้วยการชำระเงินตามใบแจ้งหนีภายในวันที่ครบกำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของลูกค้า การชำระเงินตามใบแจ้งหนีสำหรับการต่ออายุจะเป็นการแสดงว่าคุณค่าตกลงที่จะขยายระยะเวลาบริการนี้ เมื่อต่ออายุบริการนี้ ลูกค้ายอมรับว่าข้อกำหนดที่ใช้งาน ณ ขณะนั้นมีผลสำหรับระยะเวลาการต่ออายุดังกล่าว หากลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระเงินตามใบแจ้งหนีสำหรับการต่ออายุ บริการจะไม่สามารถใช้งานได้เมื่อถึงวันที่หมดอายุดังที่ระบุไว้ในแจ้งหนีของลูกค้าที่เป็นใบต้นฉบับหรือที่ชำระเงินล่าสุด

**การโอนบริการ** ภายใต้ข้อจำกัดที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการนี้ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลที่สามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนวันหมดอายุของบริการในขณะนั้น โดยที่ลูกค้าเป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้ในตอนแรก หรือลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้มาจากเจ้าของเริ่มแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการโอนทั้งหมด อาจมีค่าบริการในการโอน

**โปรดสังเกตว่า**หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังตำแหน่งที่ตั้งอื่นที่ไม่มีบริการหรือไม่มีให้ในราคาเดียวกันตามที่ลูกค้าชำระสำหรับบริการนี้ ลูกค้าอาจไม่ได้รับความคุ้มครองหรืออาจมีค่าบริการเพิ่มเติม เพื่อให้มีความคุ้มครองการสนับสนุนประเภทเดียวกันที่ตำแหน่งที่ตั้งใหม่ หากลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระค่าบริการเพิ่มเติมดังกล่าว บริการของลูกค้าอาจถูกเปลี่ยนเป็นประเภทการสนับสนุนที่มีให้ในราคาดังกล่าว หรือน้อยกว่า สำหรับตำแหน่งที่ตั้งใหม่ โดยไม่มีการคืนเงินให้

ความพร้อมในการให้บริการแตกต่างกันในแต่ละประเทศ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขด้านการขายของ Dell ที่บังคับใช้และดูได้ที่ <http://www.dell.com> สามารถขอรับสำเนาฉบับพิมพ์สำหรับข้อกำหนดและเงื่อนไขด้านการขายของ Dell ได้