



デルのサービス概要

インシデントベースのサポート

サービスの概要

デルは、本サービス概要（または「契約」）に従って個人（個人利用）のお客様にインシデントベースのサポート（「本サービス」）をご提供します。デルの有効期限切れハードウェア保証サポートでは、お使いのデル製システム（工場出荷時に取り付けられた内部アクセサリを含む）の問題をリモートから診断いたします。本サービスは、ハードウェア保証またはサービス保証をもはやお持ちでないお客様や、デルの制限付きのハードウェア保証またはサービス契約の範囲外のハードウェアまたはソフトウェアの問題を抱えているお客様を対象に、インシデントごとに有料で提供されます。本サービスをデルから購入したお客様（「お客様」または「皆様」）は、本書（「サービス概要」）に規定のすべての契約条件にご同意いただいたものとみなされます。

本サービス概要は、お客様とデルの間で締結する契約です。デル（以下「デル」）が、本サービスを提供するにあたり規定している以降の契約条件をよくお読みください。

本サービス概要は、デルの個人のお客様向け者販売条件に従います。**デルの商用保証および/またはサービス提供は、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。**

ソフトウェア診断および修理インシデントのサービス適格性

本サービスの対象となるシステムタイプは、特定のデル製デスクトップ、デル製ラップトップ、デル製タブレットおよびオールインワン（AIO）です。デルは、サポート対象製品を随時更新する場合があります。

サービスを受けるには、お客様が問題の原因となっているハードウェアにアクセスできること、および本サービス実施によって影響を受ける可能性のあるソフトウェアまたはデータをすべてバックアップしたことを確認してください。デルでは、データまたはアプリケーションの損失については責任を負いかねます。詳細については「お客様の責任」を参照してください。

単一インシデントサポートソフトウェア修理サービスは、単一インシデントベースまたは複数インシデント/年間ベースで提供されます。複数インシデント/年間ベースサービスは、追加料金がかかりますが、特定の問題を切り離して解決するのに役立ちます。単一インシデントとしてご購入いただいた場合、サポートは単一のデルブランド製品に限定されます。特定の契約期間の複数インシデントパッケージ（契約年あたり 4 インシデントなど）としてご購入いただいた場合は、1つまたは複数のデルブランド製品が対象になりますが、未使用のインシデントは契約期間の終了と同時に期限切れになります。本サービスには次の内容が含まれます。

- 現地の営業時間中（現地の祝日を除く）にソフトウェアの問題のトラブルシューティングをリモートから支援します。
- 以下の利用可能なサービスとサポートの概要を記載した表に従って、一般的なサポートの問題のトラブルシューティングをリモートから支援する診断イベントを提供します（可能な場合にお客様の同意を得たうえで）。このサービスでは、デルの技術者が安全なインターネット接続を介してお客様のシステムに直接接続し、トラブルシューティングを迅速に実行します。

インシデントベースのサポートでは、以下のいずれかの問題に関するサポートが提供されます。

ソフトウェアサポートインシデントベースのサービスで 利用可能サービス	サポートの概要
ソフトウェア（アプリケーションまたはOSサポート）	オペレーティングシステム(OS)のインストールと設定を支援するとともに、一般的アプリケーション（会計ソフトウェア、業務スイート、ブラウザ、ユーティリティなど）に関する質問や問題に対応します。ほとんどのサードパーティソフトウェアの基本インストールに対応します。
ネットワーク（プリンタ、ネットワーク、ワイヤレスのサポート）	ピアツーピアワイヤレスおよびイーサネットネットワークのセットアップまたは診断を支援します。プリンタのセットアップと既存のワイヤレスネットワークへの接続を支援します。
ウイルス駆除（ウイルス/スパイウェア関連のサポート）	ほとんどのウイルスおよびスパイウェアのトラブルシューティングと駆除または影響の軽減を支援します。
データ（データの移動、バックアップ、ファイル転送のサポート）	ハードドライブ間のデータコピー、システム間のデータ移動を支援します。転送データを受信するドライブがホストシステムで動作するようにフォーマットおよび準備します。デル製PCからお客様の所有する外部メディアへのデータのバックアップを支援します。紛失ファイル、破損ファイルについては、ソフトウェアユーティリティによる可能な限りの復元を目指しますが、すべてのファイルを復元できる保証はありません。
セキュリティ（PCの保護サポート）	主要なセキュリティソフトウェア（お客様が別途購入したものの）の基本設定とインストール、およびウイルススキャンと個人用ファイアウォールのセットアップを支援します。

スパイウェア/ウイルス駆除。スパイウェアおよびウイルスの検疫または駆除は、一部のプログラムのパフォーマンスに悪影響を及ぼす可能性があります。また、一部のソフトウェアライセンスとの兼ね合いで、スパイウェアおよびウイルスを検疫または駆除することができない可能性もあります。お客様は自らの責任において、ソフトウェアライセンスの内容を精査し、本サービスの一環として実行される操作がライセンスに抵触しないことを確認する必要があります。万一、ライセンスへの抵触、またはシステムパフォーマンスの低下という事態に陥ったとしても、その結果はお客様が甘んじて受け入れるものとします。また、本サービス提供後、お客様のシステムがスパイウェアやウイルスに再感染または発症しないという保証はありません。アンチマルウェア/ウイルスの駆除作業がますます複雑化していることや、悪意のあるコードの導入によってさまざまな問題が起こり得ることを考慮した場合、デルが本サービスを実施した後にマルウェアが存在しないという保証はありません。お客様は、自身のネットワークやシステムを不正なアクセスや悪意を持ったソフトウェアの自動拡散から保護するために、アンチウイルス/アンチマルウェアソフトウェアやファイアウォールなどのウイルス対策ソフトウェアを導入する必要があります。また、アンチウイルスソフトウェアのセットアップ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ービスを利用している必要があります。

ファイルの複製（コピー）：著作権で保護された資料のコピーは法律で禁止されています。お客様は、お客様のシステム上にあるすべてのファイルについて、著作権またはライセンスを所有している必要があります。本サービスの一環として複製を作成した場合にデルが著作権法違反に問われることのないよう、お客様はデルに対して、お客様のシステム上に音楽ファイル、動画ファイル、写真ファイルなど、著作権法の適用を受けるファイルがないことを誓約するものとします。お客様は、お客様がデルにサービスを依頼する前にかかるファイルをシステムから削除しなかったことに起因する一切の法的責任、損害、苦情、訴訟のすべてを補償し、デルに損害を与えないことに同意するものとします。

ソフトウェア修理インシデントに関するその他の除外事項。 疑義を回避するため、次の作業がソフトウェア修理インシデントの範囲に含まれないことをここに付記します。

- ハードウェアの修理またはパーツおよび労役
- 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
- デルが一般的ではないと判断する、またはOEMメーカーによってサポートされていないソフトウェアアプリケーションに関するテクニカルサポート
- 購入後のゲームおよびアドオンパッケージ（例：教育パック）
- 高度な有線/ワイヤレスネットワーク接続、またはネットワークの最適化に関するサポート
- Web開発、データベースのプログラミング、またはスクリプト作成に関するサポート
- 問題を確認できないとデルが判断した場合（エラーを再現できない場合）
- 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は含まれません。

ハードウェア診断インシデントのサービス適格性

本サービスの対象となるシステムタイプは、使用年数が（当初請求日から）5年以内の特定のデル製デスクトップ、デル製ラップトップ、デル製タブレットおよびオールインワン（AIO）です（「サポート対象製品」）。デルは、サポート対象製品を随時更新する場合があります。使用年数が5年以内の一部の古いモデル製品は、パーツが容易に入手できない場合など、サポート対象製品にならない場合があります。

本サービスでは、ハードウェアの問題の診断のみが提供されます。修理にパーツおよび技術者の作業が必要な場合は、追加料金がかかることがあります。その際には、お客様の同意を得た上で、以前に作成したパーツおよび/またはインストールサービスの個別の見積書を使用して料金を請求いたします。

ソフトウェアメディア、ソフトウェア、アプリケーションのトラブルシューティング、デル製以外のパーツ、またはパーツのアップグレードは本サービスに含まれません。デルのテクニカルエージェントは、適切なアップグレード可能パーツの選定をお手伝いできます。このサポートが必要な場合は追加料金がかかります。

周辺機器パーツは本サービスに含まれません。「周辺機器パーツ」とは、コンピュータから取り外すことができるパーツのことです。これには、キーボード、マウス、外部ハードドライブ、モニターが含まれますが、これらに限定されません。

サービスを受けるには、お客様が問題の原因となっているハードウェアにアクセスできること、および本サービス実施によって影響を受ける可能性のあるソフトウェアまたはデータをすべてバックアップしたことを確認してください。デルでは、データまたはアプリケーションの損失については責任を負いかねます。詳細については「お客様の責任」を参照してください。

ハードウェア修理インシデントに関するその他の除外事項： 疑義を回避するため、次の作業がハードウェア修理インシデントの範囲に含まれないことをここに付記します。

- ハードウェアまたはソフトウェアの一般的な使い方とハウツーに関する質問
- お客様がインストールしたアプリケーションおよびハードウェアと組み合わせて使用される、デル工場でインストールされたオペレーティングシステムまたはアプリケーションの設定および診断
- オペレーティングシステム、ソフトウェア、アプリケーション、ドライバ/修正プログラム（機器製造元から提供されない）の設定、インストール、検証

- 商用アップグレード（デルの認定再販業者から購入したか、それ以外から購入したか（Microsoft®製品など）を問わない）
- あらゆる通信ソフトウェアの設定（トラブルシューティングに必要な場合を除く）
- 設備製造元以外が提供したあらゆるハードウェアおよび周辺機器、そのインストールとデルブランドのハードウェアとの互換性（製品の正規製造元からサポートが提供される場合あり）
- 機器製造元以外が提供したソフトウェアおよび周辺機器（別に指定がある場合を除く）
- デルブランド以外のシステムのBIOS/ファームウェアのアップグレード（障害解決の一環である場合を除く）
- 無効なソフトウェアおよびハードウェアの構成
- お客様のデータのバックアップとリストア
- お客様のアプリケーションとデータ
- ACアダプタ、ネジ、バンパー、プラスチック、ケーブル、ラッチ、ドアなどの消耗部品とプラスチックやディスクなどのアイテムの損傷
- 業界特定の許容範囲内の重要性の低い障害（ノイズや個々のLCDピクセルなど）
- 購入後のゲームおよびアドオンパッケージ（例：教育パック）
- 予防的なメンテナンス
- デフォルトのデル出荷時設定へのオペレーティングシステムのインストール以外で、ウイルス感染したシステムの修復
- 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は含まれません。

サービスの購入とデルへのサービスについてのお問い合わせ

お客様は、デルテクニカルサポートに電話するか、デルテクニカルサポートとのオンラインチャットセッションに参加して本サービスを購入または受領できます。また、ある限られた状況では、デルのeServices Webサイト(www.dell.com/support) にアクセスして購入または受領することもできます。電話でのご購入の場合は、デルのWebサイトに記載されている番号に電話してデルの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。

お客様が本サービスについてデルに問い合わせると、デルの技術者がお客様の注文番号、関連するハードウェアおよびソフトウェアのブランド、サービスタグ、モデル、ハー Junction 番号をお伺いします。本サポートサービスを受けるには、(a)問題が発生しているハードウェアおよび/またはソフトウェアに対してお客様がすぐにアクセスできる状態にあること、および (b)サポート対象製品の影響を受ける可能性のあるソフトウェアまたはデータのバックアップを実行済みである必要があります。

リモート診断

リモートオンラインまたは電話ベースの診断またはトラブルシューティングは、本サービスの主要な要素です。リモート診断では、デルとの複数回のやりとりまたは電話連絡が必要になる場合や、通話時間が長くなる場合があります。また、安全上問題がなければ、製品の内部を見ていただく場合もあります。

リモート診断の後、エージェントはハードウェア修理のサポートオプションをご紹介します場合があります。これには追加料金がかかります。その代わりに、お客様がデルに連絡しているとき、またはリモート診断中に、デルはさらなる診断のために製品をデルまたはそのサポートエージェントに送付するオプションをご紹介します場合があります。さらに、その診断が済んだ後、修理のサポートオプションをご紹介します場合もあります。これには追加料金がかかります。

www.dell.com/support にアクセスしてハードウェア診断テストを受けることができます。デルのオンライン診断ツールをデルエージェントのサポートなしで使用する場合、診断料金はかかりません。テストを実行した後、まだ質問がある場合は、デルに連絡して有料のサ

ポートを受けることができます。

引取り修理（コレクト&リターン）サービスを使用したDell拠点での診断

引取り修理（コレクト&リターン）サービスを使用した診断は、追加料金をお支払いいただくことで、リモートでのトラブルシューティングの代わりにご利用いただけます。トラブルシューティングをDell認定修理パートナーに直接アウトソーシングすることもできます。

このオプションは、テクニカルサポートのエージェントによりお電話で提供されます。購入時に、Dellの引取り修理（コレクト&リターン）サービスを使用して修理施設に出荷するためにシステムを準備する手順が指示されます。

ユニットの診断が完了すると、Dellテクニカルサポートが、修復要件に対応するための詳細な情報とオプションについてお客様にご連絡いたします。

サポートオプション

デルは、問題を解決するために以下のいずれかのサポートオプションをご提供する場合があります。ただし、これらのオプションは必ずしもすべての状況で利用できるとは限らず、また追加料金がかかる場合があります。各サポートオプションの一部として診断を実施しますが、追加の問題が見つかった場合には、追加料金が適用されます。ただし、デルは、お客様に料金について説明し、お客様がデルの修理を希望される場合はお客様から支払を受けるために、作業を実施する前にお客様に連絡いたします。お客様は、デルがサポートを提供する前に、料金をお支払いいただく必要があります。

パーツのみ

サポートエージェントが電話で問題を診断した後、お客様は、デルのテクニカルサポート、デルの修理センター、またはオンサイトサービスからの追加のサポートなしに、製品の修理に必要なパーツをご自分で購入できます。

お客様のコレクト&リターンサービス。

コレクト&リターンサービスは、前述のようにデルの技術者へのお電話により開始します。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、電話によるデルの技術者とのトラブルシューティングでは問題が解決できない場合は、デルの担当者がサポート対象製品を回収し、デル指定の修理センターへ搬入します。本サービスには、技術者の出張、メインシステムユニットを構成するパーツ（別途オーダーされていない場合、モニター、キーボードおよびマウスを含む）の修理または交換が含まれます。通常のサイクル時間は、修理センターとの間での輸送を含めて10営業日です。

修理中に追加のパーツおよび／または別のパーツが必要であることが判明した場合、または診断中に問題が検出されなかった場合は、お客様に連絡いたします。デルは、追加作業を実施する前、またはお客様にかかる作業の料金を請求する前に、お客様の同意を得ます。お客様は、デルが追加作業を実施する前に、デルに料金をお支払いいただく必要があります。新しい診断で修理料金が当初の見積よりも安くなることが判明した場合、デルはお客様に差額をお支払いいたします。

メモ：デルに製品を送付する前に、製品のハードドライブやその他のストレージデバイスに保存しているデータを必ずバックアップしてください。お客様は、技術者が家庭内またはオンサイトサポートを提供するか否かに関わらず、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、個人情報を削除し、IMカード、DVD/CD、または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。キーボード、モニター、プリンタなどの周辺機器の取り外しが必要になる場合もあります。お客様がコンピュータに取り付けた追加のハードウェアデバイスも、

技術者がサービスを実施する前にすべて取り外す必要があります。たとえば、増設メモリなどです。デルは、お客様の機密情報、専有情報、または個人情報、データの損失もしくは破損、SIMカードを取り外さないことで生じたデータもしくは音声料金請求、または損傷したもしくは紛失したリムーバブルメディアに関して一切責任を負いません。電話の技術者から要求された製品コンポーネントのみを含めてください。以下の「お客様の責任」を参照してください。

オンサイトサービス：

リモート診断が完了したら、デルのサービステクニカルエージェントがお客様の場所を訪れてお客様のハードウェアの問題を解決する場合があります。本サービスの料金には、リモート診断のほか、修理作業、パーツの配送、問題を解決するためのパーツの交換の費用が含まれます。パーツには以下が含まれますが、これらに限定されません。

ハードドライブ(SATA)	プロセッサ	DVDおよびBlu-Rayドライブ
ソリッドステートドライブ(SSD)	メモリ	キーボードおよびプラスチック
マザーボード	バッテリー	
LCD画面	ネットワークおよびグラフィックスカード	

オンサイトサービスは、デル製ノートブック、デル製デスクトップ、およびデル製オールインワンデバイスについてのみ提供されます。デル製タブレットはオンサイトサービスの対象ではありません。

修理中に追加のパーツおよび/または別のパーツが必要であることが判明した場合、または診断中に問題が検出されなかった場合は、お客様に連絡いたします。デルは、追加作業を実施する前、またはお客様にかかる作業の料金を請求する前に、お客様の同意を得ます。お客様は、デルが追加作業を実施する前に、デルに料金をお支払いいただく必要があります。新しい診断で修理料金が当初の見積よりも安くなることが判明した場合、デルはお客様に差額をお支払いいたします。

パーツは個別に発送されることがあります。お客様は、パーツを受け取ったらデルに電話し、現地の営業日および営業時間中の修理の予約を取り付ける必要があります。

リモート診断の後のオンサイトサービスに関する重要な情報：

このサービスでは、電話および/またはオンラインでのリモート診断の後、問題をリモートから解決できない場合に、デル認定サービス技術者（「サービス技術者」）および/またはパーツをお客様の場所へ送り、メインシステムユニットの該当する部品（別途注文されていない場合、モニター、キーボード、マウスを含む）を修理および/または交換します。デルの技術者に詳細な住所をお伝えください。以下の手順に従えば、オンサイト/家庭内ハードウェアサービスでは、大半の場合、リモート診断の完了後、サービス技術者および/または部品は現地の翌営業日（祝日を除く）の営業時間内にお客様の場所に到着します。オンサイト/家庭内ハードウェアサービスで、サービス技術者が現地時間の17:00以降に派遣された場合、サービス技術者の到着が1日遅れることがあす。

a.自宅には大人の方がいてください。 お客様のご自宅でサービスを提供する場合は、サービス技術者の訪問中常に大人の方がその場にいるようにしてください。

b.お客様が提供する必要のある支援： サービス技術者はシステムに自由にアクセスできる必要があり、（デル認定サービスプロバイダーの費用負担なしに）作業スペース、電気、電話回線を利用する必要があります。これらの必要条件が満たされない場合、デル認定サービスプロバイダーはサービスを提供する義務を負いません。

c.サービス訪問時にお客様が不在の場合。 サービス技術者の到着時にお客様または代理の方がサービス場所におられなかった場合、サービス技術者はシステムに対するサービスを提供できません。この場合、フォローアップのサービスコールに関する追加料金をお支払いいただくことがあります。

パーツ：サービス要件—パーツの返送

顧客交換可能ユニット。電話の応対をしたデルの技術者が、欠陥のある部品が容易に取り外して再接続できるものであると判断した場合、サービス技術者の派遣は行われず、当該部品がお客様に送付されます。該当する部品には、キーボード、モニター、ポータブルコンピュータのハードドライブ、その他お客様が交換可能なコンポーネントとして随時指定されるコンポーネントが含まれます。

交換パーツ。電話の応対をした技術者が、システムに交換用部品が必要と判断した場合、お客様は、出張技術者がお客様のサービスエージェントとして、出張修理の実行に必要な保証部品の配達と返却を行うことを許可するものとします。デル認定サービスプロバイダーが、動作していない/使っていないユニット/保証パーツをデルに返送できない場合、追加料金がかかることがあります。10日の返送期間内に、動作していない/使っていないユニット/保証パーツをデルに返送できない場合、お客様には公正な市場コストで請求書が送られます。地域の条例によって許可されている場合、交換部品は再生またはリファビッシュされるか、仕様に基づいて、ブランドやモデルによらず交換されます。

サービスの提供状況

電話による診断は、現地の営業日の営業時間内に利用できます。デルはお客様の製品の問題をすべて解決できるわけではありません。デルがお客様の製品を修理できないか、必要なパーツを用意できない場合、デルはお客様の製品を未修理のままお客様に返送し、お客様は本サービスにお支払いいただいた料金（診断料を含む）の払い戻しを請求できます。払い戻しの処理には最大で21日かかる場合があります。

注文番号

本サービスは、デルがお客様にお知らせした注文番号に基づいて提供するものです。この注文番号は厳重に管理してください。**デルは、お客様の契約番号または注文番号が不正に使用された場合でもこれについて一切責任を負いません。**

一般的なお客様の責任

アクセスの許可権限。お客様は、お客様およびデルが、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。お客様が上記権限をまだ取得していない場合、デルに対し本サービスの実施を依頼する前に、お客様の責任で、お客様の負担により必要な権限を取得するものとします。

リモート診断、電話の応対をするテクニカルエージェント、およびオンサイトのサービス技術者との協力。お客様は、リモート診断またはオンサイトサポートの間、デルまたはそのエージェントに協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例により、お客様と技術者とが緊密に協力することで、製品の問題やエラーの大部分をリモートで解決できることが実証されています。

ソフトウェアおよび提供されるリリースのお維持。お客様はソフトウェアとサポート対象製品をデルが指定した最低限のリリースレベルに維持するものとします。またお客様は、デルの指示に従い、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新規リリース版を確実にインストールし、本サービスを受けることができる状態にサポート対象製品を保つものとします。

データバックアップ、機密データの削除。お客様には、当サービスのご利用前に、影響を受けるシステムの既存のデータ、ソフトウェア、およびプログラムをすべてバックアップしていただくものとします。これにはリモートサポートが含まれます。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期的なバックアップコピーを行うものとします。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するか否かに関わらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有情報、個人情報情報を削除し、SIMカード、CD、DVD、または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。

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、デルの販売条件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、個人のお客様向けの販売条件に規定された責任制限の条項に加えて、データ損失に対する責任は、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。

デルは以下について、いかなる責任も負いません。

- 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
- デルに返却されたサポート対象製品内のSIMカードや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
- システムまたはネットワークの使用不能状態
- デル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

デルはプログラムまたはデータのリストアもしく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。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。

いかなる事清においてもデルはソフトウェア、プログラム、データの損失の一切について責任を負うものではなく、また技術者がお客様のバックアップや復旧のサポート、あるいはこれらに類似するサービスを試みた場合においても、一切の責任を追うものではないことをお客様は理解し、またこれに同意することとします。上記に当てはまるサポートは、デルの保証および本サービス概要の適用範囲外です。デル独自の裁量およびいかなる種類の保証も適用されずに提供されるものとします。またお客様のサポートに技術者が使用したサードパーティ製品についても、デルはいかなる保証も提供しません。

重要な補足情報

期間。本サービスは、適用可能な問題の診断を介してのみ、インシデントベースで提供されます。ソフトウェアの問題を解決するために本サービスを特定の契約期間の複数インシデントパッケージ（契約年あたり4インシデントなど）としてご購入いただいた場合、未使用のインシデントは契約期間の終了と同時に期限切れになります。お客様は、当該インシデントの適用可能な問題の診断を行う前であれば、いつでも本サービスを終了し、返金を受けることができます。デルは、独自の裁量により、お客様に事前の通知を行った上で本サービスを終了できます。

守秘義務または所有権の主張。お客様は、電話、電子的手段またはその他の手段によりデルに開示または送付した情報またはデータは守秘義務の対象とならないこと、またはお客様の資産ではないことに同意します。

サービスの妥当性。本サービスはユーザー1名に対してのみ有効です。お客様は、サービスビューロまたはその他の形でサービスを配布もしくは共有する取り決めに関連して、または第三者に代わって、またはお客様が直接所有していない）ハードウェアもしくはソフトウェアを対

象として本サービスを使用することはできません。本サービスが誤用されている、お客様以外の者に使用されている、または本契約に違反して使用されているとデルが独自の裁量により判断した場合、デルはサービスを一時停止または終了する権利を持つものとします。

支払い。お客様は、本サービスを利用する前に料金をお支払いいただく必要があります。

範囲外の事項。本サービスには、義務は適用されず、デルは、本サービス概要に明示的に記載のないサービスを提供する義務を負いません。また、本サービスの提供の際、デルは問題が本サービスの適用範囲外であると判断する場合があります。デルは、業務上妥当な範囲でお客様に適切な代替リソースについて情報を提供しますが、代替リソースに直接お客様を紹介することはしません。お客様は、デルがお客様固有の問題を診断できない、または解決できない場合があることを了承するものとします。

システムの場所。本契約に定める単一インシデントサポートサービスは、デルからサポート対象製品を購入した国に在住のお客様が利用できます。

本契約の譲渡。本サービス概要に規定された制限の下で、お客様は本サービスを、サービス期間（請求書に記載）が終了する前に、システム全体の購入者に譲渡できます。ただし、お客様がシステムの最初の購入者であり、本サービス概要を最初の所有者（または前に譲渡を受けた者）から譲渡され、本サービス概要の譲渡規則をすべて遵守してきたことを条件とします。

サービス範囲の制限。本契約は期間と範囲が限定されています。本サービス概要の範囲は、請求書に記載され、システムが購入された国内に在住するシステムの最初の購入者と、システムと本サービス概要を最初の購入者またはその後に譲渡された者から購入し、それらの者と同じ国に在住し、すべての譲渡手順を遵守してきた者に限定されます。

保証の免責。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、デル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などが含まれます。デルは、上記の本サービスに関するあらゆる保証を明示的に否認します。

契約条件：デルは、本サービス概要と www.dell.com/terms/ にある該当する個人のお客様向け販売条件に従って個人（個人利用）のお客様に本サービスをご提供します。本サービスに申し込むことで、お客様は該当するデルの個人のお客様向け販売条件を読み、それに同意したものとします。

©2018すべての著作権はDell Inc. に帰属します。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。