

# デル・テクノロジーズ サービス概要

---

## バッテリー サービスの延長

### はじめに

Dell は、本サービス概要（以下「**サービス概要**」）に基づいてバッテリー サービスの延長（以下「**サービス**」）を提供します。見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式による請求書もしくは注文確認書（以下、該当する場合は「**注文書**」）には、お客様が購入されたサービスの名称および利用可能なサービス オプションが記載されます。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約書の写しをご請求になる場合は、Dell のテクニカル サポートまたはセールス担当者にお問い合わせください。

### サービスの範囲

バッテリー サービスの延長は、「Dell の限定保証」およびサービス契約が 1 年間以上である特定の製品をお使いのお客様が利用できます。Dell の限定保証およびサービス契約では、ポータブル PC のプライマリー バッテリーのサービスの適用を 1 年間またはバッテリー付属の Dell ポータブル PC 向け限定保証期間のいずれか短い期間とします。このサービスは、お客様がサポート対象製品を購入された後、当該サポート対象製品の保証期間で最初の年の期限内に、個別に購入することができます。本サービスは、プライマリー バッテリーの保証期間を 1 年間または 2 年間延長し、プライマリー バッテリーで障害が発生した場合には延長期間中に交換バッテリーを提供します。バッテリーの交換は延長期間中 1 回に限られます。お客様がバッテリー交換のサービスを受けた場合、またはサポート対象製品のバッテリー サービスの延長適用期間が満了した場合（発生順に関わらず）、本サービス概要は終了します。また、Dell が提供した交換バッテリーについて、お客様の手元に届いた日から 90 日以内に障害が発生した場合、再度交換バッテリーを提供します。

トラブルシューティング後、バッテリー サービスの延長適用期間中に認定インシデントが発生し、お客様の保証サービス契約の「認定インシデント」の定義に従っていることが確認された場合、Dell は交換バッテリーを認証します。お客様は、障害が発生したバッテリーを Dell に返送するか、本サービス概要の条件およびテクニカル サポートの指示に従って廃棄する必要があります。

- 顧客交換可能ユニット（CRU）のバッテリーがお客様に送付される場合は、お客様自身で障害が発生したバッテリーを交換します。
- 現場交換可能ユニット（FRU）の場合、サービスの資格は、基礎となるシステム保証修理モデルに従います。そのため、FRU のバッテリーの発送には、資格のある技術者またはお客様が修理のためにシステムを Dell に返送する必要があります。

## サービス対象外

誤解を避けるため、次の作業が本サービス概要の範囲に含まれないことをここに付記します。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、またはアクティビティ。
- サポート対象製品 1 台につき、2 回以上のバッテリー交換。
- ポータブル PC システムで当初注文されたバッテリーとは異なる種類に対するサービスの適用。
- セカンド バッテリーに対するサービスの適用。
- サポート対象製品を物理的に移動したり、別の事業体に移管することによって発生した損傷のサポート。

本サービス概要は、以下に定義するマスター サービス契約または原契約（該当する場合）の条件に基づいて提供される保証内容以外の保証をお客様に付与するものではありません。

## サービスに関する具体的なお客様の責任

お客様には、次の項目を実施していただきます。

- お客様の該当する契約に基づき、Dell ハードウェア保証サポートの対象となるバッテリー障害をご報告ください。
- 必要に応じて、保証対象となっているバッテリー障害が発生したこと、それが本サービスの対象であることを確認するために、シリアル タグ番号と PPIID（Piece Part Identification）、または詳細情報を Dell にご提供ください。
- 技術者に、システムのバッテリー サービスの延長を購入済みであることをお知らせください。
- 交換バッテリーが届いたら、適切な廃棄のため、同封された前払いの返送用梱包に障害が発生したバッテリーを入れ、Dell に返送してください。Dell は適切に廃棄されないバッテリーについて、一切の責任を負いません。
- 本サービスの提供を受ける前に、影響を受けるシステムすべての既存データおよびプログラムをバックアップしてください。Dell は、Dell またはサード パーティのサービス プロバイダーによるサービスもしくはサポートまたは何らかの作為もしくは不作為（過失を含む）に起因して発生した、データもしくはプログラムの消失もしくはリカバリ、またはシステムの使用不能について、一切責任を負いません。

## お客様の一般的な責任

**アクセスの許可権限：**お客様は、お客様と Dell の双方が、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、およびその製品に搭載されるすべてのハードウェア/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、保証します。お客様が先述の権限をまだ取得していない場合、お客様は 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する責任を有するものとします。

**電話アナリストおよびオンサイト技術者への協力：**お客様は、Dell の電話アナリストまたはオンサイト技術者に協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例によって、お客様とアナリストまたは技術者が緊密に協力することで、システム障害やエラーの多くを電話のみで解決できることが実証されています。

**オンサイトの義務：**本サービスはオンサイトで実施する必要があるため、お客様は、お客様の施設（十分なスペースのある作業場、電源、電話回線を含む）およびサポート対象製品への自由で安全で十分なアクセスを（Dell へ無償で）提供するものとします。また、モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティング デバイス）、およびキーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、これらについても（Dell へ無償で）提供するものとします。

**ソフトウェアおよび提供されるリリースの維持：**お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を、Dell が指定する最低限のリリースレベルまたは構成状態（Dell | EMC ストレージまたは EqualLogic™ の PowerLink で指定されたもの、または追加のサポート対象製品については [Support.Dell.com](https://support.dell.com) で指定されたもの）で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、引き続きサポート対象製品が本サービス対象であるように維持するものとします。

**データのバックアップ、機密データの削除：**お客様には、本サービスの提供前および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定例バックアップ コピーを行うものとします。また、機密情報、専有情報、個人情報の削除、および、SIM カード、CD、または PC カードなどのリムーバブル メディアの取り外しは、オンサイト技術者の支援提供の有無にかかわらず、お客様の責任です。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。

ドイツ、オーストリア、スイス、フランスでは、以下の責任制限に関する条項が適用されず、原契約に規定された責任制限の条項が適用されます。これらの国では、原契約に規定された責任制限の条項に加えて、データ消失に対する責任は、バックアップの再インストールに要するコストの負担に限定されます。

適用される現地法で別段要求されない限り、Dell は以下の責任を一切負わないものとします。

- お客様の機密情報、専有情報、または個人情報。
- データ、プログラム、またはソフトウェアの損失もしくは破損。
- リムーバブル メディアの破損または紛失。
- Dell に返却されたサポート対象製品内の SIM カードなどすべてのリムーバブル 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負担。
- システムまたはネットワークの使用不能状態。
- Dell またはサード パーティのサービス プロバイダーによる過失を含めた行為または不作為。

サポート対象製品またはそのパーツを返却する際、お客様は技術者が電話にて要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付します。

**サード パーティによる保証：**本サービスでは、Dell がサード パーティ製のハードウェアまたはソフトウェアを使う必要が生じることがあります。サード パーティ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ことを確認し、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 パーティによる保証について、または本サービスがこのような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。本サービスはお客様が Dell と別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可するマスター サービス契約に基づき提供されます。マスター サービス契約がない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、Dell の商用販売契約条件、Dell の標準的なマスター サービス契約、または次の表に記載のお客様の地域の契約（以下、該当する場合は「原契約」）が適用されます。お客様の原契約を確認するには、以下の URL 一覧の中から、お客様の所在地に該当するものをご参照ください。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。

お客様の所在地	Dell サービスの購入に適用される契約条件	
	Dell サービスを Dell から直接購入されるお客様	Dell 認定販売店経由で Dell サービスを購入されるお客様
米国	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
カナダ	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> （英語） <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> （カナダ系フランス語）	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> （英語） <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> （カナダ系フランス語）
ラテン アメリカおよびカリブ海諸国	現地の <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	営業担当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、お客様が営業担当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、および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。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い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。
アジア太平洋、日本	現地の <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*	営業担当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、お客様が営業担当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、および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。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い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	<p>現地の <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a>.*</p> <p>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。</p> <p>フランス： <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>ドイツ： <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英国：<a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>営業担当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、お客様が営業担当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、および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。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い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。</p>
-------------------	---	--

\* 地域の [Dell.com](http://Dell.com) 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 PC から [Dell.com](http://Dell.com) にアクセスするか、Dell の「Choose a Region/Country (国/地域の選択)」の Web サイトにあるオプションから選択してください。 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)。また、当初ご購入いただいた期間を超えて、本サービスを更新、変更、拡張、継続利用する場合、お客様は、その時点における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するものとします（最新のサービス概要については、[Dell.com/servicedescriptions/global](http://Dell.com/servicedescriptions/global) をご覧ください）。

本契約を構成する各文書の諸条件に矛盾が存在する場合は、(i) 本サービス概要、(ii) 契約書、(iii) 注文書の順に優先されるものとします。矛盾を解決するとともに、矛盾しない条件をできる限り多く保持する（同一のパラグラフ、セクション、またはサブセクション内の矛盾しない条項を保持するなど）ために、優先される条件はできる限り狭く解釈されるものとします。

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](http://Dell.com) の Web サイトにおける購入時、あるいは Dell のソフトウェアもしくは 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/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。一部の国のお客様は、本サービス概要に同意した上で注文書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補足条件

### 1. サポート対象製品

本サービスは、標準構成で購入した特定のサポート対象製品（「**サポート対象製品**」）で利用可能です。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 Dell 製品または非 Dell 製品で利用可能なサービスの最新の一覧については、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。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。たとえば、ノート PC システムと一緒に購入したプリンターには、ノート PC システムのサービス契約は適用されません。プリンターとノート PC にはそれぞれ個別のサービス契約が必要です。本サービスについて Dell に問い合わせる際には、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。

### 2. サポート サービス

- A. ユニット一式の交換、返却の不備：** Dell が、欠陥のあるサポート対象製品のコンポーネントの取り外しおよび再接続が容易であると判断した場合（キーボードやモニターなど）、またはサポート対象製品のユニット一式を交換することが妥当であるとアナリストが判断した場合、Dell はお客様に対して交換用のユニット一式を送付できるものとします。Dell がお客様に交換ユニットを納入した場合、お客様は、欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントを Dell に引き渡すものとします。ただし、お客様が当該システムの「HDD 返却不要サービス」を購入されている場合は、ハード ドライブを保持しておくことができます。上記の要請に従って、お客様が欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントを Dell に引き渡さない場合、または（Dell の技術者が直接交換ユニットを納入しなかった場合に）交換ユニットに同封された書面の指示に従って、欠陥のあるユニットを 10 日間以内に返却しない場合、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。お客様がかかる請求書の受領後 10 日以内に代金を支払わない場合、Dell は一般的にとりうる法的な救済措置に加え、通知をもって本サービス概要を終了できるものとします。
- B. 保管パーツ、ミッション クリティカルなパーツ：** 現在、Dell は世界各地にパーツの在庫を保管しています。ただし、一部のパーツについては、お客様の所在地近辺の倉庫に保管されていない場合があります。サポート対象製品の修理に必要なパーツを、お客様の所在地の最寄りの Dell 施設から調達することができず、遠隔地から取り寄せなければならない場合は、翌日配達便でパーツを発送します。2 時間対応および 4 時間対応のパーツ倉庫には、Dell の判断に基づき、サポート対象製品のミッション クリティカルなパーツが保管されています。ミッション クリティカルなパーツとは、それに障害が生じた場合、サポート対象製品の基本的な機能が発揮できなくなるパーツを指します。逆に、ミッション クリティカルとはみなされないパーツとしては、ソフトウェア、フロッピー ドライブ、メディアドライブ、モデム、スピーカー、サウンド カード、ZIP ドライブ、モニター、キーボード、マウスなどがありますが、これに限定されません。2 時間対応または 4 時間対応でパーツの配送を受けるには、お客様はミッション クリティカルなパーツ発送を利用するためのサービス契約を購入する必要があります。またサポート対象製品は、Dell が定めたサポート対象エリア内に設置されている必要があります。
- C. サービス パーツの所有権：** サポート対象製品から取り外され、Dell に返却されたサービス パーツすべての所有権は、Dell に帰属するものとします。お客様が Dell から交換用パーツを受け取り、サービス対象製品から取り外したサービス パーツを保持している場合は、その時点での小売価格を支払うものとします（「HDD 返却不要サービス」が適用されるサポート対象製品のハード ドライブを除きます）。Dell は、法律で認められているように、保証修理に各種メーカー製の新品または再生品のパーツ（またはその両方）を使用する可能性があり、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。再生品のパーツは、新品のパーツと比較して機能と品質において同等です。

**3. サービス期間：**本サービス概要は注文書記載の日付から有効となり、注文書記載の期間（以下、「期間」）継続されます。該当する場合、お客様が購入した 1 件以上のサービスのシステム数、ライセンス数、インストール件数、導入件数、管理対象のエンドポイント数やエンドユーザー数、料金や価格、各サービスに適用されるサービス期間は、お客様の注文書に記載されています。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。

#### 4. 重要な追加情報

**A. スケジュールの変更：**本サービスのスケジュール決定後にスケジュールを変更する場合は、予定日の最低 8 日前までに行う必要があります。お客様が予定日まであと 7 日を切ってから本サービスのスケジュールを事前に変更した場合、本サービスの価格の 25% を超えない範囲でスケジュール変更料金が発生します。お客様は、本サービスに関するいかなるスケジュール変更も、サービス開始の少なくとも 8 日前に確認するものとします。

**B. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：**Dell は、サービスの提供により、Dell や Dell のサービス プロバイダーに容認し難いリスクが発生すると商業上合理的に判断される場合、または要求されたサービスがサービス提供範囲を逸脱する場合、サービス提供依頼に応じないことがあります。Dell は、お客様による本サービス概要に基づく義務の不履行を含め、不可抗力に起因する本サービスの不実施または実施遅滞について、一切の責任を負いません。サービスは、サポート対象製品の設計用途の範囲内でのみ実施されます。

**C. 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 プロバイダーに本サービスを委託、および/または本サービス概要を委任することができるものとします。

**D. 解約：**Dell は、次の理由により、本サービス提供期間中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。
- 支援を行っているアナリストやオンサイト技術者に対して、お客様が誹謗中傷や脅迫を行った場合、あるいは協力要請に応じなかった場合。
- 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。

Dell が本サービスを解約する場合、Dell は、お客様の請求書に記載されている住所宛てに解約通知書を送付します。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、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 日後以降となります。ただし、地域の法律によりこれと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、その限りではありません。Dell が本項の規定に従って本サービスを解約した場合、すでに Dell に支払われた料金は返金されません。また、Dell に支払うべき料金の支払いが免除されることもありません。

**E. 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提供されます。本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。サービス オプション（サービス レベル、テクニカル サポートの提供時間帯、オンサイト対応の所要時間など）は地域によって異なり、オプションによってはお客様の所在地でご購入できない場合があります。詳細については、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。サポート対象製品を移設した場合、そのサポート対象製品に対してサービスを提供する Dell の義務は、移設先でのサービス利用可能性などのさまざまな要因に従うものとし、追加料金が発生します。移設したサポート対象製

品の検査および再認証にかかる費用については、その時点で Dell が適用するタイム アンド マテリアル コンサルティング料金が適用されます。

- F. 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、現行のサービス期間が満了する前のサポート対象製品全体を購入したサード パーティに本サービスを譲渡できます。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、かつ譲渡手順（[Support.Dell.com](https://support.dell.com) を参照）をすべて実行した場合に限ります。この際、譲渡費用が発生する場合があります。お客様または譲渡先がサポート対象製品を本サービスが利用できない地域（またはお客様の支払価格では本サービスが利用できない地域）に移設した場合、お客様または譲渡先には、サポート対象製品がサービス対象外になるか、移設先の地域で引き続き同等のサポートを受けるための追加料金が発生する場合がありますのでご注意ください。お客様または譲渡先が当該追加料金を支払わない場合、移設先でのお客様のサービスは、同等また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可能性があります。その場合、料金が払い戻されることはありません。

© 2019 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。