

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

บทนำ

Dell EMC¹ มีความยินดีที่จะนำเสนอ Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (“KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise”) โดยสอดคล้องกับรายละเอียดการบริการ (“รายละเอียดการบริการ”) ฉบับนี้ ในเสนอราคาของคุณ แบบฟอร์มการสั่งซื้อ หรือแบบฟอร์มอื่น ๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบกำกับสินค้าหรือแบบฟอร์มตอบรับการสั่งซื้อ (“แบบฟอร์มการสั่งซื้อ” หากมี) จะประกอบด้วยชื่อของบริการ และตัวเลือกสำหรับบริการที่มีซึ่งคุณได้ซื้อเอาไว้ด้วย สำหรับการช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือการขอคำแนะนำบริการของคุณ โปรดติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell หรือตัวแทนฝ่ายขายของคุณ

ขอบเขตของข้อตกลงการให้บริการของคุณ

ภายใต้ข้อยกเว้นที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ บริการอนุญาตให้ลูกค้าสามารถครอบครองชิ้นส่วนที่ล้มเหลวซึ่งซื้อในการกำหนดค่ามาตรฐาน (นอกเหนือจากชิ้นส่วนที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุไว้ด้านล่าง) ซึ่งถูกกำหนดให้เป็นชิ้นส่วนที่ลูกค้าสามารถเปลี่ยนได้หรือสามารถเปลี่ยนได้แบบภาคสนามและอยู่ในระยะเวลาการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของ Dell หรือข้อกำหนดที่กำหนดไว้ใน [ตารางการรับประกันและการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ Dell EMC](#) (“ชิ้นส่วนที่เก็บไว้ได้”) เมื่อได้รับการเปลี่ยนตามการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข หาก Dell ยังคงเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าภายใต้ข้อตกลงการขายหรือสัญญาเช่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ความเป็นเจ้าของชิ้นส่วนที่เก็บไว้ได้จะส่งผ่านไปยังลูกค้าเมื่อได้รับการเปลี่ยน “การซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข” คือการซ่อมแซมและ/หรือการเปลี่ยนทดแทนที่เกิดขึ้นจากข้อบกพร่องของพื้มือข้างภายในระยะเวลาการรับประกันฮาร์ดแวร์ที่ใช้บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า (ตามที่ระบุไว้ด้านล่าง) การซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไขทั้งหมดต้องดำเนินการตามเงื่อนไขของระยะเวลาการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของลูกค้าหรือข้อตกลงการให้บริการ

ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน: Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (“KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise”) สามารถใช้ได้กับ Dell PowerEdge™, Dell PowerEdge SC™, Dell Compellent, Dell Equal Logic™, PowerVault™ บางรายการและ Dell | EMC Enterprise Storage™, ผลิตภัณฑ์ HCl บางรายการ, Data Protection บางรายการ และระบบสวิตช์เครือข่ายบางรายการที่อยู่ในกำหนดค่ามาตรฐาน (“ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า”) KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise จะดำเนินการควบคู่ไปกับการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดและสามารถหาซื้อได้ ณ จุดขาย หรือในเวลาใดก็ตามก่อนที่ระบบดังกล่าวจะได้รับการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไขขณะที่ระบบนั้นยังอยู่ภายใต้การรับประกันแบบจำกัด บริการ Keep Your Hard Drive for Enterprise ช่วยให้ลูกค้าสามารถรักษาสิทธิ์ในการครอบครองฮาร์ดไดรฟ์ที่เสียหายของตนเองเอาไว้ได้ (มาตรฐาน, Solid-State Drive (SSD) และ Serial ATA (SATA) Hard Disk Drives (HDD) รวมถึง PCIe และ NVMe) เมื่อได้รับการเปลี่ยนฮาร์ดไดรฟ์ทดแทนซึ่งดำเนินการตามการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข หาก Dell ยังคงเป็นเจ้าของฮาร์ดไดรฟ์ที่ล้มเหลวภายใต้ข้อตกลงการขายหรือสัญญาเช่าผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ความเป็นเจ้าของฮาร์ดไดรฟ์ที่ล้มเหลวจะส่งผ่านไปยังฮาร์ดไดรฟ์ทดแทนของลูกค้า

คุณต้องซื้อสัญญา KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise แยกต่างหากสำหรับแต่ละระบบหรือ “กล่อง” สัญญาเดียวจะครอบคลุมชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้ทั้งหมดซึ่งประกอบอยู่ในเซิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลแต่ละอัน Dell จะเปลี่ยนชิ้นส่วนที่เก็บไว้ได้ที่เสียหายที่ซื้อจาก Dell และติดตั้งอยู่ในระบบของ Dell เท่านั้น ความเสียหายของชิ้นส่วนไม่ใช่มารวมสิทธิ์การเปลี่ยนทั้งเครื่องให้แก่ลูกค้า เว้นแต่ Dell เห็นว่าสมควรโดยขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของ Dell แต่เพียงผู้เดียว

ลูกค้าจะต้องชำระค่าธรรมเนียมให้แก่ Dell เมื่อซื้อบริการ KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้าแต่ละรายการซึ่งลูกค้าต้องการที่จะเก็บรักษาชิ้นส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนแทนแล้วไว้ บริการ KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise ดังกล่าวจะยังไม่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าจนกว่าจะมีการพิจารณาแล้วว่าผลิตภัณฑ์นั้น ๆ มีคุณสมบัติเหมาะสมสำหรับการเปลี่ยนแทนที่ตรงตามหลักเกณฑ์

¹ “Dell EMC” ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงหน่วยงานขายของ Dell (“Dell”) ที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell ของคุณ และหน่วยงานขายของ Dell EMC (“Dell EMC”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell EMC ของคุณ การใช้คำว่า “Dell EMC” ในเอกสารฉบับนี้ ไม่ได้บ่งชี้การเปลี่ยนชื่อตามกฎหมายของหน่วยงานของ Dell หรือ Dell EMC ที่คุณทำธุรกิจด้วย

ขั้นตอนการสนับสนุน

การรับการสนับสนุน:

ลูกค้าควรจะโทรติดต่อฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิคของ Dell โดยเป็นไปตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่มีผลใช้บังคับสำหรับลูกค้าเมื่อลูกค้าพบปัญหาหรือสงสัยว่าชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้อาจเสียหาย ลูกค้าจะได้รับการสนับสนุนโดยเป็นไปตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่มีผลใช้บังคับสำหรับลูกค้ารายนั้น หากช่างเทคนิคพิจารณาตัดสินว่าชิ้นส่วนดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข Dell จะจัดส่งชิ้นส่วนอะไหล่ไปให้ลูกค้ารายดังกล่าวตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่มีผลใช้บังคับสำหรับลูกค้ารายนั้น บริการ KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise นี้ให้สิทธิ์แก่ลูกค้าในการครอบครองชิ้นส่วนที่สามารถเก็บไว้ได้ที่เสียหายไว้ หาก Dell ยังคงเป็นเจ้าของชิ้นส่วนที่เก็บไว้ได้ที่ล้มเหลวซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนภายใต้ข้อตกลงการขายหรือสัญญาเช่าที่เกี่ยวข้อง ความเป็นเจ้าของชิ้นส่วนที่เก็บไว้ได้ที่ล้มเหลวจะส่งผ่านไปยังลูกค้าเมื่อได้รับชิ้นส่วนเปลี่ยนทดแทน

ในกรณีที่ลูกค้าได้ซื้อบริการ และรวมหรือแยกส่งชิ้นส่วนที่เก็บไว้ได้จากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่มีสิทธิ์ใช้บริการนี้ให้กับ Dell ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการซ่อมบำรุงที่เป็นไปตามเงื่อนไข ลูกค้ายอมรับว่าการส่งคืนชิ้นส่วนที่มีสิทธิ์ได้รับบริการนี้ (“ชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการ”) ถือว่าเป็นการสละสิทธิ์ของพวกเขาที่จะได้รับบริการจาก Dell หลังจาก Dell ได้รับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการ Dell จะไม่มีการผูกพันกับลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการอีกต่อไป Dell จะไม่อยู่ภายใต้สถานการณ์ใด ๆ ที่จะผูกพันในการส่งคืนชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการให้กับลูกค้า ไม่ว่า Dell จะลบข้อมูลออก หรือกระทำการใด ๆ ที่เกี่ยวกับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการของลูกค้า หรือข้อมูลใด ๆ ที่เก็บไว้ในชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการ ในกรณีที่ Dell ได้รับชิ้นส่วนคืนสิทธิ์การใช้บริการ Dell อาจดำเนินการกับชิ้นส่วนนั้นตามนโยบายมาตรฐานของ Dell ซึ่งถือเป็นชิ้นส่วนที่ส่งคืนให้กับ Dell ตามเงื่อนไขของการรับประกัน และสัญญาบริการที่ใช้บังคับกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า

อัตราความล้มเหลวในชิ้นส่วนมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องและ Dell ขอสงวนสิทธิ์ที่จะปฏิเสธการให้บริการหาก Dell มีเหตุผลที่เชื่อได้ว่าลูกค้ากำลังร้องขอบริการ Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise ที่มากเกินไป (เช่น เมื่อมีการร้องขอของลูกค้าสำหรับการเปลี่ยนทดแทนของชิ้นส่วนที่มีข้อบกพร่องในสาระสำคัญเกินกว่าอัตราความล้มเหลวมาตรฐานสำหรับชิ้นส่วนและระบบที่เกี่ยวข้อง) หาก Dell พิจารณาตัดสินว่า (ในดุลยพินิจของ Dell) ลูกค้าอาจจะใช้บริการในทางที่ผิด Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกบริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดการยกเลิกดังต่อไปนี้

ข้อยกเว้น:

สัญญา Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise มีได้รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้

- การซ่อมแซมหรือการเปลี่ยนทดแทน (การบริการซ่อมแซมหรือการเปลี่ยนทดแทนใด ๆ เป็นไปตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดของลูกค้าหรือข้อตกลงการให้บริการ)
- การทำลายข้อมูลหรือการล้างข้อมูล
- การกู้คืน กำจัด หรือรีไซเคิลสินทรัพย์
- การเก็บรักษาของชิ้นส่วนที่อาจมีการเรียกคืนผลิตภัณฑ์เนื่องจากความเสี่ยงต่อสุขภาพและความปลอดภัย
- ชิ้นส่วนที่ไม่ได้มาตรฐานที่ร้องขอเป็นส่วนหนึ่งของการบริการ Dell Custom Factory Integration
- การสนับสนุนสำหรับชิ้นส่วนที่เสียหาย/ชิ้นส่วนที่เก็บรักษาไว้ (การสนับสนุนจะดำเนินการต่อเนื่องสำหรับชิ้นส่วนที่เปลี่ยนทดแทนตามการรับประกันฮาร์ดแวร์แบบจำกัดหรือข้อตกลงการให้บริการที่บังคับใช้แต่เพียงอย่างเดียว)
- การดำเนินการใด ๆ ซึ่งมีได้ระบุไว้ในรายละเอียดการให้บริการนี้
- ชิ้นส่วนที่ยกเว้น: (Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงรายการชิ้นส่วนที่ยกเว้นได้ตลอดเวลาตามดุลยพินิจของ Dell)
 - GPU และฐานรอง GPU สำหรับ PowerEdge

ความรับผิดชอบของลูกค้า

การสำรองข้อมูลและการลบข้อมูลลับ ลูกค้าจะต้องทำการสำรองข้อมูล ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสิ้นทั้งก่อนและระหว่างการให้บริการนี้ ลูกค้าควรทำสำเนาข้อมูลสำรองที่เก็บไว้ในทุกระบบที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ เพื่อป้องกันโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว การปรับเปลี่ยน หรือการสูญหายของข้อมูล นอกจากนี้ ลูกค้ายังต้องลบข้อมูลลับ ข้อมูลกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนตัว และถอดสื่อแบบถอดได้ออก ไม่ว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่หรือไม่ก็ตาม

DELL จะไม่รับผิดชอบสิ่งต่อไปนี้:

- ข้อมูลใด ๆ ที่เป็นการลับ ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ หรือข้อมูลส่วนบุคคลของคุณ
- ข้อมูล โปรแกรม หรือซอฟต์แวร์ที่สูญหายหรือเสียหาย
- ความเสียหายหรือการสูญหายของสื่อแบบถอดได้
- การสูญเสียการใช้งานระบบหรือเครือข่าย
- และ/หรือ การกระทำหรือการละเว้น ตลอดจนความประมาทของ Dell หรือผู้ให้บริการอื่น

Dell จะไม่รับผิดชอบในการกู้คืนหรือการติดตั้งโปรแกรมหรือข้อมูลให้ใหม่ ขณะส่งคืนผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบใด ๆ ลูกค้าจะต้องส่งคืนเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนหรือส่วนประกอบที่ร้องขอโดยช่างผู้ให้บริการทางโทรศัพท์

อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง ลูกค้ารับรองและรับประกันว่าทั้งลูกค้าและ Dell ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ข้อมูลในผลิตภัณฑ์ และองค์ประกอบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่มีอยู่ในผลิตภัณฑ์ เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการเหล่านี้ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาต ในกรณีนี้จะถือเป็นความรับผิดชอบของลูกค้าในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ลูกค้าจะขอให้ Dell ให้บริการเหล่านี้

ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคบริการนอกสถานที่ ลูกค้าตกลงให้ความร่วมมือและพร้อมทำตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ทางโทรศัพท์และช่างเทคนิคที่ให้บริการทางโทรศัพท์หรือนอกสถานที่ของ Dell จากประสบการณ์พบว่าปัญหาเกี่ยวกับระบบและข้อผิดพลาดส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ผ่านโทรศัพท์ เนื่องจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ดูแลและเจ้าหน้าที่หรือช่างเทคนิค

รายงานความล้มเหลวของชิ้นส่วน รายงานความล้มเหลวของชิ้นส่วนในแต่ละกรณีต่อฝ่ายสนับสนุนด้านการรับประกันฮาร์ดแวร์ของ Dell ตามข้อตกลงการให้บริการที่ใช้บังคับของลูกค้า

ให้ข้อมูลเกี่ยวกับชิ้นส่วน เมื่อมีการร้องขอ โปรดให้ข้อมูลลักษณะชิ้นส่วนอะไหล่ ("PPID") หรือรายละเอียดที่เพียงพอแก่ Dell เพื่อตรวจสอบว่าสินค้านั้นครอบคลุมถึงความล้มเหลวของชิ้นส่วนที่เกิดขึ้นหรือไม่

บริการนอกสถานที่ แจ้งให้ช่างเทคนิคทราบว่าได้มีการซื้อบริการ KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise ไว้สำหรับระบบดังกล่าวแล้ว

การควบคุมทางกายภาพ รักษาการควบคุมทางกายภาพสำหรับชิ้นส่วนจากระบบที่ครอบคลุมโดย KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise Dell จะไม่รับผิดชอบในกรณีของข้อมูลซึ่งอยู่ภายในชิ้นส่วนที่ส่งคืน Dell

การกำจัดทิ้ง ลูกค้าจะเป็นผู้รับผิดชอบในการกำจัดทิ้งหรือทำลายชิ้นส่วนที่เก็บไว้โดยปฏิบัติตามกฎหมายและระดับสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสำคัญ ข้อมูลลับ หรือข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์จะถูกทำลายหรือปลอดภัยอยู่

รุ่นที่สนับสนุน ลูกค้าจะต้องดูแลรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนตามเกณฑ์ระดับของรุ่นหรือการกำหนดค่าแบบขั้นต่ำสำหรับผลิตภัณฑ์ Dell | EMC ดังที่ระบุไว้ใน www.dell.com/support สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ลูกค้าต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการติดตั้งชิ้นส่วนอะไหล่เพื่อการบำรุงรักษา โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือรุ่นต่าง ๆ ตามลำดับ เป็นไปตามที่ระบุไว้โดย Dell เพื่อรักษาสิทธิ์ของระบบการสนับสนุนสำหรับบริการนี้

การรับประกันของพืผลิตรายอื่น บริการเหล่านี้อาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นพืผลิต การรับประกันของพืผลิตบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่น นอกเหนือจากพืผลิต ทำงานกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ เป็นความรับผิดชอบของลูกค้าที่จะยืนยันว่าบริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลกระทบนั้นได้ **DELL ไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการรับประกันของบุคคลภายนอกหรือสำหรับผลกระทบใด ๆ ที่บริการของ DELL อาจมีผลต่อการรับประกันดังกล่าวเหล่านั้น**

ภาระหน้าที่สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ เมื่อบริการต้องมีการดำเนินงานนอกสถานที่ ลูกค้าต้องให้สิทธิ์ที่ฟรี ปลอดภัย และเพียงพอในการเข้าถึงสถานที่และพืผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า จะต้องอำนวยความสะดวกในการเข้าพื้นที่ทั้งพื้นที่ทำงาน การจัดหาระบบไฟฟ้าและสายโทรศัพท์พื้นฐานที่เหมาะสม ต้องจัดเตรียมจอมอนิเตอร์หรือจอแสดงผล เมส (หรืออุปกรณ์ซี) และคีย์บอร์ด (โดยไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับ Dell) หากระบบไม่ได้รวมอุปกรณ์เหล่านี้ไว้

หมายเหตุ: หากลูกค้าไม่มีปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบและข้อตกลงที่ระบุไว้ในรายละเอียดการบริการนี้ ถือว่า Dell ไม่มีการหน้าที่ในการให้บริการนี้

ข้อกำหนดและเงื่อนไขในบริการของ Dell

รายละเอียดการให้บริการนี้ทำขึ้นระหว่างคุณซึ่งเป็นลูกค้า (“คุณ” หรือ “ลูกค้า”) และหน่วยงานของ Dell หรือหน่วยงาน EMC ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สำหรับการจัดซื้อบริการนี้ บริการนี้อยู่ภายใต้และครอบคลุมโดยข้อตกลงการให้บริการหลักที่ลงนามแยกต่างหากของลูกค้าที่ทำไว้กับ Dell ซึ่งระบุไว้อย่างชัดเจนว่าอนุญาตให้กรายขายบริการนี้ ในกรณีที่มีข้อตกลงดังกล่าว ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของลูกค้า บริการนี้จัดให้ภายใต้และมีการควบคุมโดยเงื่อนไขในการซื้อ บริการ และการสนับสนุนของ Dell ซึ่งสามารถให้บริการได้หากมีการร้องขอหรือที่เว็บไซต์ Dell ประจำพื้นที่เฉพาะในประเทศและข้อมูลนี้อาจอิงไว้ในตารางด้านล่าง (เงื่อนไขในการซื้อ บริการและการสนับสนุนของ Dell ที่ใช้บังคับร่วมกับรายละเอียดการบริการนี้ “ข้อตกลง”) โปรดดูตารางด้านล่างซึ่งแสดงรายการ URL ที่สามารถใช้ได้กับสถานที่ตั้งของลูกค้าของคุณ ซึ่งสามารถจัดทำข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว

สถานที่ตั้งของลูกค้า	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อ Dell Technologies Services	
	ลูกค้าที่ซื้อ Dell Technologies Services โดยตรงจาก Dell Technologies	ลูกค้าที่ซื้อ Dell Technologies Services ผ่านผู้จำหน่ายต่อที่ ได้รับอนุญาตจาก Dell Technologies
สหรัฐอเมริกา	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
แคนาดา	Dell.ca/terms (ภาษาอังกฤษ) Dell.ca/conditions (ภาษาฝรั่งเศส-แคนาดา)	Dell.ca/terms (ภาษาอังกฤษ) Dell.ca/conditions (ภาษาฝรั่งเศส-แคนาดา)
ประเทศแถบลาตินอเมริกาและแคริบเบียน	เว็บไซต์ Dell.com ประจำประเทศ	เว็บไซต์ Dell.com ประจำประเทศ
เอเชียแปซิฟิก - ญี่ปุ่น	เว็บไซต์ Dell.com ประจำประเทศ	รายละเอียดการให้บริการและเอกสารบริการอื่น ๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อจำกัดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นพลัสเสริมเนื่องซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใด ๆ ถึง “ลูกค้า” ในรายละเอียดการให้บริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใด ๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เชื้อบขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ

<p>ยุโรป ตะวันออกกลาง และแอฟริกา</p>	<p>เว็บไซต์ Dell.com ประจำประเทศ</p> <p>นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีด้านล่าง:</p> <p>ฝรั่งเศส: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>เยอรมนี: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms</p>	<p>รายละเอียดการให้บริการและเอกสารบริการอื่น ๆ ของ Dell Technologies ซึ่งคุณอาจได้รับมาจากผู้ขายของคุณนั้น จะต้องไม่ถือเป็นข้อตกลงระหว่างคุณกับ Dell Technologies แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายของคุณเท่านั้น ข้อผูกพันของคุณในฐานะผู้รับบริการและขอบเขตและข้อกำหนดของบริการดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลสืบเนื่องซึ่งเกี่ยวกับเรื่องนี้ การอ้างอิงใด ๆ ถึง “ลูกค้า” ในรายละเอียดการให้บริการนี้และในเอกสารบริการอื่นใดของ Dell Technologies ในบริบทนี้ เป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึงคุณ ในขณะที่การอ้างอิงใด ๆ ถึง Dell Technologies จะเป็นที่เข้าใจว่าเป็นการอ้างอิงถึง Dell Technologies ในฐานะผู้ให้บริการซึ่งให้บริการในนามของผู้ขายของคุณเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell Technologies ในส่วนของบริการที่กล่าวถึงนี้ เพื่อไม่ให้เกิดความเข้าใจผิด เชื้อไม่การชำระเงินหรือเงื่อนไขในข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีผลกับคุณ และถือเป็นการตกลงระหว่างคุณกับผู้ขายของคุณ</p>
--------------------------------------	--	--

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ www.dell.com ประจำท้องถิ่นของคุณได้ เพียงแค่เข้าไปที่ www.dell.com จากคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตภายในท้องถิ่นของคุณ หรือเลือกตัวเลือกใน “เลือกภูมิภาค/ประเทศ” ของ Dell ในเว็บไซต์ที่: <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

รวมทั้งลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก้ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปจนเกินระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดการให้บริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ www.dell.com/servicedescriptions/global

หากเงื่อนไขรายละเอียดการให้บริการนี้ขัดแย้งกับเงื่อนไขในข้อตกลงดังกล่าว เงื่อนไขในรายละเอียดการให้บริการนี้ให้ถือมีผลแทนที่เฉพาะในส่วนที่ขัดแย้งกันเท่านั้น และไม่ให้เกิดความหรือถือว่ามีผลแทนที่เงื่อนไขอื่น ๆ ในข้อตกลงดังกล่าวซึ่งไม่มีขัดแย้งอย่างชัดเจนกับรายละเอียดการให้บริการนี้

โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การรับบริการดังกล่าว การใช้ประโยชน์จากบริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง “ฉันยอมรับ” หรือที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ Dell.com ที่สัมพันธ์กับการซื้อของคุณ หรือจากในซอฟต์แวร์หรือส่วนติดต่ออินเทอร์เน็ตของ Dell จะถือว่าคุณยอมรับในข้อผูกพันตามรายละเอียดการให้บริการ และสัญญาที่อ้างอิงในที่นี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันหน่วยงานดังกล่าวเข้ากับรายละเอียดบริการนี้ ซึ่งในกรณีนี้ “คุณ” หรือ “ลูกค้า” จะหมายถึงหน่วยงานดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดบริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจยังต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อเพิ่มเติม การมอบข้อมูลสำคัญเพิ่มเติม Dell อาจมอบบริการ และ/หรือ รายละเอียดการบริการนี้แก่ผู้ให้บริการรายอื่นที่ผ่านการรับรองแล้ว

การยกเลิก ภายใต้นโยบายการคืนสินค้าและบริการที่มีผลบังคับใช้สำหรับพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ของลูกค้า ลูกค้าสามารถยุติบริการนี้ภายในจำนวนวันที่กำหนดตามใบเสร็จของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของลูกค้า โดยแจ้งการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรแก่ Dell หากลูกค้ายกเลิกบริการนี้ภายในระยะเวลาที่ระบุ Dell จะคืนเงินให้แก่ลูกค้าเป็นจำนวนเต็ม โดยหักค่าใช้จ่ายของการบริการสนับสนุนซึ่งดำเนินการภายใต้คำอธิบายบริการนี้ ถ้ามี แต่หากระยะเวลานี้ได้ผ่านไปแล้วตั้งแต่วันที่ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน ลูกค้าจะไม่สามารถยกเลิกบริการนี้ได้ ยกเว้นที่ได้อำนาจตามกฎหมายของรัฐ/ประเทศ/จังหวัดที่มีผลบังคับใช้ ซึ่งอาจไม่อาจเปลี่ยนแปลงไปตามข้อตกลง

Dell อาจยกเลิกบริการนี้ได้ตลอดเวลาในระหว่างข้อกำหนดในการให้บริการอื่นเนื่องจากเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งต่อไปนี้

- ลูกค้าไม่สามารถชำระเงินตามราคารวมของบริการนี้ตามเงื่อนไขของใบแจ้งหนี้
- ลูกค้าปฏิเสธที่จะร่วมมือกับนักวิเคราะห์ที่ให้ความช่วยเหลือหรือช่างเทคนิคที่ให้บริการนอกสถานที่ หรือ
- ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขทั้งหมดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดการบริการนี้

ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการนี้ Dell จะส่งหนังสือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกให้แก่ลูกค้าตามที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้า หนังสือบอกกล่าวดังกล่าวจะระบุเหตุผลที่ยกเลิกและวันที่การยกเลิกมีผล ซึ่งไม่น้อยกว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือบอกกล่าวยกเลิกไปยังลูกค้า เว้นแต่กฎหมายของรัฐกำหนดให้มีข้อยกเว้นการยกเลิกอื่น ๆ ที่อาจแตกต่างกันในข้อตกลงแต่ละรายการ หาก DELL แจ้งยกเลิกบริการนี้ตามวรรคนี้ ลูกค้าไม่มีสิทธิ์ขอรับคืนเงินค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือที่พึงชำระจาก DELL

การเปลี่ยนตารางเวลา เมื่อได้มีการกำหนดตารางเวลาของบริการนี้แล้ว จะสามารถเปลี่ยนตารางเวลาได้ก่อนวันที่กำหนดเอาไว้ด้วยอย่างน้อย 8 วันตามปฏิทิน หากลูกค้ากำหนดเวลาบริการใหม่ภายในหรือน้อยกว่าเจ็ด (7) วันก่อนวันที่ได้กำหนดไว้ ลูกค้าจะเสียค่าธรรมเนียมสำหรับการกำหนดเวลาใหม่ ซึ่งไม่เกิน 25% ของราคาบริการ ลูกค้าจะยืนยันการเปลี่ยนตารางเวลาสำหรับบริการดังกล่าวอย่างน้อยแปด (8) วันก่อนที่จะเริ่มต้นบริการนี้

ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร ถ้าการให้บริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell หรือผู้ให้บริการของ Dell หรือถ้าการบริการที่ขออนุญาตอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใด ๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับการระบุพันธของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้ บริการจะขยายครอบคลุมเฉพาะการใช้งานที่มีการออกแบบไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนเท่านั้น ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่บริการนี้มีการส่งมอบให้กับสถานที่ที่ระบุในค่าของสินค้าของลูกค้า บริการนี้ไม่มีให้บริการในบางพื้นที่ ทางเลือกในการรับบริการ รวมทั้งระดับการบริการ เวลาการสนับสนุนด้านเทคนิค และเวลาการบริการ บริการนอกสถานที่จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่ บริการบางอย่างอาจไม่มีจัดจำหน่ายในพื้นที่ของลูกค้า กรุณาสอบถามข้อมูลจากพนักงานขาย หน้าที่ของ Dell ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความพร้อมในการจัดบริการในพื้นที่ ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม การตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่ใหม่โดยคิดอัตราค่าบริการ ณ เวลานั้น หรือปัจจัยอื่น ๆ สำหรับลูกค้า EMEA เว้นแต่ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดการให้บริการนี้หรือข้อตกลง จะมีบริการนอกสถานที่ให้บริการฟรีในระยะเวลา 150 กิโลเมตรจากตำแหน่งโลจิสติกส์ที่ใกล้กับ Dell มากที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทนขายของคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการนอกสถานที่สำหรับ EMEA

อะไหล่ที่เก็บอยู่ในคลังสินค้า ปัจจุบัน Dell เก็บชิ้นส่วนอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่าง ๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า หากอะไหล่ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อซ่อมแซมระบบไม่สามารถหาได้จากโรงงานของ Dell ที่อยู่ใกล้เคียงกับที่ทำงานของลูกค้า และต้องมีการส่งมาจากโรงงานอื่น อะไหล่ดังกล่าวจะถูกส่งให้ในช่วงเวลาข้ามคืน ที่เก็บอะไหล่แบบ 2 ชั่วโมงและ 4 ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบที่มีความจำเป็นฉุกเฉินต่อการดำเนินงานของระบบ ดังที่ระบุไว้ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ Dell ส่วนประกอบที่มีความจำเป็นฉุกเฉินต่อการดำเนินงานเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ซึ่งเมื่อเกิดความเสียหายแล้วอาจทำให้ระบบไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการทำงานขั้นพื้นฐานได้ ชิ้นส่วนซึ่งถือว่าไม่สำคัญ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ฮาร์ดแวร์ ฟลอปปีดิสก์ และไดรฟ์เก็บข้อมูล เพื่อขอรับชิ้นส่วนอะไหล่ภายใน 2 หรือ 4 ชั่วโมง ลูกค้าจะต้องซื้อสินค้าบริการที่มีการจัดส่งส่วนประกอบที่มีความจำเป็นฉุกเฉินต่อการดำเนินงาน และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนั้นจะต้องอยู่ในพื้นที่ให้บริการตามที่ Dell กำหนด

ข้อกำหนดและการต่ออายุ ลูกค้าจะได้รับบริการตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของ Dell ของลูกค้า ก่อนที่จะหมดอายุตามระยะเวลาการให้บริการ ลูกค้าอาจมีสิทธิ์ขยายระยะเวลาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่มีให้บริการ ซึ่งมีผลและสอดคล้องกับขั้นตอนการทำงานในขณะนั้นของ Dell นอกจากนี้ Dell อาจเสนอการต่ออายุบริการนี้ด้วยการส่งใบแจ้งหนี้ให้แก่ลูกค้าเพื่อต่ออายุบริการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของ Dell ลูกค้าอาจ (ตามที่กฎหมายอนุญาต) ตกลงที่จะต่ออายุบริการด้วยการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ภายในวันที่ครบกำหนด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคิดเห็นของลูกค้า การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้สำหรับการต่ออายุจะเป็นการแสดงว่าลูกค้าตกลงที่จะขยายระยะเวลาบริการนี้ เมื่อต่ออายุบริการนี้ ลูกค้ายอมรับว่าข้อกำหนดที่ใช้งาน ณ ขณะนั้นมีผลสำหรับระยะเวลาการต่ออายุดังกล่าว หากลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้สำหรับการต่ออายุ บริการจะไม่สามารถใช้งานได้เมื่อถึงวันที่หมดอายุดังที่ระบุไว้ในใบแจ้งหนี้ของลูกค้าที่เป็นต้นฉบับหรือที่ชำระเงินแล้ว

การโอนบริการ ภายใต้ข้อจำกัดที่ระบุไว้ในคำอธิบายบริการนี้ ลูกค้าสามารถโอนบริการนี้ให้แก่บุคคลที่สามที่ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนทั้งหมดของลูกค้าก่อนวันหมดอายุของบริการในขณะนั้น โดยที่ลูกค้าเป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้ในตอนแรก หรือลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนและบริการนี้มาจากเจ้าของเริ่มแรก (หรือผู้รับบริการก่อนหน้า) และได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการโอนทั้งหมด อาจมีค่าบริการในการโอน

ใบสรุปว่า หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังตำแหน่งที่ตั้งอื่นที่ไม่มีบริการหรือไม่ให้ในราคาเดียวกันตามที่ลูกค้าชำระค่าบริการนี้ ลูกค้าอาจไม่ได้รับความคุ้มครองหรืออาจมีค่าบริการเพิ่มเติม เพื่อให้มีความคุ้มครองการสนับสนุนประเภทเดียวกันที่ตำแหน่งที่ตั้งใหม่ หากลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระค่าบริการเพิ่มเติมดังกล่าว บริการของลูกค้าอาจถูกเปลี่ยนเป็นประเภทการสนับสนุนที่มีให้ในราคาดังกล่าว หรือน้อยกว่า สำหรับตำแหน่งที่ตั้งใหม่ โดยไม่มีการคืนเงินให้ ความพร้อมในการให้บริการแตกต่างกันในแต่ละประเทศ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขด้านการขายของ Dell ที่บังคับใช้ล่าสุดที่ www.Dell.com สามารถขอรับสำเนาฉบับพิมพ์สำหรับข้อกำหนดและเงื่อนไขด้านการขายของ Dell ได้