

Dell Post Standard Support

บทนำ

รายละเอียดบริการนี้อธิบายถึง Post Standard Support (“บริการ”) ที่จะให้บริการแก่คุณ (“คุณ” หรือ “ลูกค้า”) โดยหน่วยงานของ Dell Technologies ซึ่งออกใบแจ้งหนี้ให้คุณสำหรับบริการ (“Dell”) ใบเสนอราคาของ Dell หรือแบบฟอร์มยืนยันการสั่งซื้ออื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันของใบแจ้งหนี้ของ Dell (ตามที่ใช้บังคับเรียกว่า “แบบฟอร์มการสั่งซื้อ”) จะรวมถึงชื่อของบริการและตัวเลือกบริการที่มีที่คุณซื้อ สำหรับการช่วยเหลือเพิ่มเติมหรือการขอคำแนะนำสัญญาณบริการของคุณ โปรดติดต่อตัวแทน Dell ของคุณ รายละเอียดบริการนี้อยู่ภายใต้และควบคุมโดยข้อตกลง (ตามที่กำหนดและระบุไว้ในส่วนข้อกำหนดที่ใช้บังคับด้านล่าง)

ขอบเขตการให้บริการ

หลังจากการสนับสนุนหลักของฮาร์ดแวร์บางรุ่นของ Dell Technologies¹ หมดอายุ โดยพิจารณาตามดุลพินิจของ Dell Technologies แต่เพียงผู้เดียว อาจเสนอ Post Standard Support เพื่อให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ใช้เวลาในการย้ายโอนไปใช้ซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่หรือฮาร์ดแวร์รุ่นที่สนับสนุนในปัจจุบันนานกว่าปกติ

คุณสมบัติการให้บริการ	รายละเอียด	รายละเอียดความคุ้มครอง
การสนับสนุนทางเทคนิค	ลูกค้าติดต่อ Dell Technologies ทางโทรศัพท์หรือเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เพื่อรายงานปัญหา เกี่ยวกับอุปกรณ์และให้ข้อมูลสำหรับการประเมินระดับ ความร้ายแรงขั้นต้น อย่างไรก็ตาม Dell Technologies ขอ ใช้สิทธิในการระบุระดับความร้ายแรงแต่เพียงผู้เดียวจาก การประเมินของลูกค้าเมื่อส่งคำขอการสนับสนุนมายัง Dell Technologies Dell Technologies ให้ (1) การตอบสนองระยะไกลตาม ระดับความร้ายแรงของปัญหา หรือ (2) เมื่อ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็นต้องการบริการในสถานที่ของ ลูกค้าตามที่อธิบายไว้ด้านล่าง	รวมอยู่ด้วย

¹ “Dell EMC” ตามที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ หมายถึงหน่วยงานขายของ Dell (“Dell”) ที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ Dell ของคุณ และหน่วยงานขายของ EMC (“EMC”) ที่เกี่ยวข้องที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ EMC ของคุณ การใช้คำว่า “Dell EMC” ในเอกสารนี้ไม่ใช้การเปลี่ยนแปลงชื่อทางกฎหมายของหน่วยงานของ Dell หรือ EMC ที่คุณทำธุรกรรมด้วย

การตอบรับบริการนอกสถานที่	Dell Technologies ส่งบุคลากรที่ได้รับอนุญาตไปยังไซต์ติดตั้งเพื่อแก้ไขปัญหา หลังจากที่ Dell Technologies ได้แยกแยะปัญหาและเห็นว่าจำเป็นต้องมีการตอบรับบริการนอกสถานที่	รวมอยู่ด้วย สำหรับอุปกรณ์เท่านั้น วัตถุประสงค์ของการตอบรับบริการนอกสถานที่ขั้นต้นขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ลูกค้าซื้อ ตัวเลือกที่มีให้กับลูกค้ามีดังนี้ 1) การตอบรับบริการในสี่ชั่วโมง หรือ 2) การตอบรับบริการในวันทำการถัดไป ในช่วงเวลาทำการตามปกติ หลังจากที่ Dell Technologies พิจารณาแล้วว่าต้องมีการตอบสนองในสถานที่ของลูกค้า <u>การบริการ ณ สถานที่ภายใน 4 ชั่วโมง</u> โดยทั่วไปแล้ว ช่างเทคนิคควรไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานภายใน 4 ชั่วโมง หลังจากเสร็จสิ้นการแก้ไขปัญหาและการแยกแยะปัญหา • พร้อมให้บริการตลอดเจ็ด (7) วันต่อสัปดาห์ ยี่สิบสี่ (24) ชั่วโมงต่อวัน รวมวันหยุดราชการ • พร้อมให้บริการภายในสถานที่ที่ตอบรับบริการภายในสี่ (4) ชั่วโมง ตามกำหนด • สถานที่เก็บชิ้นส่วนอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานใน 4 ชั่วโมง ตามที่กำหนดโดย Dell Technologies ชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ไม่สำคัญสำหรับการดำเนินงานอาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน <u>การบริการนอกสถานที่ในวันทำการถัดไป</u> หลังจากการแก้ไขปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา ช่างเทคนิคจะถูกส่งออกไป ณ สถานที่ในวันทำการถัดไป • สำหรับการติดต่อทางโทรศัพท์ที่ Dell Technologies ได้รับหลังจากเวลาที่กำหนดตามสถานที่ของลูกค้า อาจต้องใช้เวลาเพิ่มอีกหนึ่งวันทำการเพื่อให้ช่างเทคนิคไปถึงสถานที่ของลูกค้า • ให้บริการเฉพาะผลิตภัณฑ์บางรุ่นเท่านั้น การตอบรับบริการนอกสถานที่จะไม่รวมเรื่องของซอฟต์แวร์ แต่สามารถซื้อบริการแยกต่างหากได้
การจัดส่งชิ้นส่วนทดแทน	Dell Technologies จัดหาชิ้นส่วนทดแทน เมื่อ Dell Technologies เห็นว่าจำเป็น	รวมอยู่ด้วย วัตถุประสงค์ในการจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนคือการตอบรับบริการภายในสี่ (4) ชั่วโมง (กล่าวคือ จัดส่งภายในวันทำการเดียวกัน) สำหรับชิ้นส่วนสำคัญหลังจากที่ Dell Technologies พิจารณาว่าจำเป็นต้องจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนและขึ้นอยู่กับความพร้อมของชิ้นส่วน

การตรวจสอบความพร้อมของชิ้นส่วนอาจใช้เวลาานถึงสามสัปดาห์ (30) วันนับจากวันแรกของข้อกำหนดเริ่มต้นของบริการนี้

สถานที่เก็บชิ้นส่วนอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานในสี่ (4) ชั่วโมงจะมีส่วนประกอบการทำงานที่จำเป็น โดยขึ้นอยู่กับความพร้อมของชิ้นส่วนและตามที่กำหนดโดย Dell Technologies ชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ไม่สำคัญสำหรับการดำเนินงาน อาจจัดส่งโดยใช้เวลาข้ามคืน ชิ้นส่วนที่ถือว่าไม่จำเป็นและ/หรือไม่ได้เก็บไว้ในสถานที่เก็บชิ้นส่วนอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานในสี่ (4) ชั่วโมง รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง: กรอบจอ ตัวเครื่อง เสิ้งกล แผ่นปิดช่องฮาร์ดไดรฟ์ ชุดราง อุปกรณ์เสริม จัดการสายเคเบิล และหน่วยประมวลผลกราฟิก (GPU) ชิ้นส่วนที่อาจถือว่ามีความจำเป็น ได้แก่ เมนบอร์ด CPU โมดูลหน่วยความจำที่เลือก และฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ที่อาจส่งผลกระทบต่ออาร์เรย์และสภาพแวดล้อมการผลิต

ช่วงระยะเวลาปิดการจัดส่งชิ้นส่วนทดแทนในประเทศ อาจส่งผลให้มีการส่งมอบชิ้นส่วนทดแทนที่ไม่จำเป็นในประเทศในวันเดียวกัน/วันทำการถัดไป

การติดตั้งชิ้นส่วนทดแทนทั้งหมดจะถูกดำเนินการโดย Dell Technologies ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการตอบสนองในสถานที่ของลูกค้า แต่ลูกค้าสามารถเลือกที่จะดำเนินการติดตั้งชิ้นส่วนที่ลูกค้าเปลี่ยนเองได้ (CRU) โปรดดูตารางการรับประกันและบำรุงรักษาสลิตภัณฑ์ของ Dell Technologies สำหรับรายการชิ้นส่วนที่กำหนดเป็น CRU สำหรับอุปกรณ์เฉพาะ หรือติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม

ปัจจุบัน Dell เก็บชิ้นส่วนอะไหล่ไว้ในคลังสินค้าตามสถานที่ต่างๆ ทั่วโลก อะไหล่ที่เลือกอาจไม่มีเก็บไว้ในคลังสินค้าซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่ใกล้ที่สุดกับที่ทำงานของลูกค้า หากไม่สามารถจัดหาชิ้นส่วนที่จำเป็นสำหรับซ่อมผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนได้จากสถานที่ของ Dell ที่อยู่ใกล้กับตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า และต้องรับโอนมาจากสถานที่อื่น ชิ้นส่วนดังกล่าวจะถูกจัดส่งข้ามคืนหรือทันทีตามแนวทางการปฏิบัติและความเหมาะสมในเชิงพาณิชย์ สถานที่เก็บชิ้นส่วนอุปกรณ์สำหรับการดำเนินงานในสี่ (4) ชั่วโมงจะใช้จัดเก็บส่วนประกอบ

ตามที่กำหนดโดย Dell เพื่อให้ได้รับอะไหล่ที่จัดส่งแบบสี่ (4) ชั่วโมงที่มีอยู่ ลูกค้านี้อาจอยู่ภายในพื้นที่ที่ให้ความคุ้มครองซึ่งกำหนดโดย Dell สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดทางภูมิศาสตร์ โปรดดูข้อกำหนดและเงื่อนไขเพิ่มเติมด้านล่าง เวลาตอบรับการจัดส่งชิ้นส่วนที่อ้างอิงข้างต้นใช้ได้กับการจัดเก็บชิ้นส่วนตามการกำหนดค่ามาตรฐานเท่านั้น การจัดเก็บชิ้นส่วนบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการกำหนดค่าที่ไม่ได้มาตรฐานอาจต้องใช้เวลารอคอยสินค้านานกว่าสามสิบ (30) วัน

หาก Dell Technologies ติดตั้งชิ้นส่วนทดแทน Dell Technologies จะจัดให้มีการส่งคืนชิ้นส่วนคืนไปยังโรงงานของ Dell Technologies หากลูกค้าติดตั้ง CRU ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการส่งคืน CRU ที่ถูกแทนที่ไปยังโรงงานของ Dell Technologies ที่กำหนด ชิ้นส่วนสิ้นเปลืองไม่อยู่ภายใต้การคุ้มครองของ Post Standard Support Dell Technologies จะใช้ความพยายามอย่างสมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์เพื่อเปลี่ยนแบตเตอรี่มาตรฐาน ซึ่งอาจมีการจำกัดในบางประเทศที่มีข้อจำกัดด้านการนำเข้า

หาก Dell Technologies ระบุว่าส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์มีข้อบกพร่องและเป็นผลิตภัณฑ์ที่ตัดการเชื่อมต่อและเชื่อมต่อใหม่ได้ง่าย หรือหากนักวิเคราะห์ระบุว่าผลิตภัณฑ์เป็นผลิตภัณฑ์ที่ควรจะเปลี่ยนทั้งชุด Dell Technologies ส่งเสริมนโยบายการส่งมอบการทดแทนทั้งชุดให้แก่ลูกค้า แต่ Dell Technologies ไม่มีภาระผูกพันในการส่งมอบการทดแทนทั้งชุดในกรณีใดๆ เว้นแต่มีกฎหมายท้องถิ่นบังคับ และจะระบุว่าจะส่งการทดแทนทั้งชุดหรือไม่ ตามดุลพินิจของ Dell Technologies แต่เพียงผู้เดียว

สิทธิในซอฟต์แวร์ใหม่	Dell Technologies ให้สิทธิใช้ซอฟต์แวร์ออกใหม่ตามที่ Dell Technologies ได้กำหนดให้ใช้งานได้ทั่วไป	ไม่รวม
		การแก้ไขด่วน รวมถึงแพชการรักษาความปลอดภัยภัยไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของ Post Standard Support สำหรับรุ่นฮาร์ดแวร์ Dell Technologies ที่ใช้สำหรับระบบปฏิบัติการ/ซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อม Microcode และเฟิร์มแวร์ที่ช่วยให้ฮาร์ดแวร์ Dell Technologies ที่เข้าเกณฑ์ทำงานตามปกติได้

การติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่	Dell Technologies ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ออกใหม่	ไม่รวม
การตรวจสอบระยะไกลและการซ่อมแซมทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน	ผลิตภัณฑ์บางประเภทจะสามารถติดต่อ Dell Technologies ได้โดยอัตโนมัติและอิสระ เพื่อนำเข้าข้อมูลช่วย Dell Technologies ในการระบุปัญหา Dell Technologies สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้จากระยะไกลหากจำเป็นสำหรับวิเคราะห์ปัญหาเพิ่มเติมและเพื่อให้การสนับสนุนระยะไกล	รวมอยู่ด้วยสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องมือและเทคโนโลยีตรวจสอบระยะไกลของ Dell Technologies ภายในช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องกับบริการ Post Standard Support นี้
การเข้าถึงเครื่องมือสนับสนุนออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน	ลูกค้าที่ลงทะเบียนอย่างถูกต้องสามารถเข้าถึงเครื่องมือได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน โดยใช้ความรู้ทางเว็บของ Dell Technologies และเครื่องมือช่วยเหลือลูกค้าด้วยตนเองผ่านทางเว็บไซต์สนับสนุนออนไลน์ของ Dell Technologies	รวมอยู่ด้วย

*คำจำกัดความของระดับความรุนแรง

- ความรุนแรงระดับ 1** สำคัญ - สูญเสียความสามารถในการทำงานทางธุรกิจที่สำคัญและต้องได้รับการตอบสนองในทันที
- ความรุนแรงระดับ 2** สูง - สามารถทำงานทางธุรกิจได้ แต่ประสิทธิภาพ/ความสามารถจะลดลงหรือถูกจำกัดอย่างรุนแรง
- ความรุนแรงระดับ 3** ปานกลาง/ต่ำ - มีผลกระทบทางธุรกิจน้อยหรือไม่มีเลย

ในขอบเขตผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุน

เพื่อระบุว่าฮาร์ดแวร์ Dell Technologies รุ่นที่ระบุเข้าเกณฑ์สำหรับให้บริการ Post Standard Support หรือไม่ โปรดดูที่ support.DELL.com > การสนับสนุนตามประเภทผลิตภัณฑ์ > เลือกผลิตภัณฑ์ ใบเสนอราคาจาก Dell Technologies ประกอบไปด้วยชื่อผลิตภัณฑ์, Post Standard Support ที่เกี่ยวข้อง และตัวเลือกอื่น ๆ หากมี หากต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม หรือขอคำแนะนำข้อตกลงในการควบคุมที่เกี่ยวข้องกับ Post Standard Support โปรดติดต่อตัวแทนฝ่ายขายของ Dell Technologies ข้อตกลงในการควบคุม หรือในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงในการควบคุมที่ต่อรองแยกและตามตำแหน่งที่ตั้งของลูกค้า บริการนี้มีให้ใช้งานโดยเป็นไปตามและควบคุมโดยข้อกำหนดเชิงพาณิชย์ในการขาย (มีให้ใช้งานที่: www.Dell.com/CTS) ของ Dell หรือข้อกำหนดการขายในพื้นที่นั้นๆ ที่เกี่ยวข้องบนเว็บไซต์ dell.com ประจำประเทศ (หรือที่แต่ละประเทศเรียกว่า “ข้อตกลง”) สำหรับคำแนะนำข้อตกลงของคุณกับตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ที่เกี่ยวข้อง โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายนั้น ข้อกำหนดใดในข้อตกลงที่ขัดกับหรือเปลี่ยนแปลงบริการ Post Standard Support (รวมถึงแต่ไม่จำกัดอยู่ที่ขอบเขตของบริการ Post Standard Support) จะไม่มีผลบังคับใช้ แต่บังคับใช้ความรับผิดชอบของลูกค้า หากมี คำนิยามใดหากมิได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่นในเอกสารฉบับนี้ ให้มีความหมายตามที่ระบุในข้อตกลงของคุณ

สมมติฐาน

- ลูกค้าต้องมีสัญญาการซ่อมบำรุงตัวเลือกการสนับสนุน Dell Technologies ปัจจุบัน (เช่น ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced หรือ Basic) ที่ใช้งานอยู่สำหรับผลิตภัณฑ์ Dell Technologies บางรุ่นหรือได้รับการรับรองโดย Dell Technologies อีกครั้งว่ามีคุณสมบัติเบื้องต้นในการซื้อบริการ Post Standard Support นี้
- ลูกค้าต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์อยู่ในสถานะการทำงานที่ปกติ และซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการในผลิตภัณฑ์พื้นที่จัดเก็บข้อมูลใช้งานเวอร์ชันล่าสุดที่ใช้ร่วมกันได้ที่มีอยู่ ณ วันที่เริ่มต้นระยะเวลาการคุ้มครองตามที่ปรากฏหลักฐานในใบเสนอราคา แบบฟอร์มการสั่งซื้อหรือแบบฟอร์มใบตอบรับใบแจ้งหนี้หรือการสั่งซื้ออื่นๆ ที่ตกลงร่วมกันจาก Dell Technologies กับ Dell Technologies ลูกค้ายินยอมให้ Dell

Technologies ดำเนินการตรวจสอบผลิตภัณฑ์นอกสถานที่ และ/หรือติดตั้งและเรียกใช้ซอฟต์แวร์สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง (ยกตัวอย่างเช่น ซอฟต์แวร์ “โทรศัพท์บ้าน”) เพื่อยืนยันว่าผลิตภัณฑ์อยู่ในสภาพการใช้งานปกติ และหากจำเป็น เพื่อทำการรายการการกำหนดค่าอย่างครบถ้วนและเพื่อให้ได้หมายเลขประจำเครื่องของส่วนประกอบ บริการใดๆ ที่จำเป็นในการคืนผลิตภัณฑ์ให้กลับมามีอยู่ในสภาวะการทำงานปกติตั้งแต่เริ่มต้นระยะเวลาการคุ้มครองของการให้บริการ Post Standard Support นี้ เป็นความรับผิดชอบของลูกค้า

การเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการ เว้นแต่จะตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรไว้เป็นอย่างอื่น Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขอบเขตของบริการในหกสิบ (60) วันก่อนแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้กับลูกค้า ยกเว้นการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการโดยซัพพลายเออร์บุคคลที่สามต่อข้อ เสนอของบุคคลที่สาม ลูกค้าจะได้รับแจ้งถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในขอบเขตการให้บริการตามที่ระบุไว้ในข้อตกลง

ข้อยกเว้น

กิจกรรมต่อไปนี้ไม่รวมอยู่ในขอบเขตรายละเอียดบริการนี้:

- บริการ งาน หรือกิจกรรมใดๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้
- การถอนการติดตั้ง การติดตั้งหรือการกำหนดค่าผลิตภัณฑ์ ซอฟต์แวร์ หรือแอปพลิเคชันเข้าไปใหม่
- การพัฒนาทรัพยากรทางปัญญาใดๆ ที่สร้างขึ้นและโดยเฉพาะสำหรับลูกค้า
- การขนย้ายผลิตภัณฑ์ที่ถอนการติดตั้งออกจากสถานที่ของลูกค้า
- การแก้ไขปัญหาซอฟต์แวร์สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการข้างต้นและนอกเหนือจากนั้นที่ส่งคืนผลิตภัณฑ์เป็นสถานะการทำงาน (เช่น การให้คำปรึกษา การปรับแต่งการทำงาน การกำหนดค่า การเขียนสคริปต์หรือการเปรียบเทียบจะไม่รวมอยู่ด้วย)
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวในการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่ระดับขั้นต้นต่ำที่ระบุตามที่กำหนดไว้ใน [เอกสารรหัสอ้างอิง](#)
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากความล้มเหลวในการรวมการแก้ไขระบบ การซ่อม แพตช์ หรือการแก้ไขใดๆ ที่ Dell Technologies จัดหาให้ หรือเนื่องจากลูกค้าไม่ได้ดำเนินการหลีกเลี่ยงตามที่ Dell Technologies แนะนำไว้ก่อนหน้านี้ เช่น คำแนะนำด้านความปลอดภัยที่แจ้งไปหรือการอัปเดตแก้ไขที่สำคัญที่ลูกค้าไม่ได้นำมาใช้
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากการละเว้น การกักกันดูแล ข้อผิดพลาด หรือความล้มเหลวของลูกค้าในการปฏิบัติตามความรับผิดชอบที่อธิบายไว้ในเอกสารนี้
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell Technologies เนื่องจากการดูแลหรือการใช้ผลิตภัณฑ์หรืออุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม
- บริการที่จำเป็นเนื่องจากปัญหาที่เกิดจากซอฟต์แวร์หรือข้อมูลของลูกค้า หรือข้อบกพร่อง ความล้มเหลว หรือข้อบกพร่องเกี่ยวกับเครือข่ายระบบ ฮาร์ดแวร์ หรืออุปกรณ์อื่นๆ ของลูกค้า
- การปรับแต่งเซิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์เก็บข้อมูล ยกเว้นที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการ
- การเรียกคืนหรือส่งข้อมูลหรือแอปพลิเคชัน
- บริการหรือการสนับสนุนตามการรับประกันสำหรับระบบ ซอฟต์แวร์ หรือส่วนประกอบเพิ่มเติมที่ไม่ใช่ของ Dell Technologies
- บริการที่จำเป็นตามความเห็นของ Dell Technologies เนื่องจากการดำเนินการโดยไม่ได้รับอนุญาตจากบุคลากรที่เป็นบุคคลที่สามในการติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษา หรือแก้ไขฮาร์ดแวร์ เฟิร์มแวร์ หรือซอฟต์แวร์
- การติดตั้งเครื่องพิมพ์เครือข่ายหรือการแมปพื้นที่เก็บไฟล์ร่วมกันในเครือข่าย

- การกำหนดค่าเซิร์ฟเวอร์ พื้นที่จัดเก็บข้อมูล เครือข่าย หรือเราเตอร์ทุกประเภท
- บริการเครือข่าย รวมถึงการต่อระบบเข้ากับเครือข่าย (นอกเหนือจากอีเธอร์เน็ต LAN)
- กิจกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในรายละเอียดบริการนี้

ตัวเลือกการสนับสนุน (“ข้อมูลการสนับสนุนของ Dell Technologies”) ในเว็บไซต์นี้ใช้ (1) เฉพาะระหว่าง Dell Technologies และองค์กรที่จัดหาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและ/หรือการบำรุงรักษาภายใต้สัญญาฉบับ Dell Technologies (“ลูกค้าของ Dell Technologies”) โดยตรง และ (2) เฉพาะกับผลิตภัณฑ์หรือตัวเลือกการสนับสนุนที่สั่งซื้อโดยลูกค้า Dell Technologies ในขณะที่ข้อมูลการสนับสนุน Dell Technologies เป็นปัจจุบัน Dell Technologies อาจเปลี่ยนแปลงข้อมูลการสนับสนุนของ Dell Technologies ได้ตลอดเวลา ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองโดย Post Standard Support นี้ไม่สามารถนำไปใช้กับโครงการปรับใช้งานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ซื้อพร้อมตัวเลือกการสนับสนุนมาตรฐานที่ให้บริการโดย Dell Technologies ลูกค้าของ Dell Technologies จะได้รับแจ้งเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในข้อมูลการสนับสนุนของ Dell Technologies ตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ หรือการบำรุงรักษาที่มีอยู่ในปัจจุบันระหว่าง Dell Technologies และลูกค้าของ Dell Technologies แต่การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะไม่ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือตัวเลือกการสนับสนุนที่สั่งซื้อโดยลูกค้าของ Dell Technologies ก่อนวันที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น

รายละเอียดบริการนี้ไม่ให้การรับประกันใดๆ ต่อลูกค้านอกเหนือจากการรับประกันที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขของข้อตกลงการให้บริการหลักของคุณหรือข้อตกลง ตามที่เกี่ยวข้อง

ความรับผิดชอบของลูกค้า

อำนาจในการให้สิทธิการเข้าถึง ลูกค้าได้รับอนุญาตทั้งจากลูกค้าและ Dell ในการเข้าถึงและใช้งาน ไม่ว่าจะจากระยะไกลหรือโดยตรง ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบ และข้อมูลที่เป็นของลูกค้ายอมรับได้รับอนุญาต เพื่อวัตถุประสงค์ในการให้บริการ หากลูกค้ายังไม่ได้รับอนุญาตดังกล่าว ลูกค้าจะต้องรับผิดชอบในการขอรับการอนุญาตดังกล่าว โดยที่ลูกค้ารับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง ก่อนที่ Dell จะดำเนินการให้บริการ

การไม่ชักจูงในมน้าว เว้นแต่จะได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่บังคับใช้ ลูกค้าตกลงว่าจะไม่ชักชวนบุคลากรของ Dell ใดๆ ที่คุณติดต่อดูแลเกี่ยวกับการให้บริการของ Dell โดยตรงหรือโดยอ้อม เว้นแต่จะได้รับคามยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจาก Dell และเป็นระยะเวลา 2 ปีนับจากวันที่ระบุในแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ อย่างไรก็ตาม การโฆษณาโดยทั่วไปและรูปแบบการชักชวนอื่นๆ ที่กว้างๆ ในลักษณะเดียวกันจะไม่ถือเป็นการชักชวนโดยตรงหรือโดยอ้อมภายใต้ข้อตกลงนี้ คุณได้รับอนุญาตให้ขอความช่วยเหลือในการจ้างงานบุคคลใดๆ ที่ถูกเลิกจ้างหรือลาออกจากการจ้างงานกับ Dell ก่อนที่จะเริ่มการหรือเรื่องการทำงานกับคุณ

ความร่วมมือของลูกค้า ลูกค้าตกลงว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่รวดเร็วและเพียงพอ Dell จะไม่สามารถดำเนินการให้บริการได้ หรือหากมีการดำเนินการไปแล้ว บริการก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากหรือล่าช้ากว่ากำหนด ลูกค้าจะต้องให้ความร่วมมือทั้งหมดอย่างสมเหตุสมผลแก่ Dell โดยทันทีเพื่อให้ Dell สามารถให้บริการได้ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการให้ข้อมูลและเอกสารที่จำเป็นและถูกต้องทั้งหมด Dell จะไม่รับผิดชอบ และลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินคืนใดๆ อันเกิดจากความล่าช้าและ/หรือความล้มเหลวในการให้บริการที่เกิดจากความล้มเหลวของลูกค้าในการให้ความร่วมมืออย่างทันท่วงที

ภาระหน้าที่สำหรับการให้บริการนอกสถานที่ ในกรณีที่บริการจำเป็นต้องมีการดำเนินการในสถานที่ปฏิบัติงาน ลูกค้าจะต้องให้การเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของลูกค้าโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ แก่ Dell รวมถึงพื้นที่ทำงาน ไฟฟ้า อุปกรณ์ด้านความปลอดภัย (ถ้ามี) และสายโทรศัพท์ ต้องมีการจัดเตรียมจอภาพ เม้าส์ และแป้นพิมพ์หากระบบยังไม่มีรายการเหล่านี้

บำรุงรักษาซอฟต์แวร์และรุ่นต่างๆ ที่มีให้บริการ ลูกค้าต้องรักษาซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนระดับการวางจำหน่ายขั้นต่ำที่ระบุไว้ของ Dell ซึ่งระบุไว้ที่: <https://www.dell.com/support/kbdoc/en-us/000205512/target-revisions-and-runtime> หรือหากผลิตภัณฑ์ของคุณไม่ได้รับการระบุที่ลิงก์ข้างต้น ให้ตรวจสอบที่ลิงก์นี้: <https://www.dell.com/support> ตามความเหมาะสม “เอกสารอ้างอิง” หากคุณไม่สามารถระบุ

ผลิตภัณฑ์ของคุณได้ที่ลิงก์ใดลิงก์หนึ่ง โปรดติดต่อตัวแทน Dell ของคุณเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม นอกจากนี้ ลูกค้านี้ ลูกค้านี้ ยืนยันการติดตั้งระดับรุ่นซอฟต์แวร์หรือเฟิร์มแวร์ขั้นต่ำที่ขึ้นส่วนสำหรับเปลี่ยนทดแทน โปรแกรมแก้ไข การอัปเดตซอฟต์แวร์ หรือการออกผลิตภัณฑ์ต่างๆ ดังที่ Dell แนะนำเพื่อรักษาสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนสำหรับบริการนี้

การสำรองข้อมูล ลูกค้าจะสำรองข้อมูลทั้งหมดในระบบที่ได้รับผลกระทบทั้งหมดก่อนที่จะดำเนินการให้บริการ หากลูกค้าต้องการใช้ระบบที่ได้รับผลกระทบอย่างต่อเนื่องในระหว่างระยะเวลาการให้บริการ และ Dell ตกลงที่จะใช้งานอย่างต่อเนื่องดังกล่าว ลูกค้าจะต้องทำสำเนาสำรองข้อมูลในระบบดังกล่าวเป็นประจำ (อย่างน้อยวันละครั้ง) เพื่อป้องกันความล้มเหลว การเปลี่ยนแปลง หรือการสูญหายที่อาจเกิดขึ้น Dell จะไม่ (1) รับผิดชอบต่อการกู้คืน กู้คืน และ/หรือการติดตั้งใหม่ของข้อมูลใด ๆ ที่สูญหายหรือเสียหายที่เกี่ยวข้องกับบริการ (รวมถึงการกระทำหรือการละเว้นของ Dell และผู้ให้บริการบุคคลที่สาม) หรือ (2) ความรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดจากการสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูล ไม่ว่าจะเกิดขึ้นอย่างไร และรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการสูญเสียการใช้งาน โดยมีเงื่อนไขว่าหาก Dell มีความรับผิดชอบต่อความเสียหายของข้อมูลที่ไม่สามารถจำกัดได้ภายใต้กฎหมายที่บังคับใช้ ความรับผิดชอบของ Dell จะจำกัดอยู่ที่ค่าใช้จ่ายของความพยายามที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์และตามธรรมเนียมในการกู้คืนข้อมูลที่สูญหายจากการสำรองข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่ของลูกค้า

การรับประกันของผู้ผลิตรายอื่น บริการอาจต้องให้ Dell เข้าถึงฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่ Dell ไม่ได้เป็นผู้ผลิตหรือจำหน่าย การรับประกันของผู้ผลิตบุคคลที่สามบางรายอาจเป็นโมฆะ ถ้า Dell หรือบุคคลอื่นที่นอกเหนือจากผู้ผลิตรายนั้นดำเนินการกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ดังกล่าว ลูกค้าจะต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการให้บริการของ Dell จะไม่มีผลกระทบต่อรับประกันดังกล่าว หรือถ้ามีผลกระทบเกิดขึ้น ลูกค้าจะสามารถยอมรับผลิตภัณฑ์นั้นได้ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อเปลี่ยนแปลงใดๆ หรือการทำให้การรับประกันของบุคคลที่สามเป็นโมฆะซึ่งอาจเป็นผลมาจากกาให้บริการ

ข้อกำหนดที่ใช้บังคับ

รายละเอียดการบริการนี้เป็นคำอธิบายระหว่างลูกค้าและ Dell รายละเอียดบริการนี้ควบคุมโดย: (ก) ข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรแยกต่างหากระหว่างลูกค้าหรือบริษัทในเครือของลูกค้ากับ Dell หรือบริษัทในเครือของ Dell ในขอบเขตที่มีผลบังคับใช้กับบริการอย่างชัดเจน หรือ (ข) ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าวและขึ้นอยู่กับที่ตั้งของลูกค้า ข้อตกลงทางการค้าของ Dell หรือข้อตกลงอื่นๆ ตามที่อ้างถึงในตารางด้านล่าง ตามความเหมาะสม: “**ข้อตกลง**” ตารางด้านล่างแสดงรายการลิงก์เว็บไซต์เฉพาะตำแหน่งที่สามารถดูข้อตกลงของคุณได้ ทั้งสองฝ่ายยอมรับว่าได้อ่านและยอมรับในข้อผูกพันตามเงื่อนไขข้อตกลงออนไลน์ดังกล่าว รายละเอียดการบริการนี้คือ “ข้อกำหนดการบริการ” ตามวัตถุประสงค์ของข้อกำหนดในการขายเชิงพาณิชย์ของ Dell

สถานที่ตั้งของ ลูกค้า	ข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ใช้กับการซื้อบริการของ Dell	
	ลูกค้าที่ซื้อบริการโดยตรง	ลูกค้าที่ซื้อบริการผ่านตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับอนุญาต
สหรัฐอเมริกา	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
แคนาดา	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)	Dell.ca/terms (อังกฤษ) Dell.ca/conditions (ฝรั่งเศส-แคนาดา)
ประเทศแถบ ลาตินอเมริกา และแคริบเบียน	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/serviceDescriptions *	รายละเอียดบริการและ/หรือเอกสารการให้บริการของ Dell อื่นๆ ที่คุณอาจได้รับจากผู้ขายนั้นจะถือเป็นสัญญาของคุณและ Dell แต่มีไว้เพื่ออธิบายถึงเนื้อหาของบริการที่คุณซื้อจากผู้ขายเท่านั้น คุณเป็นเพียงผู้รับบริการตามขอบเขต และข้อยกเว้นและข้อจำกัดที่ใช้บังคับกับบริการเท่านั้น คุณไม่มีความสัมพันธ์ภายใต้สัญญาข้อตกลงโดยตรงกับ Dell ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ในบริบทนี้ การอ้างอิงในรายละเอียดบริการนี้และ/หรือเอกสารบริการอื่นๆ ของ Dell (1) ถึง “ลูกค้า” จะถือเป็นการอ้างอิงถึงคุณ และ (2) ถึง Dell จะหมายถึง Dell ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการของผู้ขายของคุณแต่เพียงผู้เดียว เพื่อหลีกเลี่ยงข้อสงสัย เงื่อนไขการชำระเงินหรือเงื่อนไขข้อตกลงอื่นใดที่ผูกพันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายโดยตรงไม่ถือว่ามีส่วนกับคุณ และจะต้องตกลงแยกกันระหว่างคุณและผู้ขาย
เอเชียแปซิฟิก และญี่ปุ่น, จีน	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/serviceDescriptions *	
ยุโรป ตะวันออก กลาง และ แอฟริกา	เว็บไซต์เฉพาะประเทศ Dell.com หรือ Dell.com/serviceDescriptions * นอกจากนี้ ลูกค้าที่อยู่ในฝรั่งเศส เยอรมนี และสหราชอาณาจักรสามารถเลือก URL ที่มีให้ด้านล่าง: ฝรั่งเศส: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente เยอรมนี: Dell.de/Geschaeftsbedingungen สหราชอาณาจักร: Dell.co.uk/terms	

* ลูกค้าสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ dell.com ในท้องถิ่นของตนได้โดยอัตโนมัติโดยใช้อุปกรณ์ในท้องถิ่นของตน หรือเลือกประเทศจากเครื่องมือเลือกประเทศใน dell.com

ข้อกำหนดเพิ่มเติมและเงื่อนไข

การเปลี่ยนแปลงรายละเอียดบริการ ลูกค้ายอมรับว่าการต่ออายุ แก้ไข เพิ่มระยะเวลา หรือใช้บริการต่อไปเกินกว่าระยะเวลาเริ่มต้น การบริการจะต้องเป็นไปตามรายละเอียดบริการที่ใช้งาน ณ ขณะนั้น ซึ่งมีให้อ่านที่ Dell.com/serviceDescriptions

ความเป็นส่วนตัว Dell จะปฏิบัติต่อข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ที่รวบรวมผ่านบริการตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของ Dell ของเขตอำนาจศาลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งทั้งหมดนี้มีอยู่ใน <http://www.dell.com/localprivacy> ซึ่งได้ระบุแต่ละข้อไว้ที่นี่สำหรับอ้างอิงด้วย

ลำดับความสำคัญ เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่นในข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรแยกต่างหากที่ควบคุมบริการ หากมีข้อขัดแย้งระหว่างข้อกำหนดของเอกสารใดๆ ที่ประกอบเป็นข้อตกลง เอกสารดังกล่าวจะมีผลเหนือกว่าตามลำดับต่อไปนี้: (1) รายละเอียดบริการนี้ (2) ข้อตกลง (3) แบบฟอร์มการสั่งซื้อ

คำส่งผูกพัน โดยการสั่งซื้อบริการนี้ การรับบริการดังกล่าว การให้บริการหรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือโดยการคลิก/เลือก ปุ่มหรือช่อง “ฉันยอมรับ” หรือสิ่งที่คล้ายคลึงกันบนเว็บไซต์ Dell.com ที่เกี่ยวข้องกับการซื้อของคุณหรือภายในกระบวนการสั่งซื้อออนไลน์ของ Dell คุณตกลงที่จะผูกพันตามรายละเอียดบริการและข้อตกลงนี้ หากคุณยอมรับรายละเอียดบริการนี้ในนามของบริษัทหรือนิติบุคคลอื่น จะถือว่าคุณมีอำนาจในการผูกพันนิติ

บุคคลดังกล่าวให้เป็นไปตามรายละเอียดนี้ ซึ่งในกรณีนี้ “คุณ” หรือ “ลูกค้า” จะหมายถึงนิติบุคคลดังกล่าว นอกเหนือจากการรับรายละเอียดบริการนี้ ลูกค้าในบางประเทศอาจต้องลงนามแบบฟอร์มการสั่งซื้อด้วย

เงื่อนไขการบริการ รายละเอียดบริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของคุณ และต่อเนื่องตลอด (“เงื่อนไข”) ที่ระบุในแบบฟอร์มการสั่งซื้อ ตามที่เกี่ยวข้อง จำนวนระบบ สิทธิการใช้งาน การติดตั้ง การปรับใช้ จุดปลายทางที่ได้รับการจัดการ หรือผู้ใช้ที่ลูกค้าซื้อบริการต่างๆ ไว้ให้อัตราหรือราคา ตลอดจนเงื่อนไขของแต่ละบริการจะระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อของลูกค้า เว้นแต่จะตกลงเป็นอย่างอื่นเป็นลายลักษณ์อักษรระหว่าง Dell และลูกค้า การซื้อหน่วยบริการภายใต้รายละเอียดบริการนี้จะต้องเป็นสำหรับการใช้งานภายในของลูกค้าเท่านั้น และจะไม่นำไปใช้เพื่อการจำหน่ายต่อหรือเพื่อวัตถุประสงค์ของสำนักงานบริการ

การชำระเงินสำหรับข้อเสนอที่ซื้อพร้อมบริการ การชำระเงินสำหรับข้อเสนอจะไม่ขึ้นอยู่กับการค้าเงินหรือการส่งมอบบริการ แม้ว่าข้อเสนอพร้อมกับข้อเสนอดังกล่าวก็ตาม

ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ Dell อาจปฏิเสธที่จะให้บริการตามที่เห็นสมควร หากบริการสร้างความเสี่ยงที่ไม่สมเหตุสมผลต่อ Dell รวมถึงผู้ให้บริการ และ/หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือหากบริการที่ร้องขอยู่นอกเหนือขอบเขตของบริการ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล้มเหลวหรือความล่าช้าในการดำเนินงานเนื่องจากสาเหตุใดๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รวมทั้งการที่ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อผูกมัดของตนภายใต้รายละเอียดบริการนี้ Dell ขอสงวนสิทธิ์ในการปฏิเสธคำขอของลูกค้าในการเปลี่ยนส่วนประกอบที่มีข้อบกพร่อง หากคำขอดังกล่าวเกินอัตราล้มเหลวมาตรฐานสำหรับส่วนประกอบและระบบที่เกี่ยวข้องอย่างมาก (ซึ่งอัตราล้มเหลวดังกล่าวจะได้รับการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง โดย Dell) หาก Dell มีสิทธิ์ที่จะปฏิเสธที่จะให้บริการ รวมถึงการจัดหาส่วนประกอบทดแทนตามที่ระบุไว้ในส่วนนี้ Dell อาจยกเลิกแบบฟอร์มการสั่งซื้อสำหรับบริการตามส่วน “การยกเลิก” ด้านล่าง

ข้อผูกพันในบริการ Post Standard Support ของ Dell Technologies จะได้รับการปฏิบัติตามเมื่อ Dell Technologies ได้พยายามใช้เทคนิคการซ่อมบำรุงที่เกี่ยวข้องซึ่ง Dell Technologies ระบุให้มีผลบังคับในการแก้ไขปัญหาการสนับสนุนที่ลูกค้านำเสนอต่อ Dell Technologies หลังจากติดต่อ Dell Technologies เพื่อขอรับการสนับสนุนตามรายละเอียดบริการนี้ แม้ว่า Dell Technologies จะระบุว่าปัญหาด้านการสนับสนุนที่ลูกค้านำเสนอแก่ Dell Technologies นั้นไม่สามารถแก้ไขได้ Dell Technologies ขอสงวนสิทธิ์ในการยุติและยกเลิกสัญญาบริการ Post Standard Support ของลูกค้าหาก Dell Technologies พิจารณาและตามเหตุผลสมควรเชิงพาณิชย์ว่า Post Standard Support ไม่สามารถกู้คืนอุปกรณ์ของลูกค้าให้กลับมาทำงานได้อย่างปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อปัญหาด้านความปลอดภัย

บริการเสริม บริการเสริม (รวมทั้ง บริการในจุดที่ต้องการ การติดตั้ง การให้คำปรึกษา การบริหารจัดการ บริการเฉพาะจากมืออาชีพ การสนับสนุนหรือบริการด้านการฝึกอบรม) อาจมีจำหน่ายเพิ่มเติมจาก Dell และอาจแตกต่างกันไปตามสถานที่ตั้งของลูกค้า บริการเสริมอาจต้องมีการสั่งซื้อแยกต่างหากและ/หรือข้อตกลงกับ Dell ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงดังกล่าว บริการเสริมที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มการสั่งซื้อจะได้รับการจัดตามรายละเอียดบริการนี้

การใช้ผู้ให้บริการบุคคลที่สาม Dell อาจทำสัญญารับเหมาช่วงบริการนี้และ/หรือมอบหมายรายละเอียดบริการนี้ให้แก่ผู้ให้บริการบุคคลที่สามที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งจะดำเนินการบริการในนามของ Dell

การยกเลิก Dell อาจยกเลิกแบบฟอร์มการสั่งซื้อและบริการได้ตลอดเวลาในระหว่างระยะเวลาด้วยเหตุผลใดสาเหตุหนึ่งต่อไปนี้: (1) ลูกค้าไม่ชำระราคารวมสำหรับบริการตามข้อตกลง (2) ลูกค้ามีพฤติกรรมหยาบคาย ช่มชู้ หรือปฏิเสธที่จะให้ความร่วมมือกับนักวิเคราะห์บริการหรือช่างเทคนิคในสถานที่ของ Dell (3) ลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขของรายละเอียดบริการและข้อตกลงนี้ หรือ (4) ตามที่ได้รับอนุญาตในส่วน “ข้อจำกัดที่สมเหตุสมผลในเชิงพาณิชย์ต่อขอบเขตของบริการ” ข้างต้น ในกรณีที่ Dell ยกเลิกบริการ Dell จะส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกเป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับการยกเลิกไปยังที่อยู่ลูกค้าตามใบแจ้งหนี้ของ Dell โดยหนังสือแจ้งดังกล่าวจะประกอบด้วยสาเหตุของการยกเลิกและวันที่ที่มีผลในการยกเลิก ซึ่งจะไม่ว่าช้ากว่าสิบ (10) วันนับจากวันที่ Dell ส่งหนังสือแจ้งการยกเลิกให้แก่ลูกค้า ยกเว้นกฎหมายท้องถิ่นได้กำหนดให้แจ้งการยกเลิกใน

ลักษณะอื่นซึ่งไม่อาจเปลี่ยนแปลงตามสัญญาได้ หาก Dell ยกเลิกบริการตามวรรคนี้ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์รับเงินคืนสำหรับค่าธรรมเนียมที่ชำระหรือครบกำหนดชำระกับ Dell

ข้อจำกัดด้านภูมิศาสตร์และการเปลี่ยนสถานที่ Dell จะไม่มีภาระผูกพันในการให้บริการในส่วนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งอยู่นอกพื้นที่ให้บริการของ Dell ซึ่งประกอบด้วยสถานที่ที่อยู่ภายใน: (1) ระยะเวลาที่สามารถขับซีดีหนึ่งร้อย (100) ไมล์หรือระยะทางที่สามารถขับซีดีหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรจากสถานที่ให้บริการของ Dell และ (2) ประเทศเดียวกันกับสถานที่ให้บริการของ Dell สำหรับลูกค้า EMEA เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในรายละเอียดบริการนี้หรือในข้อตกลง บริการนอกสถานที่จะพร้อมให้บริการภายในระยะทางไม่เกินหนึ่งร้อย (100) ไมล์ที่สามารถขับซีดีได้หรือหนึ่งร้อยหกสิบ (160) กิโลเมตรที่สามารถขับซีดีได้จากสถานที่ตั้งโลจิสติกส์ของ Dell ที่ใกล้ที่สุด (PUDO หรือจุดรับ/ฝากสินค้า) โปรดติดต่อตัวแทน Dell ของคุณสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพร้อมให้บริการในสถานที่ใน EMEA ก่อนการซื้อ บริการนี้ไม่สามารถใช้ได้ในทุกพื้นที่ หากผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณไม่ได้อยู่ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ที่ตรงกับสถานที่ที่ระบุไว้ในบันทึกการให้บริการของ Dell สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดการกำหนดค่า และไม่ได้รายงานให้ Dell ทราบ Dell ต้องแก้ไขคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนของคุณใหม่ก่อนสำหรับสิทธิการสนับสนุนที่คุณซื้อก่อนเวลาการให้บริการที่มีผลบังคับใช้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนนั้นสามารถที่จะได้รับสิทธิคืนได้ ตัวเลือกการให้บริการ รวมทั้งระดับการให้บริการ เวลาให้บริการด้านเทคนิค และเวลาตอบรับบริการนอกสถานที่ จะแตกต่างกันไปตามพื้นที่และการกำหนดค่า และตัวเลือกบางอย่างอาจไม่สามารถซื้อได้ในพื้นที่ของลูกค้า โปรดติดต่อสอบถามรายละเอียดเหล่านี้เพิ่มเติมกับตัวแทน Dell ของคุณ หน้าแรกของ Dell ในการจัดหาบริการให้แก่ผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนซึ่งมีการย้ายที่อยู่ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง ความพร้อมให้บริการในพื้นที่ ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม และการตรวจสอบและรับรองใหม่ของผลิตภัณฑ์ที่รองรับที่ย้ายที่ตั้งตามอัตราเวลาและวัสดุปัจจุบันของ Dell ในขณะนั้น เว้นแต่จะตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น ในกรณีที่ขึ้นส่วนบริการถูกจัดส่งไปยังลูกค้าโดยตรง ลูกค้าจะต้องสามารถรับการจัดส่ง ณ สถานที่ที่ตั้งของผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนที่เกี่ยวข้องได้ Dell จะไม่รับผิดชอบต่อความล่าช้าใดๆ อันเนื่องมาจากความล้มเหลวหรือการปฏิเสธของลูกค้าในการรับชิ้นส่วนที่จัดส่ง

การโอนบริการ – เฉพาะอุปกรณ์ สำหรับวัตถุประสงค์ของส่วนนี้ อุปกรณ์รวมถึงซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งไว้ล่วงหน้าและได้รับอนุญาตให้ใช้กับอุปกรณ์ที่จัดส่งมาในตอนแรกเท่านั้น ภายใต้ข้อจำกัดที่กำหนดไว้ในรายละเอียดบริการและข้อตกลงนี้ และในขอบเขตที่บริการมีความเฉพาะเจาะจงสำหรับอุปกรณ์ของ Dell ที่ระบุ ลูกค้าสามารถโอนบริการไปยังบุคคลที่สามที่ซื้อหน่วยอุปกรณ์ทั้งหมดของลูกค้าก่อนหมดอายุระยะเวลาการให้บริการปัจจุบันในขณะนั้น โดยที่ลูกค้าต้องเป็นผู้ซื้ออุปกรณ์และบริการดังกล่าวรายแรก หรือลูกค้าซื้ออุปกรณ์และบริการดังกล่าวจากเจ้าของรายแรก (หรือผู้รับโอนก่อนหน้า) และปฏิบัติตามขั้นตอนการโอนทั้งหมดที่มีอยู่ที่ <https://www.dell.com/support> และข้อกำหนดของข้อตกลง รวมถึง EULA ของ Dell อาจมีค่าบริการในการโอน โปรดทราบว่า หากลูกค้าและผู้รับโอนของลูกค้าเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์ที่สนับสนุนไปยังพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการ (หรือไม่มีบริการจัดให้ในราคาที่เท่ากัน) ลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าอาจไม่สามารถรับบริการหรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเพื่อรักษาสภาพบริการเดิมในพื้นที่ใหม่ หากลูกค้าหรือผู้รับโอนของลูกค้าเลือกที่จะไม่ชำระค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม Dell อาจใช้ดุลยพินิจของตนแต่เพียงผู้เดียวในการเปลี่ยนประเภทบริการ Dell อื่นที่มีอยู่ในสถานที่ใหม่ ลูกค้าจะไม่มีสิทธิ์ได้รับเงินคืนใดๆ ในกรณีที่ราคาบริการในสถานที่ใหม่ต่ำกว่าราคาบริการที่สั่งซื้อในตอนแรก

บริการจากตัวแทนจำหน่าย ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย Dell Technologies ใดๆ จะอยู่ภายใต้ข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อและตัวแทนจำหน่าย ข้อตกลงดังกล่าวอาจให้ข้อกำหนดที่เหมือนกับข้อมูลการสนับสนุนของ Dell Technologies ในเว็บไซต์นี้ ตัวแทนจำหน่ายอาจหารือกับ Dell Technologies เพื่อให้บริการผู้ซื้อในนามของตัวแทนจำหน่าย และหาก Dell Technologies เป็นผู้ให้บริการ Post Standard Support ข้อกำหนดของรายละเอียดบริการนี้จะมีผลบังคับใช้ โปรดติดต่อตัวแทนจำหน่ายหรือตัวแทนฝ่ายขายท้องถิ่นของ Dell Technologies เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการของ Dell Technologies สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับจากตัวแทนจำหน่าย

© 2025 Dell Inc. สงวนลิขสิทธิ์ ในเอกสารนี้อาจมีการใช้เครื่องหมายการค้าและชื่อทางการค้า เพื่ออ้างถึงองค์กรที่เป็นเจ้าของเครื่องหมาย และชื่อ หรือผลิตภัณฑ์ขององค์กรเหล่านั้น