

サービス概要

Dell Premium Support

はじめに

Dell は、このサービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいて、Dell Premium Support for Supported Products（以下、「本サービス」または「本サポート サービス」）を提供します。お客様が受領する請求書、注文内容確認書、情報ページ、または双方で合意したその他の書式による Dell からの請求書もしくは注文内容確認書（適宜、「請求書」）には、お客様が購入したサービス名および利用可能なサービス オプションが記載されます。

本サービスの範囲

本サービスの内容は、次のとおりです。

- ハードウェア サポート：次を通して、サポート対象製品に対して提供されます。
 - ハードウェアの問題について、トレーニングを受けたテクニカル サポート エージェントによるオンラインおよび電話でのトラブルシューティングと問題解決のサポート。オンライン、チャット、およびEメールによるサポートのお問い合わせ先情報については、www.dell.com/supportをご参照ください。
 - 電話でのサポートリクエスト：24時間365日（祝祭日を含む）ご利用いただけます¹。
 - 交換用パーツ（問題の解決または防止に必要と判断された場合）。
 - 本サービス概要に記載されているとおり、Dellが承認したお客様の所在地へのオンサイト技術者の派遣や交換パーツの配送。対象インシデントに対応するために、必要に応じてリモート診断を実施した後、ご購入いただいたサポート オプションに従って行います。本サービス概要で規定するサービスの対象範囲内にあるとDellが判断したインシデントはすべて、「対象インシデント」とみなされます。
- Premium Supportのサービス対象には、SupportAssist for Home PCsへのアクセスが含まれます。これは接続ソフトウェアを介して有効化され、次のような機能を提供しますが、これらに限定されません。
 - プロアクティブな問題検出とケースの自動作成
 - ハードウェア障害の予測検出とケースの自動作成
 - セルフサービスのケース作成
 - セルフサービスのパーツディスパッチ
- 包括ソフトウェア サポート（以下の「包括ソフトウェア サポート」の項で詳述）には、次が含まれます。
 - ソフトウェアの問題について、トレーニングを受けたテクニカル サポート エージェントによるオンラインおよび電話でのトラブルシューティングと問題解決のサポート。Dellによってサポート対象製品に事前インストールされた一部のエンドユーザー アプリケーションとオペレーティングシステムについては、オンライン サポートおよび電話によるサポートを24時間365日（祝日を含む）ご利用いただけます¹。

¹サービスの提供状況は米国以外では異なる場合があります。またビジネス上合理的な範囲に限定されます。詳細については、www.dell.com/supportにアクセスして、サポートを受ける方法をご確認ください。

- コラボラティブ サポートは、Dellによってサポート対象製品に事前インストールされた該当するエンドユーザー アプリケーションおよびオペレーティングシステムに対して、Dellのコラボラティブ サポート パートナーによって提供されます。詳細については、以下の「コラボラティブ サポート」の項を参照してください。
- サポート対象製品にお客様がインストールした、一般的に利用できる特定のソフトウェア タイトルに対して、ビジネス上合理的な範囲で、ソフトウェアの問題の解決サポートがリモートで提供されます。これにより、シンプルな「操作方法」のサポート、ソフトウェアのインストールおよびアンインストールの支援、アップグレードのサポート、初期設定の再インストールが提供されます。
- サポート対象製品にインストールされたMcAfee®などのソフトウェア タイトルについて、ウイルス対策ソフトウェアのセットアップに関するリモート サポートが提供されます。

このサービス概要は、お客様と Dell の間で締結する契約です。以下の契約条件をよくお読みください。Dell Marketing L.P.（米国在住のお客様向け）、Dell Canada Inc.（カナダ在住のお客様向け）、または注文書類で言及されている Dell 組織あるいは Dell 認定パートナーまたは販売店（いずれの場合も「Dell」と呼ぶ）は、この条項に基づいてサービスを提供することに合意するものとします。すべてのハードウェア修理サービスは、Dell のハードウェア限定保証（米国およびカナダのお客様）またはベーシックハードウェア サービス契約のサポート対象である製品の問題に対して提供されます（米国のお客様は <https://www.dell.com/warranty> を参照）。Dell がエンドユーザーに対して直接販売していない国々の場合、これらの契約条項は販売主の条件に応じて異なることがあります。本サービス概要には、Dell の個人のお客様向け販売条件または Dell の法人向け販売条件（該当する方）が適用されます。本概要に規定される内容は、お客様に適用される法定権利または他の権利に一切影響を及ぼしません。

Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs は、Dell 製パソコンをプロアクティブに監視するソフトウェア アプリケーションです。機械学習と AI を活用し、インテリジェントで包括的な予測分析を通じて、Dell 製パソコンの全体的な正常性をプロアクティブに監視して測定します。

また、SupportAssist for Home PCs はシステムを監視して、テクニカル サポートの提供に役立つ情報を収集します。問題が検出された場合、収集された情報が Dell に送信され、お客様向けに強化およびカスタマイズされた効率的なサポートが提供されます。

SupportAssist for Home PCs は、デル・テクノロジーの工場から出荷されるほとんどのパソコンに事前インストールされています。SupportAssist for Home PCs がインストールされていない場合は、[SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use-supportassist-for-home-pcs) から手動でインストールできます。SupportAssist for Home PCs をインストールして使用するには、お使いのシステムがパソコンの最小要件を満たしている必要があります。SupportAssist for Home PCs のインストールと使用を有効にするための要件については、SupportAssist [ユーザー ガイド](#)、および [SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use-supportassist-for-home-pcs) をご参照ください。

次のようなメリット（ただしこれらに限定されない）を得るには、SupportAssist for Home PCs をインストールし、システム データを Dell に送信するように設定する必要があります。

- 通常のオペレーションとパフォーマンスに影響を与える問題に対するプロアクティブなシステム監視。必要な場合は、ケースの自動作成やパーツの自動交換を実施。

- 通常の運用やパフォーマンスに影響が及ぶ前の問題の予測検出と、ケースの自動作成やパーツの自動交換（必要な場合）。
- 診断などのデータを自動的にアップロードし、問題をリモートで効率的に診断。
- ドライバーとファームウェアの自動アップデート。

SupportAssist for Home PCs で収集されるデータの内容

- コンピューター名、ネットワークドメイン、IPアドレス、およびDellのサービス タグなどのユーザー情報
- インストール済みデバイス、プロセッサ、メモリー、ネットワーク デバイス、および使用状況などのハードウェア構成情報
- オペレーティングシステムに関する情報などのソフトウェア構成情報

SupportAssist for Home PCs は、個人のファイル、Web 閲覧履歴、または cookie などの個人情報を収集する目的で設計されていません。ただし、トラブルシューティング プロセス時に何らかの個人データが誤って収集または表示された場合、そのデータは Dell のプライバシー ポリシーに従って扱われます。Dell のプライバシー ポリシーの全文については、www.Dell.com/Privacy をご参照ください。

構成、導入、使用状況などの SupportAssist for Home PCs に関する詳細情報と、サポート対象製品の最新リストについては、Dell SupportAssist for Home PCs の Web サイト(SupportAssist for Home PCs Support Dell.com)をご参照ください。

包括ソフトウェア サポート

包括ソフトウェア サポートには、Dell によってサポート対象製品に事前インストールされた、一部のエンドユーザー アプリケーションおよびオペレーティングシステムに対するリモート ソフトウェア サポートが含まれます。対象となるソフトウェア タイトルには、通常、Microsoft® Windows オペレーティングシステム、McAfee® Antivirus™ソフトウェア、Microsoft® Office ソフトウェア スイート、Intuit® QuickBooks®会計ソフトウェア、Adobe® Photoshop®ソフトウェア、Adobe Acrobat®ソフトウェアなどの、事前インストール済みのエンドユーザー向けクライアント アプリケーションが含まれます。

最新の包括ソフトウェア サポート一覧は、www.dell.com/comprehensive で参照できます。サポート対象となるサード パーティ製品は、お客様への通知なく、随時変更される場合があります。最新の対象ソフトウェア製品一覧については、テクニカル サポート エージェントまでお問い合わせください。

Dell 包括ソフトウェア サポートの制限事項。 当該サポートにより、特定のソフトウェア関連の問題がすべて解決される、あるいは対象ソフトウェア製品について一定の成果が得られることを Dell が保証するものではありません。お客様の環境において問題が発生した状況について、単一システム（すなわち、ワークステーションや周辺機器類を備えた同一 CPU）上で再現可能である必要があります。Dell は、ソフトウェアの問題が非常に複雑である、またはサポート対象製品の性質上、リモート サポートによる効果的な問題分析が困難であると結論付ける場合があります。お客様は、お客様がサービス リクエストを提出する契機となった問題の解決策が、関連するソフトウェア タイトルの発売元から得られない場合があることを理解し同意するものとします。また、関連す

るソフトウェア タイトルの発売元から解決策が得られなかった場合にも、Dell のお客様へのサポート提供義務は完全に果たされることを認めるものとします。

コラボラティブ サポート

Dell によってサポート対象製品に事前インストールされた特定のソフトウェアで問題が発生した場合は、本サービス概要の規定に基づき、問題が特定されて、サード パーティ製品ベンダーへのエスカレーションが行われるまで、Dell が単一の連絡窓口としてサポートします。具体的には、Dell がお客様に代わってサード パーティ ベンダーに問い合わせ、問題に関して必要な文書を提供して、「問題インシデント」または「トラブル チケット」を作成します。ベンダーがサポートに着手した後、Dell はベンダーによる問題解決プロセスをモニタリングし、解決策の提供、解決手順の提示、回避方法の提示、構成の変更、バグレポートのエスカレーションにより、ベンダーが問題を解決するまで、ベンダーから状況報告と解決計画を入手します。お客様からの要請に応じて、Dell は、Dell 社内やベンダー組織内における管理エスカレーション手順を開始します。

コラボラティブ サポートを受けるには、お客様が各サード パーティ ベンダーとの間で有効なサポート契約を締結しており、サポートの利用資格を保有していることが必要です。問題の特定と報告が行われると、サード パーティ ベンダーがお客様の問題に対するテクニカル サポートと解決策を提供します。Dell は、他のベンダーの製品またはサービスの性能、品質等について責任を負いません。

現在のコラボラティブ サポート パートナーについては、www.dell.com/collaborative を参照してください。サポート対象となるサード パーティ製品は、お客様への通知なく、随時変更される場合があります。

お客様がインストールした一般的なソフトウェア タイトルに対するリモートでのソフトウェア問題解決サポート

お客様が合法的に購入してインストールした、一般的に使用されるソフトウェア タイトルの問題に対しては、テクニカル サポート エージェントがリモートで解決を支援します。「操作方法」のサポート、ソフトウェアのインストールおよびアンインストールの支援、アップグレードのサポート、初期設定の再インストールが提供されます。一部のソフトウェアには、サポート対象製品の仕様を上回るハードウェア要件が含まれる場合がありますので、ご注意ください。Dell は、ご使用のシステムの制限内でお客様を支援するために、商業的に理にかなった努力を行います。

以下の、お客様がインストールした一般的に使用されるソフトウェア タイトルは、例示のみを目的として記載されています。

1. Outlook®やWindows® Mailアプリケーションなどの一般的なEメール プログラム
2. Firefox®, Google Chrome™, Opera™ソフトウェア、Microsoft® Edge®などの一般的なインターネットブラウザ プログラム
3. Microsoft® Office®, Open Office、Adobe®製品、Google Docs™、Foxitソフトウェアなどの一般的な生産性ソフトウェア
4. Quicken®およびQuickBooks®などの一般的な金融ソフトウェア
5. Adobe® Photoshop®, CyberLink®ソフトウェアなどの一般的な動画および画像編集ソフトウェア
6. 一般的なゲーミング ソフトウェア（地域や時期によって異なる場合があります）

7. Microsoft® Storeアプリ

テクニカル サポート エージェントにより、有線/ワイヤレス ネットワーク デバイスのセットアップや、サポート対象製品におけるプリンターのセットアップのリモート サポートが提供されます。

1. 有線/ワイヤレス ネットワークへの接続のサポート
2. プリンターのセットアップのサポート
3. 有線ネットワーク、ワイヤレス ネットワーク、およびプリンターの一般的な問題に対する、リモートのトラブルシューティング（ただし、接続プロセスに関わる問題に限定されます）

テクニカル サポート エージェントにより、次に関するシンプルな「操作方法」のアドバイスが提供されます。

1. データのバックアップ
2. インターネットへの接続
3. 新しいコンピューターへのファイルの転送
4. 推奨されるパッチおよび修正プログラムのインストール
5. デスクトップの個人設定
6. 周辺機器類の設置

サポート対象製品におけるウイルス対策ソフトウェアのセットアップに関するリモート サポート

更新期限前の有効なウイルス対策サブスクリプション サービスを利用しているお客様は、ウイルス対策ソフトウェアのスケジュール設定およびセットアップについてサポートをご利用いただけます。メモ：ご使用のサポート対象製品とともに購入した本サービスでは、ウイルスまたはマルウェアにすでに感染して損害を受けたサポート対象製品から、実際にウイルスまたはマルウェアを駆除し、修復するサポートは提供されません。ウイルスまたはマルウェアの駆除と修復を行うサポートには、追加料金が発生します。

本サービスにおけるサポートの要請方法

本サービスでは主にリモートでのオンラインまたは電話によるサポートが提供されます。本サービスを受けるには、事前にリモート診断またはトラブルシューティングが必要になります。

ステップ 1：Dell に連絡してサポートを要請する

- 連絡先の詳細については、www.dell.com/supportをご覧ください。
- サポート対象製品を直接操作できる場所からDellにお問い合わせください。
- お問い合わせの際は、次の情報および資料をご用意いただくことで、より優れたサポートをお客様に提供できるようになります。サポート対象製品の請求書、シリアル番号、サービス タグ ナンバー、モデル番号、現在のオペレーティングシステムのバージョン、モバイル デバイス、電話番号、SIMカード番号、使用している周辺機器（モデムなど）のブランド名とモデル、およびDellが要求するその他の情報。
- Dellが、サポート対象製品、適用されるサービスと対応レベル、サービスの有効期限を確認します。

ステップ 2：リモートトラブルシューティングによる支援を受ける

- 受信したエラー メッセージとその発生時間、エラー メッセージの前に行っていた作業の内容、問題解決のためにお客様が試みた措置に関する情報がある場合は、要請に応じてお知らせください。
- 当社では、お客様と協力してリモートによる一連のトラブルシューティング手順を実行し、問題の診断を行います。安全上問題がなければ、サポート対象製品の内部を見ていただく場合があります。
- 指示とアドバイスに慎重に従ってください。ステップ1とステップ2にまとめられたリモートでの診断やトラブルシューティングの手順は、問題を適切に解決するために不可欠です。これらの手順では、Dellとの複数回のやりとりや電話、または長時間のセッションが必要になる場合があります。
- リモート診断やトラブルシューティングの完了後、お客様のサポート対象製品での問題が対象インシデントであり、パーツの交換、サポート対象製品の返送と修理、またはオンサイト技術者の派遣によるサービスが必要だとDellが判断した場合は、その後の手順をお知らせします。

オンライン、チャット、Eメールによるサポート

オンライン、チャット、Eメールによるサポートは国によって異なる場合があります¹。オンライン、チャット、Eメールによるサポートのお問い合わせ先情報については、www.dell.com/support をご参照ください。

電話によるサポート要請

- 高度なトレーニングを受けた担当者による電話でのテクニカル サポートは、24時間365日（祝日を含む）ご利用いただけます¹。
- サービスが主に現地の言語で提供されている国々の場合、現地の営業時間終了後のサービスは英語でのみ提供されます。
- 電話によるサポートを要請するには、テクニカル サポートに下記の電話番号までご連絡ください。指示に従って、サポート対象製品に記載されているエクスプレス サービス コードを入力してください。Dellは、この電話サポートの番号をいつでも変更する権利を有します。

所在地	Dell へのお問い合わせ電話番号
米国	1-800-624-9896 または 1-877-293-1197
カナダ	1-800-847-4096
その他の国	Dell オンライン ストアの [お問い合わせ] セクションにアクセスして、お問い合わせ先の詳細とサポート オプションの完全なリストを確認するか、 https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport にアクセスして適切な国のオプションを選択してください。

¹サービスの提供状況は米国以外では異なる場合があります、またビジネス上合理的な範囲に限定されます。詳細については、www.dell.com/support にアクセスして、サポートを受ける方法をご確認ください。

オンサイトサービス

本サービス概要に規定されている、該当する契約条件がすべて満たされ、かつ、テクニカル サポート エージェントによるリモートでのトラブルシューティング、診断、問題の特定が完了し、対象インシデントの解決にオンサイト技術者の派遣またはパーツのディスプレイパッチが必要か、あるいはリモートで問題が解決可能かをエージェントが判断したことを条件として、Dell は対象インシデントの解決のためにお客様の所在地にオンサイト技術者を派遣します。

テクニカル サポート エージェントは、お客様の居住国（米国、カナダなど）内でサポート対象製品について当該サービスが利用可能であるかを判断します。

テクニカル サポート エージェントに、サポート対象製品の所在地の詳細な住所をお伝えください。サービスの実施とサービスの応答時間はいずれも、Dell がお客様の電話またはお問い合わせを受け付けた時刻、お客様が購入したサービス オプション、パーツの入手可能性、地理的制約、気象条件、および本サービス概要の条項によって異なります。本サービス概要に詳述された手順に従い、本サービス概要に基づくオンサイト派遣が必要となった問題については、リモート診断の完了後、大都市エリアの場合は通常 1 または 2 営業日以内に、遠隔地域の場合は商業的に妥当な努力によりできる限りすみやかにオンサイト技術者が派遣され、現地時間の午前 9 時～午後 6 時（月曜から金曜、通常の祝日を除く）の間にお客様の所在地にお伺いします。オンサイト技術者が午後 5 時以降に派遣された場合は、オンサイト技術者がお客様の場所に到着するまでに、さらに 1 営業日かかる場合があります。

- 成人の方の立ち会いが必要：オンサイトで提供されるサービスには、オンサイト技術者の訪問中を通して、成人の方の立ち会いが必要になります。
- お客様が提供する必要のある支援：オンサイト技術者はサポート対象の製品に自由にアクセスできる必要があり、（技術者の費用負担なしに）作業スペースおよび電気を利用できる必要があります。また、モニターやディスプレイ、マウス（またはポインティング デバイス）、キーボードなどのアイテムがサポート対象製品に含まれていない場合は、（Dell へ無償で）ご提供いただきます。これらの必要条件が満たされない場合、オンサイト技術者はサービスを提供する義務を負いません。
- お客様が不在の場合：オンサイト技術者の到着時にお客様または権限を有する代表者がサービスを行う場所に不在の場合、残念ながらオンサイト技術者はサポート対象の製品にサービスを提供できません。この場合、フォローアップの訪問サービスに関する追加料金をお支払いいただくことがあります。
- 一部の国では、お客様の販売者またはサード パーティ プロバイダーが、Dell に代わってオンサイト サービスを提供する場合があります。

顧客交換可能ユニット(CRU)

ご購入のサービス対応レベルに関係なく、コンポーネント パーツの中には、お客様ご自身による取り外しと交換が容易にできるように設計されているものがあります。このようなパーツは「顧客交換可能ユニット」（「CRU」）と表示されています。リモート診断の過程で、CRU 指定パーツの交換により対象インシデントの解決が可能であるとテクニカル サポート エージェントが判断した場合、Dell は当該 CRU 指定パーツをお客様に直接出荷します。CRU パーツをお届けする際の出荷方法は、ご購入いただいたサービスのレ

ベルに応じて決定します。オンサイト サービスまたは良品先出しの対応時間をご利用のお客様の場合、テクニカル サポート エージェントによる特別な指定がない限り、1~2 営業日指定配送によりサービス パーツをお送りします。

その他のサービス対応オプション

リモートでのトラブルシューティング、診断、問題の特定の結果、リモート診断後のオンサイト サービス以外の修理方法が必要であると Dell が判断した対象インシデントでは、Dell は該当する国/地域に応じて、次の表に挙げるいずれかのサービス対応オプションを選択できます。お客様がサービスをリクエストした時点で、Dell によって他のサービス オプションがお客様に提供される場合があります。

報告された問題の原因がサポート対象製品に追加された Dell 以外のオプションであることが判明した場合、サービス料金が適用され、修理と返送の所要時間が長引くことがあります。Dell は、お客様が修理のために送付したサポート対象製品を修理して返送する代わりに、お客様にサポート対象製品の全交換品を送付する権利、またはサポート対象製品の一部の交換品を送付する権利を留保します。

サポート対象製品から取り外された後、お客様によって適切に Dell に返却されていないパーツについて、お客様はその時点における Dell の標準価格を支払う義務があります。お客様がサービス パーツを Dell に適切に返品せず、その代金を期日どおりに支払わなかった場合、本サービス概要に基づくお客様へのサービスが中断されることがあります。現時点でサポート対象製品が大手運送業者のサービス提供地域外にある場合、または 1 社もしくは複数の大手運送業者によりサービスが制限されている地域にある場合、Dell の通常の修理サービスに遅延が生じます。

マニュアル、機密情報、専有情報、個人情報、またはリムーバブル メディアは送付しないでください。Dell は、データの損失や破損、メディアの損傷や紛失、またはお客様の機密情報、専有情報、個人情報について責任を負いません。

サービス対応レベル :	国/地域 :	詳細 :
特急郵送サービス (Dell が梱包用の箱を提供し、配送料を負担する) または集荷所への返品	米国およびカナダ	リモートでの診断およびトラブルシューティングの結果、サポート対象製品に特急郵送サービスが必要であると Dell が判断した場合は、リモートでのトラブルシューティング後、通常 1 または 2 営業日以内に梱包材、発送指示書、前払いの貨物郵送状がお客様のサイトに送付されます。Dell は翌営業日配送を使用して、梱包材、発送指示書、前払いの貨物郵送状を送付します。お客様はサポート対象製品を速やかに梱包し、同日または翌営業日に発送、または運送業者の集荷の手配を行う必要があります。お客様によるサポート対象製品の集荷所への発送が遅れると、修理の対応が遅れます。

サービス対応レベル :	国/地域 :	詳細 :
郵送サービス（発送費用の前払い）	オーストラリア、ブラジル、香港	郵送サービスは、前述したテクニカル サポートへのお電話をもって手続きが開始されます。リモート診断およびトラブルシューティングの際に、サポート対象製品を Dell 指定の修理センターに送って対象インシデントをサポートする必要があるかどうかを、テクニカル サポート エージェントが判断します。お客様がサポート対象製品を Dell へ発送してから返送されるまでの平均的な所要日数は、修理センターへの往復の輸送時間を含め 7~12 営業日です。
キャリアイン サービス	中南米地域および一部の南アジア諸国	キャリアイン サービスとは「持ち込み」サービスであり、前述したテクニカル サポートへのお電話をもって手続きが開始されます。リモート診断およびトラブルシューティングの際に、テクニカル サポート エージェントはハードウェアの障害が問題となっているかどうかを診断します。ハードウェアに問題がある場合には、サポート対象製品を Dell 指定の修理センターまたは集荷所まで送付していただくようお願いいたします（費用はお客様負担）。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの現地営業時間とします。対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理の完了後、製品の引き取りを手配するために Dell がお客様にご連絡します。修理に関するサービス レベル アグリーメントは 7~12 営業日ですが、国および都市によって異なる場合があります。
パートナー主導キャリアイン サービス	ヨーロッパ、中東、アフリカ、ベトナム、パキスタン、スリランカ、バングラデシュ、中国、インドの一部新興市場で利用可能	キャリアイン サービスは「持ち込み」サービスであり、Dell 指定の修理センターや集荷所へのお問い合わせ、またはサポート対象製品の持ち込み（費用はお客様負担）により開始されます。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの、該当地域での営業時間です。対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理の完了後、製品の引き取りを手配するために Dell 認定サービス プロバイダーがお客様にご連絡します。修理に関するサービス レベル アグリーメントは 7~12 営業日ですが、国および都市によって異なる場合があります。
引取り修理（コレクト&リターン）サービス	西ヨーロッパ、南アフリカ、ポーランド、チェコ共和国、マレーシア、シンガポール、タイ、韓国、台湾	引取り修理（コレクト&リターン）サービスは、テクニカル サポートへのお問い合わせにより開始されます。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、テクニカル サポート エージェントによるリモート診断およびトラブルシューティング プロセスで解決できない場合は、Dell の担当者がサポート対象製品を回収し、Dell 指定の修理センターへ搬入します。本サービスには、技術者の作業と、メインシステムユニットを構成するパーツ（別途注文されていない場合はモニター、キーボード、マウスを含む）の修理または交換が含まれています。修理に関するサービス レベル アグリーメントは 7~12 営業日ですが、国および都市によって異なる場合があります。

サービス対応レベル :	国/地域 :	詳細 :
パートナー主導引取り修理（コレクト&リターン）サービス	ヨーロッパ、中東、アフリカの一部の新興市場で提供	<p>引取り修理（コレクト&リターン）サービスは、Dell 認定サービス プロバイダーへのお問い合わせにより開始されます。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、リモート診断およびトラブルシューティング プロセスで解決できない場合は、Dell 認定サービス プロバイダーがサポート対象製品を回収し、Dell 指定の修理センターへ搬入します。</p> <p>標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの、該当地域での営業時間です。対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理の完了後、製品の返送を手配するために Dell 認定サービス プロバイダーがお客様にご連絡します。本サービスには、技術者の作業と、メイン システム ユニットを構成するパーツ（別途注文されていない場合はモニター、キーボード、マウスを含む）の修理または交換が含まれています。修理に関するサービス レベル アグリーメントは、国および都市ごとに異なります。</p>
パーツ専用サービス	世界各地で利用可能	<p>顧客交換可能パーツおよび Dell ブランド周辺機器について、対象インシデントに対応するために Dell のお客様は交換パーツを要請できます。Dell は個々のパーツ交換ではなく、ユニット一式の交換を行う場合があります。この場合、Dell は各交換パーツとともに、元の欠陥パーツを Dell に返送するために使用する配送用コンテナ（前払い）を提供します。</p>
良品先出し交換サービス	世界各地で利用可能¹	<p>良品先出し交換サービスをご利用のお客様に対して、または Dell の裁量に基づいて、Dell は対象インシデントに対応するため、お客様の所在地に交換用製品を配送できます。交換用製品は陸送されます。Dell の裁量により、オンサイト技術者を派遣し、交換用製品の交換や設置を実施する場合があります。お客様は交換用製品を受領してから 3 営業日以内に、欠陥のあるサポート対象製品を指定された返送用運送業者に引き渡し、Dell にそのサポート対象製品を返品する必要があります。サポート対象製品を運送業者の拠点に返品できず、郵送返品で当該製品を返品する必要があると Dell が判断した場合、お客様は、お客様のサイトに交換用製品とともに通常送られる梱包材、発送指示書、前払いの貨物郵送状を使用するものとします。交換用製品を受領した後、お客様はサポート対象製品を速やかに梱包し、同日または翌営業日に発送または運送業者の集荷を手配します。お客様が欠陥商品を返送しない場合、料金が発生する可能性があります。</p>

¹サービスの提供状況は米国以外では異なる場合があります。またビジネス上合理的な範囲に限定されます。詳細については、www.dell.com/support にアクセスして、サポートを受ける方法をご確認ください。

サービス対応レベル :	詳細 :
フィールド サービス不可の対応オプションに適用される契約条件	<p>リモート診断後、テクニカル サポート エージェントが定める理由により現場で製品を修理できない場合は、Dell 指定の修理センターに製品を返送する方法についてエージェントが指示します。サポート対象製品は、テクニカル サポート エージェントが指定した住所へ「返品承認番号」のラベルを目立つように添付して発送する必要があります。テクニカル サポート エージェントが返品承認番号をお知らせします。修理や交換が円滑に行われるよう、問題を簡潔に説明した書面を同梱してください。製品を返品する際には、製品購入時の梱包資材を使用してください。購入時のパッケージがお手元がない場合は、テクニカル サポート エージェントよりパッケージをご提供いたします。ただし、このサービスは有料となる場合があります。</p> <p>発送に関する注意事項：マニュアル、機密情報、専有情報、個人情報、またはリムーバブル メディアは送付しないでください。Dell は、データの損失や破損、メディアの損傷や紛失、またはお客様の機密情報、専有情報、個人情報について責任を負いません。</p>

Premium Supportに含まれないサービス

- 本サービス概要に明示的に記載または規定されていない作業（設置、取り外し、移設、トレーニング支援、リモート管理作業が含まれますが、これらに限定されません）。
- 本サービス概要に明記されていないパフォーマンスまたは管理上のサポート。
- 消耗品、メディア交換品、補給品、周辺機器、もしくはフレームやカバーなどのパーツの提供、またはそれらに対するサポート。
- 12か月以上使用したデバイスに搭載され、Dellバッテリー保証延長サービスの対象外となったバッテリー、または36か月以上使用したデバイスに搭載され、Dellバッテリー保証延長サービスの対象外となった、3年間の製造元欠陥保証付きで購入されたバッテリー。
- サードパーティ製品の直接サポート、または製造元、ベンダー、パートナーが現在サポートしていないバージョンのコラボラティブ サポート。
- 別途Dellから購入したサービス契約に記載されている場合でない限り、お客様が事後インストールしたハードウェアまたはソフトウェアに対するサポート。
- マルウェアおよびウイルスの駆除。
- データ バックアップ サービス。
- データまたはアプリケーションのリカバリーまたは移行。
- 本サービス概要に明記されていない高度なワイヤレス、ネットワーキング、またはアプリケーションのリモート インストール、セットアップ、最適化、構成。
- スクリプト作成、プログラミング、データベースの設計/実装、Web開発、カーネルの再コンパイル。
- サポート対象製品における、デバイスの機能に重大な影響を与えない外観上の損傷または欠陥の修理。

- Dell、Dellの認定販売店もしくはサービス プロバイダー、または顧客交換可能ユニット(CRU)パーツを利用しているお客様以外が、ハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアのインストール、修理、保守、変更を不正に試みたために、Dellが必要であると判断したサービス。
- Dellが一般的でない判断したソフトウェア アプリケーション、OEM製造元のサポート対象外である、または包括ソフトウェア サポート一覧に掲載されていない、または上位ゲーミング タイトルに含まれていないとDellが独自に判断するソフトウェア アプリケーションのテクニカル サポート。
- シェアウェア アプリケーションに関するテクニカル サポート。
- 製品または機器の不適切な扱いや使用が原因で、Dellが必要と判断したサービス。
- 天災地変（落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなど）、サポート対象製品またはコンポーネントの誤使用、事故または乱用（誤った電圧やヒューズの使用、互換性のない機器またはアクセサリの使用、不適切または不十分な換気、操作に関する指示の違反など）、改造、不適切な物理的環境または動作環境、お客様（または代行者）による不適切なメンテナンス、機器またはパーツのラベル表示の除去または変更、Dellの責任が及ばない製品に起因する障害などにより損傷した機器に対するサポート。
- メモ：サポート対象の製品がウイルスまたはマルウェアに感染していると、そのウイルスまたはマルウェアが除去されるまでは Dellからサポートを提供できない場合があります。この場合、テクニカル サポート エージェントがその旨をお客様にお知らせします。

お客様の一般的な責任

アクセスの許可権限。お客様は、お客様および Dell が本サービスの提供を目的として、サポート対象製品、その製品上のデータ、その製品に搭載されるすべてのハードウェアならびにソフトウェア コンポーネントにアクセスし、これらを使用する権限を取得済みであることを表明し保証するものとします。お客様が当該権限をまだ取得していない場合は、お客様の責任において、Dell に対し本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担で、必要な権限を取得します。

オンライン サポート診断、テクニカル サポート エージェント、オンサイト技術者との協力。お客様は、Dell のリモート サポート診断サービス、またはテクニカル サポート エージェントに協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例で、システムの問題およびエラーの大半は、リモート診断の指示に忠実に従うか、ユーザーとテクニカル サポート エージェントが緊密に連携することで、リモートで修正できることが実証されています。

ソフトウェアおよびサービス リリースの維持。お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を www.dell.com/support で Dell が定める最低限のリリース レベルまたは構成の状態を維持するものとします。また、お客様は Dell の指示に従い、補修用交換パーツ、パッチ、ソフトウェア アップデートまたは今後のリリースを確実にインストールし、サポート対象製品が引き続き本サービス対象となるようにする必要があります。

データ バックアップ、機密データの削除。お客様には、本サービスの提供前と提供中に影響を受けるすべてのシステムにある既存データ、ソフトウェア、およびプログラムすべてをバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、または損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているデータのバックアップ コピーを定期的に作成するものとします。また、オンサイト技術者がサポートを提供するかどうかにかかわらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有

情報、個人情報を削除し、SIM カード、CD、PC カードなどのリムーバブル メディアを取り外すものとします。Dell は、プログラムまたはデータすべてのリストアまたは再インストールについて責任を負わないものとします。適用される現地法で禁止されていない限り、Dell は、以下のデータロスについて責任を一切負わないものとします。

1. お客様の機密情報、専有情報、または個人情報。
2. データ、プログラム、ソフトウェアの損失または破損。
3. リムーバブル メディアの破損または紛失。
4. Dellに返却されたサポート対象製品内のすべてのSIMカードまたはその他のリムーバブル メディアを取り外さないことで生じた、データまたは音声に関する料金。
5. システムまたはネットワークの使用不能状態。
6. Dellまたはサードパーティーのサービスプロバイダーによる過失を含む行為または不作為。

ウイルス対策ソフトウェアのセットアップ。 ウイルス対策ソフトウェアの設定に関するサポートを受けるためには、お客様は事前に更新期限前の有効なウイルス対策サブスクリプション サービスを利用している必要があります。

サードパーティーによる保証。 本サービスでは、Dell がサードパーティー製のハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要性が生じることがあります。サードパーティー製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業を Dell またはその製造元以外の者が行う場合、製造元の保証が無効になることがあります。お客様は、Dell が本サービスを実施することによってかかる保証に影響がないようにし、また影響がある場合はそれを了承するものとします。Dell は、サードパーティーによる保証について、または本サービスが当該保証に及ぼす影響について責任を負いません。

Dellのサービスに関する契約条件

本サービス概要は、お客様（以下「お客様」または「カスタマー」）と、本サービスの購入に関するお客様への請求書に記載された Dell 事業体との間で締結されます。

米国の個人のお客様向け： Dell は、本サービス概要および該当する「米国の個人のお客様向け販売条件」(www.dell.com/terms)（「本契約」）に従って、個人のお客様にこれらのサービスを提供します。

すべてのお客様向け： 次の URL リストで、契約の場所としてお客様の所在地に該当するものをご確認ください。両当事者は、Web サイトに掲載されたこの契約条件を読み、それに従うことに同意するものとします。法人のお客様の場合は、所在国の法人向け販売条件をご参照ください。

Dell のサービス購入に適用される契約条件		
お客様の所在地	Dell のサービスを Dell から直接購入されるお客様	Dell のサービスを Dell の認定販売店経由で購入するお客様
米国	米国の個人のお客様向け販売条件： www.dell.com/terms	米国の個人のお客様向け販売条件： www.dell.com/terms
カナダ	www.dell.ca/terms (英語) www.dell.ca/conditions (カナダフランス語)	www.dell.ca/terms (英語) www.dell.ca/conditions (カナダフランス語)
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	www.dell.com をご参照ください。エンドユーザーの国を選択して特定の販売条件を確認し、[契約条件] セクションに移動して、該当する販売条件を選択します。	地域の www.dell.com の国別 Web サイト https://www.dell.com/servicecontracts
アジア太平洋 - 日本	地域の www.dell.com 国別 Web サイト、または サービス契約（個人のお客様） Dell	販売者から受け取るサービス概要およびその他の Dell サービスドキュメントは、お客様と Dell との契約とはみなされず、お客様が販売者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他の Dell サービスドキュメントで言及される「カスタマー」は、このコンテキストでは、お客様を指すものとして解釈され、「Dell」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダーである Dell を指すものとしてのみ解釈されます。Dell からの購入でない限り、ここに記載された本サービスについて、お客様と Dell との間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。
ヨーロッパ、中東、アフリカ	また、フランス、ドイツ、および英国に所在するお客様は、以下から該当する URL を選択できます。 地域の www.dell.com の国別 Web サイトまたは	販売者から受け取るサービス概要およびその他の Dell サービスドキュメントは、お客様と Dell との契約とはみなされず、お客様が販売者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他の Dell サービスドキュメントで言及される「カスタマー」は、このコンテキストでは、お客様を指すものとして解釈され、「Dell」はお客様の営業担当に代わっ

Dell のサービス購入に適用される契約条件

お客様の所在地

Dell のサービスを Dell から直接購入されるお客様

Dell のサービスを Dell の認定販売店経由で購入するお客様

<http://www.dell.com/servicecontracts>英国：[サービス契約（個人のお客様）](#) | [Dell UK](#)フランス：[個人向けサービス契約](#) | [Dell France](#)ドイツ：[Home ユーザー向けサービス契約](#) | [Dell Germany](#)

て本サービスを提供するサービスプロバイダーである Dell を指すものとしてのみ解釈されます。Dell からの購入でない限り、ここに記載された本サービスについて、お客様と Dell との間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。

メモ： 地域の Dell Web サイトにアクセスするには、お客様の国内でインターネットに接続されているコンピューターから www.dell.com にアクセスするか、Dell の [Choose a Region/Country]（国/地域の選択）のドロップダウンメニューにあるオプションから選択してください。

すべてのお客様向け：

サービス契約の有効期限が切れる前に、このサービス概要で規定される制限事項の範囲内で、お客様はご使用のサポート対象製品にその時点で適用されるオプションに基づいて、サービス期間を延長できます。ただし、サービス契約の期間は、ハードウェア保証の期間（あらゆる保証延長を含む）を超えないものとします。これは、強制的な現地の消費者法に基づいてお客様が有する可能性のある法定保証権とは無関係であることにご注意ください。また、本サービスを当初の期間を超過して更新、変更、延長、継続利用されるお客様は、その時点での最新のサービス概要が本サービスに適用されることに同意します（最新のサービス概要については、www.dell.com/servicecontracts をご覧ください）。

本サービス概要の条件と原契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない原契約の条件はいずれも、置き換えられると解釈されたり、みなされたりしないものとします。

お客様は、本サービスの注文、本サービスの利用、本サービスや関連するソフトウェアの利用、または Dell.com の Web サイトにおける購入時、あるいは Dell Software もしくは Web ページのインターフェイスに表示される「I Agree（同意する）」ボタンやボックスなどをクリックまたは選択することで、本サービス概要および参照によって本書に記載された契約内容に従うことに同意したものとみなされます。お客様が企業またはその他の法人の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様は当該法人に本サービス概要を順守させる権限を有することを表明します。この場合、「お客様」または「カスタマー」とは、その法人を指します。一部の国のお客様には、このサービス概要の受領に加えて、注文書類への署名が必要になる場合もあります。

サポートおよび保証関連サービスに適用される追加契約条件

- 1. サービス期間。**本契約は、お客様から発注をいただいた日から開始され、サービス期間を通して継続されます。「サービス期間」は請求書の日付から、お客様の請求書に記載されている期間までとなります。Dellがエンド カスタマーに直接販売していない国の場合、本サービス概要は最初の購入時に効力を生じ、Dellが補足文書（Dell請求書など）やDellのWebサイトで示す期間が有効期間となります。Dellとお客様との間で書面による別段の取り決めがない限り、本サービス概要に基づいて購入した本サービスは、お客様自身による内部使用のみを目的としており、再販またはサービス提供の目的で利用することはできません。
- 2. サポート対象製品。**本サービスは、標準構成で購入した一部のDell Inspiron™、XPS、およびAlienware製品を含むサポート対象製品（以下、「サポート対象製品」）で利用可能です。本サービス概要の対象となる特定の製品は、請求書または本サービス概要の写しに示される情報ページに記載されます。サポート対象製品は、定期的に更新されています。そのため、お使いの製品で利用できるサービスの最新のリストについては、セールス担当者までお問い合わせいただくか、www.dell.com/supportをご覧ください。各サポート対象製品には、シリアル番号が記載されたタグ（以下、「サービスタグ」）が貼付されています。サポート対象製品ごとに、お客様に個別のサービス契約を購入していただく必要があります。本サービスについてDellへお問い合わせの際は、サポート対象製品に貼付されているサービス タグのシリアル番号をお知らせください。
- 3. ハードウェア保証範囲。**サポート関連サービスには、サポート対象製品に適用される保証期間中に発生した材質や製造上の欠陥（以下、「対象インシデント」）について、修理または交換を行うための（電話、インターネットなどによる）テクニカル サポート オプション、サービス パーツ、関連する出張サービスが含まれます。保証に関する詳細情報については、www.dell.com/warrantyまたは地域のDell Webサイトを参照するか、テクニカル サポート エージェントにお問い合わせください。
- 4. 海外出張サポート。**Dellは、サポート対象製品を本国以外の国に6か月に満たない期間持ち出す場合のサービスとサポート オプションを提供します。一部のサービスおよびサポート機能は、ご利用になれない場合があり、「地理的制限および制約」の項の条項に準拠します。その他の契約条件の適用については、詳細をDellテクニカル サポートにお問い合わせいただくか、<https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>をご覧ください。
- 5. 調査。**Dellはサポート対象製品を調査し、正常な動作状態であることを確認する権利を留保します。Dellは、基盤となる製品を正常な動作状態に戻すため、有料の修理オプションを提供する場合があります。検査の結果、本サービスの購入前にサポート対象製品に損傷または欠陥が存在していたとDellが判断した場合、サービスの要請は却下されます。

6. **パーツおよび製品の所有権。** サポート対象製品から取り外されたDellのパーツまたはコンポーネント、およびお客様が交換用製品を受け取った元の製品はすべて、Dellの所有物となります。Dellがお客様に交換用のパーツ、コンポーネント、製品をお客様にお届けした場合は、お客様は当該アイテムをDellに引き渡すものとします。ただし、お客様が当該製品について「Keep Your Hard Drive」を購入済みの場合には、ハードドライブを保持できます。上記の要請に従って、お客様が当該アイテムをDellに引き渡さない場合、または（Dellのオンサイト技術者が直接交換ユニットを届けなかった場合に）交換ユニットに同封された書面の指示に従って当該ユニットを10日以内に返品しない場合、お客様は請求に応じてDellに交換ユニットの料金を支払うものとします。**お客様からDellにパーツ、コンポーネント、または製品に対する支払いが行われない場合、Dellは本サービス概要を解約し、当該の金額の支払いや他の法的手段の実施まで、お客様所有のDell製品すべてに対する保証やサービス サポートを中断することがあります。** パーツ、コンポーネント、または製品が適切に返品されないことによる保証またはサービスの中断によって、お客様の保証またはサービス契約の条項が無効になることはありません。
7. **パーツ。** Dellは、製品の修理および交換で、さまざまな製造元が製造した新規および再生パーツ/製品を使用し、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。
8. **良品先出し。** お客様の地域に該当する場合、Dellは、お客様が購入した元のサービス レベルにかかわらず、良品先出し交換サービスに基づいて、交換パーツまたは製品（以下、「交換アイテム」）を提供することを提案できます。良品先出し交換サービスを提供するにあたり、Dellは当該交換アイテムの送付前に、有効なクレジット カード番号とクレジット認証、または交換アイテムの支払いを要求できます。お客様が、本条項に従ってクレジット認証または支払いを行うことを希望しない場合は、良品先出し交換サービスに基づいて交換アイテムが送付されることはありません。次の条件を満たす場合、当社は当該交換アイテムの代金をクレジット カードに請求しないか、交換アイテムの代金を払い戻します。1)お客様が交換アイテムの受領後10日以内に元のパーツまたは製品を当社に返品する場合、2)ご使用の製品の問題がお客様のサポート対象製品に適用される保証または有効なサポート契約の対象であることを当社が確認した場合。保証に関する詳細情報については、www.Dell.com/warrantyまたは地域のDell Webサイトを参照するか、テクニカル サポート エージェントにお問い合わせください。10日以内に元のパーツまたは製品が返品されない場合、当社は交換アイテムのその時点で有効な標準価格をクレジット カードに請求するか、交換アイテムの発送前に支払いが行われている場合は、その料金の払い戻しを行いません。元のパーツまたは製品が返品され、ご使用の製品の問題が適用される保証または有効なサポート契約の対象外であると当社が判断した場合には、問題が保証の対象外であることをお客様に通知した日から10日以内に、お客様はお客様単独の負担で交換アイテムを返品することができます。交換アイテムを返品しない場合、当社は交換アイテムのその時点で有効な標準価格をクレジット カードに請求するか、交換アイテムの発送前に支払いが行われている場合は、その料金の払い戻しを行いません。

重要な補足情報

保証の免責。適用法で許容される範囲で、お客様は本サービスの性質上、本サービスが「現状有姿」の状態を提供され、Dell は明示または黙示を問わず本サービスまたはその結果について保証を設けないことを認め、同意するものとします。これには、商品性の黙示保証または特定目的への適合性が含まれますが、これに限定されません。Dell は、本契約で提供されるサービスに関するあらゆる保証を明示的に否認します。

責任の制限。現地の法律によって許容される範囲において、本サービス概要におけるお客様の唯一かつ排他的な救済、および Dell の契約上の全責任は、不法行為の有無にかかわらず、請求の根拠となるサービスに対して Dell に支払われた金額のうち、契約の残存期間に相当する額の返金となります。いかなる場合においても、Dell はお客様あるいは第三者に対し、あらゆる破損に関する責任を負わないものとします。これには、間接的、付随的、特別または派生的な損害、費用、コスト、利益、資産または収益の損失、データの消失または破損のほか、本契約または当該システムの設置、取り外し、使用、使用不可、あるいは本契約で提供されるサービス資料の使用などに関連して発生するその他の責任が含まれます。

本契約はお客様に特定の法的権利を与えるものであり、管轄区域によってはお客様がその他の権利を持つ場合もあります。一部の管轄区域では、(i)偶発的または結果的な損害または(ii)黙示的保証の除外または制限を認めていないため、先述の除外は適用されない場合があります。

拘束力がある仲裁。米国およびカナダ在住のお客様：本サービス概要では、紛争が生じた場合、陪審裁判や集団訴訟ではなく、個別の仲裁を介して解決するものとします。その他のお客様：お客様に適用される紛争解決条項は、販売契約書に規定されています。Dell とお客様の双方は、このサービス概要に起因するいかなる種類の訴訟も、その訴訟の原因発生から 18 か月が経過した後、または不払いの場合は最後の支払いから 18 か月が経過した後では、これを起こすことができません。

準拠法。本契約は、適用法で許容される範囲で、抵触法規定にかかわらず、テキサス州の法律に準拠するものとします。附属書 A または適用される販売条件に示すとおり、お客様には異なる準拠法条項が適用される場合があります。

契約の可分性。本サービス概要のいずれかの条項が無効または執行不能とされた場合、両当事者は、当該条項を削除したうえで、その他の条項は有効に継続することに同意するものとします。

商業上合理的なサービス提供範囲の制限。Dell は、サービスの提供により Dell または Dell のサービス プロバイダーに不合理なリスクが発生すること、またはサービス範囲を逸脱することが予想される場合、サービス提供を拒否することがあります。不可抗力に起因するサービスの不履行または履行遅滞について、Dell は一切の責任を負いません。本サービスは、サポート対象製品の使用目的の範囲内でのみ実施されるものとします。お客様は、Dell がお客様の特定の問題を解決できない場合があることを了承するものとします。

オプション サービス。Dell では、購入された製品に対してさまざまなオプション サービス（必要時のサポート、インストール、コンサルティング、マネージド サービス、プロフェッショナル サービス、サポート サービス、トレーニング サービスなど）を用意しています。サービス内容は、お客様の所在地によって異なります。オプション サービスによっては、Dell との別途の契約が必要となる場合があります。かかる契約が締結されていない場合、オプション サービスは本サービス概要の契約条件に従って提供されます。

委任と委託。 Dell は、Dell に代わってサービスを実施するサードパーティーの認定サービスプロバイダーへの本サービスの委託、または本サービス概要の委任、あるいはその両方を行うことができます。

完全合意。 本サービス概要は、お客様と Dell との間の完全で排他的な契約であり、本契約の対象事項に関するそれ以前のすべての口頭または書面による提案および伝達事項に取って代わるものです。

解約。 このサービスを Dell 以外の販売者から購入した場合の返品ポリシーについては、お客様の受領書または他の販売書類を参照してください。また、返品、解約、払い戻しについては、購入店にお問い合わせください。Dell から商品を購入したお客様は、適用される販売条件に別段の記載がない限り、30 日以内に Dell に書面で解約の意思を通知することで、本契約を解約できます。お客様が料金を支払ったサービス期間のうち、未使用の部分について、Dell はお客様に払い戻しを行います。現在の契約年の経過日数が 30 日を超えている場合、その契約年について払い戻しは行われません。ベースハードウェア限定保証またはベシックハードウェア サービス契約は、いずれが適用された場合でも、解約することはできません。発注後に延長保証または追加サービスを解約した場合、適用される割引額が減少する場合や、製品全体の返品が必要になる場合があります。

個人のお客様の場合、前述の解約条項は消費者に適用される法定の保証や権利には影響を及ぼしません。

Dell は、次の理由から、本サービス期間のいかなる時点においても本サービスを解約できるものとします。

- 請求書の条件に従ってお客様が本サービスの料金全額を支払っていない場合。
- お客様が、支援を提供するテクニカル サポートエージェントまたはオンサイト技術者への協力を拒否した場合。
- お客様が、本サービス概要に定められているすべての契約条件を順守できなかった場合。
- お客様が、テクニカル サポートエージェントまたはオンサイト技術者を口頭または身体的に脅迫した場合。
- お客様の所在地、または製品が配置されている一般的なエリアが、虫、齧歯動物、害虫、バイオハザード、人間または動物の排泄物/化学物質によって汚染されており、安全ではないとオンサイト技術者が判断を下した場合
- お客様が繰り返し適用範囲外の問題について本サービスを不適切に利用した場合、またはここに記載されたDellの公正な利用に関するポリシーの規約に違反した場合

Dell は、上記のいずれかの理由により本サービスを解約する場合、お客様の請求書に記載されている住所宛に書面の解約通知書を送付するものとします。この通知には、解約の理由および発効日が明記されます。解約の発効日は、Dell がお客様に解約通知書を送付した日から 10 日目以降となります。ただし、現地の法律により異なる解約規定が義務付けられており、かつ契約によってこれを変更できない場合は、この限りではありません。Dell が上記のいずれかの理由により本サービスを解約した場合、支払い済みの料金はお客様に返金されません。また、支払い予定料金が免除されることもありません。また、Dell はその独自の判断により、お客様に 30 日前までに通知を行うことによって、本サービスを終了させることができるものとします。その場合、お客様が本サービスに対して Dell に支払った金額のうち、契約の残存期間に相当する額がお客様に返金されます。

地理的制限および移転。 本サービスは、お客様の請求書に記載された場所でご利用いただけます。地域によっては、本サービスをご利用になれない場合があります。お客様がサポート対象製品を、本サービスがすでに利用可能である国に移転する場合、

Dell は、移転先の国におけるサービス規約に従って商業的に理にかなった努力で、サービス提供の義務を果たすよう努めます。サポート対象の Dell 製品が本サービスを利用できない国に移転される場合、本サービスは移転されません。

サービスレベルやテクニカル サポートの営業時間などのサービス オプションは地域によって異なり、サービス対象であることの確認が必要です。一部のオプションは、お客様の所在地では購入できない場合があります。サポート対象の製品を移転した場合、その製品に対する Dell のサービス提供義務は、移転先におけるサービスの可用性に従うものとし、追加料金が発生する場合があります。

次のような制限事項があります。

- 新しい国でのサポート提供ではDellが使用する言語でサポートがなされること
- スタッフおよびパーツの可用性（特に、外国語対応キーボードやACアダプターなどのパーツが利用できない場合があります）
- 現地の言語または市場に対応していないソフトウェアのサポートを提供できること

別の国に移転する場合には、お客様がサポート対象製品のサービス タグを現地のものに切り替える必要があります。所有権の譲渡に関する特定のルールについては、<https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103> をご参照ください。

サービスの譲渡。本サービス概要に記述されている制限に従い、お客様は、サービス期限が切れる前のサポート対象製品をお客様から購入した第三者に本サービスを譲渡することができます。ただし、お客様がそのサポート対象製品および本サービスを購入した本人である場合、またはお客様が以前の所有者（または以前の譲渡者）からサポート対象製品と本サービスを購入した本人であり、かつ次の譲渡手順をすべて実行した場合に限ります。参照先：www.support.dell.com（米国およびカナダ）、および<https://www.dell.com/servicecontracts>。この際、譲渡費用が発生する場合があります。注意：お客様または譲渡先がサポート対象製品を、本サービスを利用できない地域（またはお客様の支払価格で本サービスを提供していない地域）に移動した場合、お客様はサービス対象外になるか、新しい地域で同等のサポートを受けるための追加料金をお支払いいただく場合があります。お客様がそのような追加料金を支払わない場合、移転先でのお客様のサービスは、同等もしくはそれ以下の料金で提供されるサポートに自動的に変更されることがあります。この場合、料金の払い戻しが行われることはありません。本サービスを別のデバイスまたはサービス タグに移転することはできません。

公正な利用に関するポリシー。本サービスの利用には、Dell の公正な利用に関するポリシーが適用されます。当該ポリシーでは、本サービスが妥当と考えられる度合いを超えてユーザーに過剰に利用されているとみなされる場合、いかなる時点においても Dell が本サービスを中断または解約する権利を有することを規定しています。また、現地の法律によって許容される範囲において、本サービスが(a)不正に、(b)サービスを利用する権利を有するお客様、もしくは本サービス概要の定めに従って本サービスの譲渡を受けた第三者以外の者によって、または(c)サポート対象の製品以外のコンピューター システムに関して利用されていると Dell が判断した場合、Dell は本サービスを中断または解約する権利を有します。

通話の録音。Premium Support（以下「サービス」）の提供にあたり、現地の法律によって許容される範囲において、Dell または Dell のサードパーティー下請業者が、Dell の独自の判断により、お客様に対する Dell の対応をモニタリングすることのみを目的として、お客様と Dell の通話の一部または全部を録音する場合があります。Dell は、[Dell のプライバシー ステートメント](#)に従って、

お客様の個人データを取り扱います。これには、他の法域へのお客様のデータの転送が含まれる場合があります。これらの条件に同意しない場合は、サービスを使用しないでください。

附属書A

国および地域別の契約条件

この附属書 A または本サービス概要の他の部分においてお客様の国を対象として準拠法と管轄に関する条項が別途定められていない限り、国際物品売買契約に関する国連条約の選択または抵触に関係なく、各当事者は本サービスの販売条件に示された準拠法および管轄条項に合意するものとします。

アジア太平洋地域および日本(APJ)のお客様に向けた準拠法と管轄区域に関する国別の規定

準拠法と、本サービス概要に起因または関連する紛争を裁定できる法廷は、お客様の居住国によって異なります。各当事者は、法令の選択もしくは抵触、または国際物品売買契約に関する国連条約に関係なく、次の準拠法が適用されること、および次の当該法廷が専属的管轄権を持つことに同意するものとします。

お客様の居住国：	準拠法：	管轄権を持つ法廷：
中国	中華人民共和国の法律	廈門人民裁判所の専属的管轄権
香港およびマカオ	香港特別行政区の法律	香港裁判所の非専属的管轄権
台湾	台湾の法律	ROC の台北地方裁判所の非専属的管轄権
韓国	大韓民国の法律	ソウル中央地方裁判所の非専属的管轄権
マレーシア	マレーシアの法律	マレーシア裁判所の非専属的管轄権
シンガポール	シンガポール共和国の法律	シンガポール裁判所の非専属的管轄権
タイ	タイ王国の法律	タイ裁判所の非専属的管轄権
インド	インド共和国の法律	バンガロール裁判所の専属的管轄権
インドネシア	インドネシア共和国の法律	中部ジャカルタ地方裁判所の非専属的管轄権
アジア太平洋/日本 地域の他の国 (別段の記載の無い限り)	シンガポール共和国の法律	シンガポール裁判所の非専属的管轄権
オーストラリア	オーストラリアの法律	ニューサウスウェールズ裁判所の非専属的管轄権
ニュージーランド	ニュージーランドの法律	ニュージーランド裁判所の非専属的管轄権

各国固有の条項（カナダ在住のお客様向け）

準拠法。本サービス概要は、適用法で認められる範囲で、抵触法の規定にかかわらず、オンタリオ州法（お客様がケベック州以外に居住している場合）またはケベック州法（お客様がケベック州に居住している場合）および当該州に適用されるカナダ連邦法に準拠するものとします。

通知。お客様から Dell への書面による通知は、Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd.Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department 宛てに送付する必要があります。

各国固有の条項（米国在住のお客様向け）

通知。お客様から Dell への書面による通知は、Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682、Service and Support Department 宛てに送付する必要があります。

各国固有の条項（EU 在住のお客様向け）

お客様は消費者として、Dell から購入したソフトウェアに適合性の瑕疵が生じた場合、法律により無償で救済措置を受ける権利を有する場合があります。本サービス概要で定めるいかなる部分も、適用される消費者保護法に基づき、修正または制限が法律上禁じられている法定権利および救済措置に影響を及ぼすことはなく、これを制限するものでもありません。

各国固有の条項（LATAM 在住のお客様向け）

本サービス概要と Dell の消費者向け販売条件または Dell の法人向け販売条件（該当する場合）との間に矛盾がある場合は、後者が優先されます。本サービス概要で定めるいかなる部分も、適用される消費者保護法に基づき、修正または制限が法律上禁じられている法定権利および救済措置に影響を及ぼすことはなく、これを制限するものでもありません。

各国固有の条項（個人、家族または家庭用の目的で購入した米国在住のお客様向け）。

本項に記載する条件は、特定の州において別途料金が発生する保証およびサービスのみ適用されます。お客様が別途料金が発生するサービスを購入した時点で後述の各条項で特定される州の定住者でない場合、これらの権利や救済措置の対象とはなりません。当社には、後述の州を除き、これらの条件に基づくサービスを提供する義務はありません。この項で用いられる「本契約」という語は、本サービス概要を意味します。

アラバマ州とジョージア州に在住のお客様。本契約に基づく Dell の義務は、Dell の十分な信頼と信用に支えられています。

カリフォルニア州に在住のお客様。お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。本契約書を受領してから 30 日以内に本契約を解約し、この契約に対する請求が行われていない場合、お客様は全額の払い

戻しを受けます。契約に対する請求がすでに行われている場合、お客様は実施されたサービスの小売価格の案分計算に基づく払い戻しを受けます。お客様が本契約書を受領してから 30 日以上経過した後に本契約を解約した場合、お客様は次の案分計算に基づいて払い戻しを受ける権利があります。払戻金額=合計金額から次の項目を差し引いた金額。(a)お客様が対象ハードウェアを受領してから、当社がお客様からの解約通知を受領するまでの日数を、本契約の期間で割った結果、(b)合計金額に 0.1 を掛けた結果、(c)解約前にお客様に提供された修理または交換にかかった費用。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

コロラド州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

コロンビア特別区に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

フロリダ州に在住のお客様。この条項に記載された条件は、フロリダ州の定住者が、ハードウェアと本契約の両方を、個人、家族、または家庭用の目的で購入した場合にのみ適用されます。お客様がハードウェアと本契約を個人、家族、または家庭用の目的で購入した時点でフロリダ州の定住者でない場合、これらの権利や救済措置の対象とはなりません。お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。お客様が本契約を解約した場合、お客様は払い戻しを受ける権利があります。払戻金額は、前受案分購入額の 90%を基準とし、支払い済みの請求額またはお客様のために実施済みの修理の費用を差し引いた額とします。Dell が契約を解約した場合、払戻金額は前受案分購入額の 100%を基準とします。本契約の契約条件からのみ発生する請求および紛争に関する仲裁は、請求が主張されるか仲裁の要請がなされた時点で、仲裁が拘束的であることに当事者双方が書面によって同意しない限り、非拘束的であるものとします。本契約には、テキサス州の法律が適用されるものとします。ただし、特定の事例についてサービス保証団体に適用されるフロリダ州の法律によって、その適用法が明示的に禁止されている場合、当該の事例にはフロリダ州の法律が適用されるものとします。地理的な制限事項によって発生するサービスの譲渡またはダウングレードに関する費用は適用されません。ハードウェアを別の場所に移動した結果としてサービスのダウングレードが必要となった場合、お客様は本契約を解約し、前項の規定に基づいて案分された払い戻しを受けることができます。Dell Marketing L.P.はフロリダ州で認可を受けたサービス保証団体であり、本契約の発行者です。本サービス契約に基づ

く Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

ハワイ州に在住のお客様。お客様が本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 45 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10%を違約金として毎月支払う義務を負います。お客様が本契約を解約する権利は、本契約の最初の所有者にのみ適用され、後継者には譲渡できません。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

イリノイ州に在住のお客様。お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。お客様が本契約書を受領してから 30 日以上経過した後本契約を解約した場合、お客様は次の案分計算に基づいて払い戻しを受ける権利があります。払戻金額=合計金額から次の項目を差し引いた金額。(a)お客様が対象ハードウェアを受領してから、当社がお客様からの解約通知を受領するまでの日数を、本契約の期間で割った結果、(b)合計金額に 0.1 を掛けた結果、(c)解約前にお客様に提供された修理または交換にかかった費用。

ケンタッキー州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

メイン州に在住のお客様。お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。当社がお客様に本契約書を送付してから 20 日以内にお客様が本契約を解約した場合、または販売時に本契約書が手渡された場合は引き渡し後 10 日以内に本契約に基づく請求が行われなかった場合、本契約は無効となり、Dell は本契約の全購入額と州法によって要求される消費税の返金を、契約者に直接払い戻すか、契約者の口座に入金するものとします。本項で規定される本契約を無効にする権利は譲渡できず、本契約の最初の購入者にのみ、かつ本契約の解約以前に請求が行われていない場合にのみ適用されます。お客様が本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 45 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10%を違約金として毎月支払う義務を負います。当該の 20 日または 10 日が経過した後、またはその期間内に本契約に基づく請求が行われた場合、お客様は本契約を解約できます。その際、当社は、お客様に前受案分プロバイダー料の全額から支払い済みの請求額を引いた金額を払い戻します。プロ

バイダー料の 10%を超過しない事務手数料が適用される場合があります。Dell が本契約を解約する場合、Dell は、Dell による解約の 15 日前までに、当社に記録されている契約者の最新の住所宛てに、解約の発効日と解約の理由が記載された書面による通知を郵送します。プロバイダー料の不払い以外の理由で Dell が本契約を解約する場合、Dell は前受案分プロバイダー料の全額から支払い済みの請求額を引いた金額をお客様に払い戻します。Dell による解約時、プロバイダー料の 10%を超過しない事務手数料が適用される場合があります。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

メリーランド州に在住のお客様。 契約書が郵送された日付から、または販売時に契約書が手渡された場合はその日付から 20 日以内にお客様がサービス契約を解約した場合で、かつ契約に基づく請求が行われていない場合、サービス契約は無効となり、Dell はサービス契約の購入額的全額をお客様に直接払い戻すか、お客様の口座に入金します。お客様の解約後 45 日以内に当社がサービス契約の購入額を払い戻さない場合、当社はサービス契約に対して支払うべき払戻金額の 10%に相当する違約金を、払い戻し額の支払いまたは入金が行われなかった各月について支払う義務を負います。このサービス契約を解約する権利は譲渡できず、解約以前に請求が行われていない場合に限り、サービス契約の最初の購入者にのみ適用されます。

マサチューセッツ州に在住のお客様。 お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。当社がお客様に本契約書を送付してから 20 日以内にお客様が本契約を解約した場合、または販売時に本契約書が手渡された場合は引き渡し後 10 日以内に本契約に基づく請求が行われなかった場合、本契約は無効となり、Dell は本契約の購入額的全額を契約者に直接払い戻すか、契約者（または、記録上の支払者が契約者ではない場合はその支払者）の口座に入金するものとします。本項で規定される本契約を無効にする権利は譲渡できず、本契約の最初の購入者にのみ、かつ本契約の解約以前に請求が行われていない場合にのみ適用されます。お客様が本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 45 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10%を違約金として毎月支払う義務を負います。Dell が本契約を解約する場合、Dell は、Dell による解約の 5 日前までに、当社に記録されている契約者の最新の住所宛てに書面による通知を郵送します。Dell による解約の理由が料金の不払い、重要事項の不実告知、またはサービス契約者による対象製品またはその使用に関する重要な義務違反である場合、事前の通知は必要ありません。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

ミネソタ州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

モンタナ州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

ネバダ州に在住のお客様。お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。お客様が本契約書を受領してから 20 日以内に本契約を解約し、かつ本契約に基づく請求をまだ行っていない場合は、全額の払い戻しを受けることができます。お客様が本契約書を受領してから 20 日が経過した後で本契約を解約するか、本契約に基づく請求を行った後で本契約を解約した場合、お客様は、案分計算された前受料金から、解約手数料として合計金額の 10%を差し引いた金額の払い戻しを受けることができます。当社は、お客様が本契約書を受領した後 70 日以内であれば、理由を問わず本契約を解約できます。それ以後、当社は次の場合のみ本契約を解約できます。

- お客様が期日までに料金を支払わない場合。
- お客様が、本契約に基づく追加サービスにつながる犯罪において有罪を宣告された場合。
- お客様が本契約の取得または請求の提出において、詐欺行為または重要事項の不実告知を行ったことが判明した場合。
- お客様が本契約の発効日以後に、本契約に基づくサービスの実質的で重大な増加につながる行為、不作為、または本契約の条件違反を行ったことが判明した場合。
- 本契約の発効日時点で想定されたサービスの性質または範囲が実質的かつ大幅に増加するような変化が発生した場合。

当社が前述の条件に基づいて本契約を解約または中断する場合、当社に記録されているお客様の住所宛てに書面による通知を送付します。通知には、解約または中断の発効日が記載されます。この発効日は、解約または中断の通知の送付日から 15 日後以降とします。またお客様には、契約の中断の代わりに契約の解約を当社に申し出る権利があります。さらに、解約の場合、お客様は案分計算された前受料金の払い戻しを受けることができます。前述の規定に基づいてお客様が受け取る権利がある前受料金を当社が 45 日以内に支払わない場合、45 日間を過ぎて払い戻しが 30 日遅れるごとに、お客様には合計金額の 10%に相当する追加料金を受け取る権利が生じます。お客様はサービスを受けるために控除金額を支払う必要はありません。サービスは、本契約に明示された種類の欠陥のみを対象とします。本契約の発効日より前に存在したその他のハードウェアの欠陥は、サービスの対象となりません。Dell の事前の承認なしに開始または実施された修理は、このサービス契約の対象となりません。本契約には、ネバダ州の法律が適用されます。本契約の仲裁条項は、本契約のみに起因して生じる紛争には適用され

ないものとしします。Dell は管理上の義務をネバダ州で登録されているサードパーティーに委任できますが、新しいプロバイダーが NEV.REV.STAT.ANN. § 690C.010, et seq. に準拠して自社のサービス契約書を提出しない限り、プロバイダーとしての義務を委譲することはできません。本契約に基づく請求の処理にご満足いただけない場合は、ネバダ州保険課のインターネット Web サイト (<https://doi.nv.gov/>) に掲載されている同課のフリーダイヤルを使用して、同課にお問い合わせいただくことができます。現在のフリーダイヤルは(888) 872-3234 です。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390) に連絡するものとしします。

ニュージャージー州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390) に連絡するものとしします。

ニューメキシコ州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390) に連絡するものとしします。

ニューヨーク州に在住のお客様。お客様が本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 30 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10% を違約金として毎月支払う義務を負います。Dell は、本契約に定められたサービスに加えて、材質上もしくは製造上の欠陥、または磨耗や損傷が見られた場合、保証延長（限定ハードウェア保証の条項で参照により本契約に組み込まれる）を含め、Dell のハードウェア限定保証（<https://www.dell.com/warranty> を参照）で規定した範囲内で修理および交換サービスを行います。Dell のハードウェア限定保証は、ハードウェア購入に付帯し、対象ハードウェアの価格に含まれていることがあります。参照により本契約へ組み込むことで、ハードウェア限定保証に基づくお客様の権利または Dell の義務の拡大または縮小を行うことはできません。ただし、本契約期間はハードウェア限定保証の期間（あらゆる保証延長を含む）を超えないものとしします。本契約とハードウェア限定保証の条項間に矛盾が生じた場合は、本契約の条項が優先されるものとしします。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390) に連絡するものとしします。

ノースカロライナ州に在住のお客様。お客様は、サービス契約の販売に先立って、対象ハードウェアの購入または購入資金の融通にサービス契約の購入が必須ではない旨の書面による通知を受ける権利があります。お客様は、本契約に規定されている解約手順に従って、いつでも本契約を解約できます。お客様が本契約書を受領してから 30 日以上経過した後に本契約を解約した場合、お客様は次の案分計算に基づいて払い戻しを受ける権利があります。払戻金額=合計金額から次の項目を差し引いた金額。(a)お客様が対象ハードウェアを受領してから、当社がお客様からの解約通知を受領するまでの日数を、本契約の期間で割った結果、(b)合計金額に 0.1 を掛けた結果、(c)解約前にお客様に提供された修理または交換にかかった費用。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

オクラホマ州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

オレゴン州に在住のお客様。Dell Marketing L.P.の連絡先情報は、One Dell Way, Round Rock, TX 78682、Service and Support Department 宛て、(800) 624-9897 です。本契約の仲裁に関する条項は、当該条項がオレゴン州の法律で明示的に禁じられている場合には適用されません。このような法律によってお客様には、仲裁前に内部的な申し立ての手順を尽くす権利や、オレゴン州の法律に従ってオレゴン州内で仲裁を行う権利（ただしお客様と Dell による別段の合意がある場合を除く）など、いくつかの権利が与えられる場合、または他の要件が課される場合があります。さらに、私的接触を規定しているオレゴン州の法律で相互合意が明示的に義務付けられている場合、仲裁は当事者間の相互合意によるものでなければなりません。本契約には、第 6 項で定めるとおり、テキサス州の法律が適用されます。ただし、適用される法律が、特定の事例についてサービス契約の債務者に適用されるオレゴン州の法律によって明示的に禁止されている場合は、当該事例にはオレゴン州の法律が適用されます。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

サウスカロライナ州に在住のお客様。お客様が本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 45 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10%を違約金として毎月支払う義務を負います。お客様が本契約を解約する権利は、本契約の最初の所有者にのみ適用され、後継者には譲渡できません。当社が本契約を解約する場合、当社はお客様に、解約の発効日の 15 日以上前に、解約通知書を送付します。本契約の提供

者との間で紛争が生じた場合は、サウスカロライナ州保険局（Capitol Center, 1201 Main Street, Ste.1000, Columbia, South Carolina 29201、または電話番号(800) 768-3467 にお問い合わせいただくことができます。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

テキサス州に在住のお客様。お客様が本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 45 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10%未済を違約金として毎月支払う義務を負います。お客様が本契約を解約する権利は、本契約の最初の所有者にのみ適用され、後継者には譲渡できません。Dell に関連する未解決の苦情またはサービス契約提供者の規制に関連する質問は、Texas Department of Licensing and Regulation、P.O.Box 12157, Austin, Texas 78711-2157、電話番号(512) 463-6599 または(800) 803-9202（テキサス州内）にお問い合わせいただくことができます。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、または契約解除から 45 日以内に返金またはクレジットが支払われなかった場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

バーモント州に在住のお客様。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

バージニア州に在住のお客様。契約上の取り決めが拒否された場合、または要請から 60 日以内に履行されなかった場合は、バージニア州農業消費者サービス局、慈善規制プログラム オフィス(<https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml>)に苦情を申し立てることができます。

ワシントン州に在住のお客様。お客様が先述の本契約で規定された解約手続きに従って本契約を解約したものの、解約後 30 日以内に当社が本契約の購入額を払い戻さない場合、当社は支払うべき払戻金額の 10%を違約金として毎月支払う義務を負います。お客様が本契約を解約する権利は、本契約の最初の所有者にのみ適用され、後継者には譲渡できません。本契約の仲裁に関する条項は、それらの条項がワシントン州の法律で明示的に禁止されている場合には適用されません。Wash.Rev.Code 48.110.070 (14)および州統一仲裁法(Wash.Rev.Code 7.04A et seq.)を含め、それらの法律により、お客様は、ワシントン州のお客様の定住地に最も近い場所で仲裁を行う権利（ただしお客様と Dell による別段の合意がある場合を除く）

など、特定の権利を付与される場合があります。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

ウィスコンシン州に在住のお客様。この保証は保険監督局の制限的規制に従います。Dell Technologies Inc.は本契約に基づくサービス義務の履行者とみなされます。

ワイオミング州に在住のお客様。本契約の仲裁に関する条項は、それらの条項がワイオミング州の法律で明示的に禁止されている場合には適用されません。それらの法律により、お客様は、仲裁合意書を自主的に締結する権利、およびワイオミング州憲法第 19 条 8 項で要求される範囲内で、本契約の契約条件のみに起因するあらゆる請求や紛争の仲裁が、その拘束性を希望する旨を当事者双方が書面にて合意しない限り拘束力を持たないことなど、特定の権利を付与される場合があります。本契約に規定された仲裁条項に従って開始された法的手続きに関する最終的な決定は、ワイオミング州法の第 1-36-101 項～119 項に従って、管轄裁判所に委ねることができます。本契約には、テキサス州の法律が適用されます。ただし、特定の事例についてサービス契約プロバイダーに適用されるワイオミング州の法律によって、その適用法が明示的に禁止されている場合、当該の事例にはワイオミング州の法律が適用されます。この契約書がお客様に提供されてから 30 日以内に本契約を解約し、かつ本契約に対する請求をまだ行っていない場合、本契約は無効となり、当社は本契約の購入額の全額を契約者に直接払い戻すか、契約者の口座に入金します。前述の本契約を無効にする権利は譲渡できず、本契約の最初の購入者にのみ適用されます。お客様が本契約の受領後 30 日を経た後で本契約を解約した場合、お客様は以下の按分計算に基づいて払い戻しを受ける権利があります。払戻額=合計金額から以下を差し引いた額。(a)請求書の日付または請求書または情報ページに記載されたその他の開始日から、当社がお客様からの解約申出を受け付けるまでの日数を、本契約の期間で割った結果、(b)合計金額に 0.1 を乗じた結果、(c)解約前にお客様に提供された修理または交換にかかった費用。サービス契約の解約後 45 日以内に払い戻しが行われていない場合には、払戻金額に、毎月 10%の違約金が追加されるものとします。Dell が本契約を解約する場合、Dell は、Dell による解約の 10 日前までに、当社に記録されている契約者の最新の住所宛てに、解約の発効日と解約の理由が記載された書面による通知を郵送します。Dell による解約の理由がプロバイダー料の不払い、契約者から Dell への重要事項の不実告知、または契約者による対象製品またはその使用に関する重要な義務違反である場合、事前の通知は必要ありません。本サービス契約に基づく Dell の義務は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて保証され、損失証明が提出されてから 60 日以内に Dell が請求申請に対する支払いまたはサービス提供を怠った場合、契約所有者は、サービス契約の払い戻し保険契約に基づいて、保険会社に直接請求する権利を有します。その場合は、Starr Indemnity & Liability Company (399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)に連絡するものとします。

© 2024 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) 本書内の商標および商標名は、それらの商標または商標名を主張する団体、もしくはその製品を表すために使用される場合があります。Dell の個人のお客様向けサービス契約が適用されます。これについては、前述の「Dell のサービス契約条件」の本文および表をご参照ください。Dell の販売契約条件は、ご依頼があれば印刷した書面でも提供しています。