

# デル ハード ドライブ返却不要サービス

---

## はじめに

デルでは、本サービス概要（「サービス概要」）に従って、ハード ドライブ返却不要サービス（「ハード ドライブ返却不要サービス」、または「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、場合に応じて「注文書」）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。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約の写しをご請求になる場合は、デルのテクニカル 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。

## サービス契約の範囲

本サービスを利用するお客様は、対象修復作業に基づいて交換品を受け取る際に、該当するデル ハードウェア限定保証期間内、または <https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/service-contracts-support-services> に記載する期間内であり、お客様の注文書に指定する故障したコンポーネント（「保持可能コンポーネント」）の占有権を維持できます。「対象修復作業」とは、カスタマー サポート対象製品（以下に定義）の当該ハードウェア保証期間内に発生した製造上の欠陥に対する修理およびまたは交換作業を指します。すべての対象修復作業はお客様のハードウェア限定保証またはサービス契約の条件に基づいて提供されます。

**サポート対象製品**：サポート対象製品：ハード ドライブ返却不要サービス（「ハード ドライブ返却不要サービス」）は、OptiPlex™、Precision™、Latitude™、Dimension™、Venue™、Vostro™、Wyse™、XPS™、Alienware™、Adamo™、Studio™、Inspiron™コンピューター システムの上級機種で利用できます。ハード ドライブ返却不要サービスはハードウェア限定保証と同時に適用されるサービスであり、システム販売と同時、あるいはシステムが限定保証期間中でシステムの対象インシデントが発生する前であれば、任意のタイミングでご契約いただけます。本サービスは、顧客が交換可能な（CR）ユニットまたはフィールドで交換可能な（FR）ユニットである標準構成の保持可能なコンポーネントを含むシステムでご利用いただけます。ハード ドライブ返却不要サービスをご利用のお客様は、対象修復作業に基づいて交換用ハード ドライブを受け取る際に、故障したハード ドライブ（PCIe や NVMe を含む、標準、ソリッド ステート ドライブ（SSD）およびシリアル ATA（SATA）ハードディスク ドライブ（HDD））の占有権を維持できます。

ハード ドライブ返却不要サービス契約は、システムまたは「ボックス」ごとに個別に購入する必要があります。1 件の契約で、個々のサーバーやストレージ デバイス内に含まれるすべての保持可能コンポーネントが対象になります。デルは、デルから購入され、Dell 製システムに設置されたコンポーネントに障害が発生した場合に限り、当該のコンポーネントを交換します。コンポーネントに障害が発生した場合でも、デルがその単独の裁量により交換が必要であると判断しない限り、お客様はユニット全体の交換を受けることはできません。システムの購入時またはお客様用キットとして、デルのソフトウェアおよび周辺機器グループから購入され、まだ保証期間中の製品については、本サービスの対象外です。

お客様は、交換されたコンポーネントの保持を希望する各カスタマー サポート対象製品について、製品購入時にハード ドライブ返却不要サービスサービスの料金をデルに支払う必要があります。製品が対象修復作業の対象とみなされない限り、お客様はハード ドライブ返却不要サービスを利用できません。

## サポート手順

### サポートのご利用方法 :

保持可能コンポーネントに問題が発生した場合、または障害が疑われる場合、お客様は、該当するハードウェア限定保証またはサービス契約に従い、デルのテクニカル サポートに連絡する必要があります。当該ハードウェア限定保証またはサービス契約の条件に基づき、お客様にサポートが提供されます。技術者によってコンポーネントに対象修復作業が必要であると判断された場合、デルはお客様の該当するハードウェア限定保証またはサービス契約の条件に基づき、交換用コンポーネントを配送します。本ハード ドライブ返却不要サービスにより、お客様には障害の発生した保持可能コンポーネントの占有権を維持する資格が与えられます。

お客様が本サービスを購入し、対象修復作業の一環として、本サービスが適用されるサポート対象製品とともに保持可能コンポーネントをデルに返却する場合、または保持可能コンポーネントのみをデルに返却する場合、本サービスの権利を有するコンポーネント（「権利を有する返却済みコンポーネント」）を返却した時点で、お客様がデルから本サービスを受ける権利を放棄したことになります。権利を有する返却済みコンポーネントをデルが受け取った後は、そのコンポーネントに関してデルはお客様への責任を負う義務はないものとします。デルはいかなる場合でも、権利を有する返却済みコンポーネントをお客様に返却する義務は負わないものとし、また当該の権利を有する返却済みコンポーネントまたはそのコンポーネントに保存されているデータについてデータの削除などの作業を行うようにとの要求には応じないものとします。権利を有する返却済みコンポーネントをデルが受け取った場合、デルは当該の権利を有する返却済みコンポーネントを、お客様のサポート対象製品に適用される基本的な保証およびサービス契約の条件に基づき、デルに返却されたコンポーネントとして、デルの標準ポリシーに従って処理することができます。

コンポーネントの故障率は常に監視されており、デルが公正な判断に基づき、お客様がハード ドライブ返却不要サービスを乱用していると合理的にみなす場合（コンポーネントと関連システムの標準的な故障率を著しく超えた、欠陥のあるコンポーネントの交換が要求された場合など）、デルはサービスの提供を拒否する権利を保有します。お客様が本サービスを乱用しているとデルが独自の裁量で判断した場合、デルは後述のキャンセル条件に従って本サービスを解約する権利を留保します。

ハード ドライブ返却不要サービス契約には、次の内容は含まれません。

- 修理または交換（いかなる修理/交換のサポートも、お客様のハードウェア限定保証またはサービス契約の条件に基づき提供されます。）
- データの破壊またはデータの消去
- 資産のリカバリー、廃棄、またはリサイクル
- 健康上および安全上のリスクに起因する製品リコールの対象となったコンポーネントの保持
- Dell カスタム ファクトリー インテグレーション サービスの一部として要求された非標準コンポーネント
- 障害の発生したコンポーネント/保持されているコンポーネントに対するサポート（サポートが継続されるのは、該当するハード ウェア限定保証またはサービス契約に基づき、交換用コンポーネントに対してのみです。）
- 本サービス概要に明示されていない作業

## お客様の責任

- **データ バックアップ、機密データ削除 :** 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、起これ得るデータの障害、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、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、個人情報を削除し、リムーバブル メディアを取り外すものとします。
- 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
  - 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 パーティーのサービス 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含めます。
- **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利を取得済みであることを表明し、保証します。お客様がこの権限をまだ取得していない場合、お客様はデルに本サービスの実施を依頼する前に、お客様ご自身の責任と経費負担でこの権限を取得していただくものとします。
- **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、デルの電話アナリストおよびオンサイト技術者に協力し、その指示に従うことに同意するものとします。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ほとんどを電話のみで解決できることが実証されています。
- **コンポーネント障害の報告 :** お客様の該当するサービス契約に従って、コンポーネント障害の具体的な内容を、デルのハードウェア保証サポートまでご連絡ください。
- **パーツ情報の提供 :** ご依頼にあたっては、パーツ識別情報（「PPID」）または、契約対象のコンポーネント障害が発生したことを確認するための詳細な情報をデルまで適宜お知らせください。
- **オンラインサービス :** システム用にハード ドライブ返却不要サービスを購入していることを技術者にお知らせください。
- **物理的管理 :** ハード ドライブ返却不要サービスの対象となるシステムのコンポーネントを物理的に管理するものとします。デルは、デルに返却されたコンポーネント上のデータについて責任を負いません。

- **廃棄**：お客様は、適用されるすべての環境関連の法律および規制に準拠する方法で、かつ機密データ、分類データまたは専有データを確実に破棄するか、安全な状態に保つために、保持コンポーネントの処分または破棄について責任を負うものとします。
- **サポート対象製品の状態の維持**：お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を、デルが当該製品について [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) で定める最低限のリリース レベルまたは構成の状態に維持するものとします。またお客様は、デルの指定に従い、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以後のリリース版を確実にインストールし、サポート対象製品を本サービスに適した状態に保つものとします。
- **サード パーティーによる保証**：本サービスでは、デルが非デル製ハードウェア/ソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。このように、デル、または本来の製造元以外の者が、当該ハードウェアまたはソフトウェアに関して作業を行った場合、製造元が当該製品に付していた保証が無効になる可能性があります。デルによるサービスの履行が、かかる保証に影響しないこと、また、仮に影響があった場合に、その結果をお客様が受容可能であることを確実にするのは、お客様の責任です。デルは、サード パーティーによる保証について、またはデルのサービスがかかる保証に及ぼす影響について、責任を負いません。
- **オンラインでの義務**：オンラインで本サービスを実施する必要がある場合、お客様は、お客様の施設への立ち入りおよびサポート対象製品の利用が可能な、安全かつ十分な環境を無償で提供するものとします。十分なアクセスには、十分な作業空間、電気、およびローカルの電話線が含まれます。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）、およびキーボードも、システムにこれらのコンポーネントが含まれていない場合は、無償でご提供いただきます。
- **注意**：本サービス概要に示されている責任および条件をお客様が遵守できない場合、デルはサービスを提供する義務がないものとします。

## デル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デル事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様がデルと別途締結し、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。当該契約が締結されていない場合、本サービスは、お客様の所在地に基づくデルのサービス 契約条件に従って提供されます。このサービス契約条件は、請求によって、または地域別のデルの Web サイトで入手できます。また、次の表も参照してください（適用されるデルの販売、サービスおよびサポート契約条件とともに、本サービス概要を総称して「契 約」といいます）。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、それに従うことにより同意するものとします。

お客様 の所在地	デルのサービス購入に適用される契約条件	
	デルからデルのサービスを 直接購入されるお客様	デルの認定再販業者経由で デルのサービスを購入されるお客様
米国	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
カナダ	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英語) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (カナダフランス語)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英語) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (カナダフランス語)
ラテンアメリ カおよびカリ ブ海諸国	現地の <a href="http://www.dell.com/ja-jp">www.dell.com/ja-jp</a> 国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 、または消費者（個人のお客様）の場合、 <a href="#">サービス契約書 デルのお客様.*</a>	現地の <a href="http://www.dell.com/ja-jp">www.dell.com/ja-jp</a> 国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 、または消費者（個人のお客様）の場合、 <a href="#">サービス契約書 デルのお客様.*</a>
アジア太平 洋地域およ び日本	現地の <a href="http://www.dell.com/ja-jp">www.dell.com/ja-jp</a> 国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 、または消費者（個人のお客様）の場合、 <a href="#">サービス契約書 デルのお客様.*</a>	営業担当から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスに関する文書は、お客様とデル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デルのサービスに関する文書で言及される「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、「デル」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デル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、お客様とデルとの間には直接的な契約関係は発生しません。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、その性質上、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する旨、念のため付記します。
ヨーロッパ、 中東、 アフリカ (EMEA)	現地の <a href="http://www.dell.com/ja-jp">www.dell.com/ja-jp</a> 国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 、または消費者（個人のお客様）の場合、 <a href="#">サービス契約書 デルのお客様.*</a>  また、フランス、ドイツ、および英国に所在するお客様は、次から該当する URL を選択できます。  フランス : <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> ドイツ : <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  英国 : <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	営業担当から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスに関する文書は、お客様とデル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デルのサービスに関する文書で言及される「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、「デル」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デル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、お客様とデルとの間には直接的な契約関係は発生しません。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、その性質上、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する旨、念のため付記します。

\*地域の [www.dell.com/ja-jp](http://www.dell.com/ja-jp) 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から [www.dell.com/ja-jp](http://www.dell.com/ja-jp) にアクセスするか、次の URL で利用できるデルの Web サイトの「Choose a Region/Country (国/地域の選択)」オプションから選択してください。 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

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、次の URL をご覧ください）。

[www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global)

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/ja-jp の Web サイトにおける購入時、あるいはデル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遵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。

## 重要な補足情報

**委任：**デルは、本サービスおよび/または本サービス概要を、デルが認定するサード パーティーのサービス プロバイダーに委任する場合があります。

**解約：**お客様が居住する地域で適用される製品およびサービスの返品ポリシーに従って、お客様はサポート対象製品の受領から所定の日数内に、解約の旨を書面にてデルに通知することにより、本サービスを終了させることができます。お客様が所定の期間内に本サービスを解約する場合、デルは、お客様に全額払い戻しいたします。ただし、その間に本サービス概要に従ったサポート要求があった場合、払い戻し金額から当該の金額が差し引かれます。サポート対象製品の受領後、所定の期間を経過した場合、お客様は本サービスを解約することはできないものとします。ただし、該当地域の法律で義務が定められており、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。

デルは、次の理由により、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
- お客様がアーリストまたはオンサイト技術者への協力を拒んだ場合
- 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い場合

デルが本サービスを解約する場合、デルは、お客様の請求書に記載されている住所宛てに書面による解約通知を送付します。この通知には解約の理由と解約の発効日が記載されており、発効日はデルがお客様に解約通知書を送付する日から 10 日以降となります。ただし、お住まいの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。デルが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、支払済みの料金は返金されません。また、支払予定料金の支払が免除されることはありません。

**スケジュールの変更：**本サービスのスケジュールを決定後に変更する場合は、予定日の 8 日前までに行う必要があります。お客様が予定日の 7 日前またはそれ以降に本サービスのスケジュールを変更した場合、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、サービスが開始される少なくとも 8 日前に確認するものとします。

**サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：**デルは、サービスの提供によりデルやデルのサービス プロバイダーに容認し難いリスクが発生すると判断される場合、または要求されたサービスがサービス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。デルは、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。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。

**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。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、オンサイト対応のレスポンスタイムなど）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、デル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、サポート対象製品に対してサービスを提供するデルの義務は、移設先のサービス提供状況など、さまざまな要因に従うものとし、追加料金が発生する場合があります。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、その時点でデルが適用する時間および実費払いのコンサルティング料金が適用されます。EMEA のお客様の場合、本サービス概要または原契約で明示されていない限り、オンサイト サービスは最寄りのデル物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から最大 150 km の距離以内でご利用いただけます。EMEA におけるオンサイト サービスの利用に関する詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。

**パーツの在庫：**現在、デルは世界各地にパーツの在庫を保管しています。しかし、必要なパーツがお客様の所在地の最寄りの倉庫に保管されていない場合があります。システムの修理に必要なパーツを、お客様の近隣のデルの事業所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、翌日配達便でパーツを発送します。2 時間以内および 4 時間以内対応パーツの倉庫には、システムのミッション クリティカルなコンポーネント（デル製品グループが定義するもの）が保管されています。ミッション クリティカルなコンポーネントとは、それに障害が発生した場合、システムの基本的な機能が発揮できなくなるコンポーネントを指します。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 時間対応でパーツを発送してもらうためには、ミッション クリティカルなパーツの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、デルが定義する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。

**契約期間および更新：**お客様は、デルの請求書に記載されている期間において本サービスを受けることができます。サービス期限が切れる前に、お客様はその期間の延長を行う権利を有するものとします。それは、その時点で有効なオプションにより異なり、デルのその時点での手順に従って行います。

オプションで、デルがお客様に本サービスの更新の請求書をお客様に送付することで、期間延長を提案することもあります。お客様は、オプションで（法的に認められる場合）その料金を期日まで支払うことで、本サービスの更新に同意したものとみなされます。更新料金の支払いにより、お客様が本サービス期間の延長に同意されたものとみなされます。またお客様は、本サービスを更新することで、その時点で最新の条件が更新期間中に適用されることに同意したものとみなされます。更新用の請求書に対して支払いがない場合、元の契約、または前回の支払い済み請求書に記載されている期日にサービスが終了します。

**サービスの譲渡**：お客様は、本サービス概要に定められている制限事項に従って、サービス期限が切れる前のサポート対象製品を購入した第三者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、譲渡費用が発生します。

**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転した場合、保証対象外になるか、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。

サービスの提供内容は国によって異なります。

デルの販売契約条件が適用されます。詳細は <http://www.dell.com> でご確認いただけます。デルの販売契約条件は、お客様からの請求に応じて書面でも提供しています。