

서비스 약관

우발적 손상 보장 서비스 (ProSupport Plus, Dell Care Premium and Alienware Elite Care용)

1. 소개

Dell은 본 서비스 약관(이하 "서비스 약관")에 따라 귀하가 구매한 ProSupport Plus (이하 "PSP"), Dell Care Premium (이하 "DCP") 및 Alienware Elite Care (이하 "AWEC")의 서비스 구성 요소로서 우발적 손상 보장(이하 "서비스")을 제공합니다.

Dell 우발적 손상 보장 서비스는 Dell이 보험 회사와 체결한 단체 보험 계약에 따라 귀하에게 제공됩니다.

Dell은 보험 계약자로서 귀하가 구매한 제품을 피보험 제품으로 하여 AIG Korea와 단체 보험 계약을 체결하고 이에 따라 서비스를 제공합니다.

우발적 손상 사고가 발생한 경우, Dell은 수리 또는 교체에 소요되는 비용을 우선 부담함으로써 그 비용을 보험사에 청구할 수 있는 권리를 귀하로부터 양도받게 됩니다.

보험 계약에 대한 자세한 내용은 첨부된 상품 설명 요약서("PDS")를 참조하시기 바랍니다.
보험 약관은 <https://www.aig.co.kr/wo/dpwot001.html?menuld=MS702>에서 확인할 수 있습니다.

견적서, 주문서 또는 기타 상호 합의된 형태의 송장 또는 주문 확인서(해당하는 경우 이하 "주문서")에는 구매한 서비스 이름과 사용 가능한 서비스 옵션이 포함됩니다. 추가 지원이 필요하거나 서비스 계약서 사본을 요청하려면 Dell 기술 지원팀 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.

2. 서비스 계약의 범위

Dell은 청구서의 '청구서 날짜' 제목 아래에 명시된 서비스를 구매한 날부터 본 서비스 약관에 따라 서비스를 제공하며, 우발적 손상 보장은 청구서의 PSP, DCP 또는 AWEC 서비스 항목에 명시된 기간 동안 제공됩니다. 서비스 계약(아래 정의 참조)과 관련된 지원 제품은 청구서의 항목에 명시된 바와 같습니다.

각 제품(지원 대상 제품)에 대한 청구서 또는 기타 주문 확인서에 명시된 서비스 이용료와 관련 세금을 귀하가 Dell에 일시불로 지불하는 경우, Dell은 사고로 인한 손상

보장 항목에 명시된 서비스 기간 동안 본 계약에 따라 서비스를 제공합니다.

본 서비스 약관은 청구서, 모든 공개 문서, 주문 확인서 및 해당 Dell 서비스 이용 약관(본 서비스 약관의 마지막에 참조)과 함께 귀하와 Dell 간의 계약(이하 **서비스 계약**)을 구성합니다.

서비스 약관(주문 확인서 포함)은 일반적으로 서비스 구매 시 제공됩니다. 그러나 서비스 계약의 소프트 카피(해당되는 Dell 서비스 이용 약관에 대한 링크 또는 기타 참조가 포함됨)는 구매 후 10일 이내에 Dell에서 이메일로 발송합니다.

서비스는 현재 Dell이 해당 지원 제품과 관련된 서비스를 제공하는 Dell 제품을 구매한 경우에만 사용할 수 있습니다.

지원 대상 제품에는 서비스를 구매했음을 나타내는 일련번호 태그가 붙게 됩니다. 본 서비스는 대한민국에서만 이용 가능하며 대한민국에 거주하거나 대한민국에 기반을 두고 거주하는 고객에게 제공됩니다.

본 서비스 계약에는 대한민국 법률이 적용되며, 전속 관할권이 없는 서울중앙지방법원 법원에 준거법으로 적용됩니다.

3. 우발적 손상 보장 보험

3.1 당사자

우발적 손상 보장 서비스는 AIG손해보험주식회사(이하 “**AIG**”)의 보험 상품으로 서비스되며, Dell이 AIG와 체결한 단체 보험에 따라 제공되고, 귀하는 단체 보험의 피보험자입니다. Dell은 해당 보험의 보험사가 아니므로 해당 보험에 따른 귀하의 권리는 AIG를 상대로만 행사할 수 있습니다.

AIG는 우발적 손상으로 인해 발생하는 클레임에 대해 수리/교체 서비스 및 클레임 관련 사무적인 서비스를 제공하도록 Dell을 지정했습니다.

3.2 우발적 손상 보장

본 서비스계약기간 동안 일반적이고 통상적인 방법으로 지원 대상 제품을 사용하는 동안 발생한 모든 손상을 비롯하여 취급 중 사고(떨어뜨림 또는 액체 흘림 포함) 또는 과전류 손상으로 인한 수리가 필요한 경우 Dell은 지원 대상 제품 수리에 대한 수리 또는 교체 서비스를 제공합니다.

- i. 지원 대상 제품을 사고 이전과 동등한 상태로 수리하는 것이 가능하고 경제적으로 가능한 경우 해당 제품 수리 또는,
- ii. 수리가 불가능한 경우, 손상된 제품과 동일한 새 제품으로 교체
(i, ii를 적격 사고라고 합니다.).

우발적 손상이란 지원 대상 제품의 작동 기능에 영향을 미치는 외부 수단에 의해 발생한 지원 대상 제품에 대한 갑작스럽고 예기치 못한 손상을 의미합니다. 우발적 손상에는 재료, 제작과정 또는 설계상의 결함으로 인한 고장은 포함되지 않습니다.

지원 대상 제품의 기본 장치에 내장되거나 기본 장치에 장착된 부품(내장 메모리, 내장 LCD, 내부 구성품 또는 내부 스위치, 내장 버튼, 용지함, 덮개 또는 패널, 리모컨 또는 케이블 등 기본 장치의 정상적인 작동에 필요하고 판매시 제공되는 부품 또는 액세서리 포함)도 우발적 손상에 대해 보장됩니다.

데스크탑 시스템에 대한 서비스를 구매한 경우, 데스크탑 및 함께 구매한 모니터에 모두 본 서비스 계약이 적용됩니다.

다음 제품이나 부품은 지원 대상 제품에 포함되지 않습니다:

- i. 지원 대상 제품과 함께 작동할 수 있는 외부 연결 컴퓨터, 주변 장치 또는 기타 장치.
- ii. 구성품, 케이스, TV 또는 모니터 벽걸이, 배선 또는 "액세서리" 또는 "소모품"으로 분류되고 지원 대상 제품의 기본 장치에 내장되거나 기본 장치에 내장되지 않은 품목(예: 보증 기간이 만료된 배터리, 전구, 일회용/교체용 인쇄/잉크 카트리지, 인쇄용지 또는 인화용지, 메모리 디스크, 메모리 카드, SIM 카드, 일회용 메모리 장치, 연결 케이블, 노트북 케이스, 스타일러스 펜, 도킹 스테이션, 외부 모뎀, 외부 스피커, 게임 장치, 게임 디스크, 보조 모니터, 노트북용 외부 마우스, 노트북용 외부 키보드 또는 기타 입력/출력 장치).
- iii. 서비스를 구매한 지원 대상 제품에 내장되지 않은 기타 모든 구성 요소
- iv. 정기적인 사용자의 유지 관리가 필요한 기타 부품/구성 요소.

지원 제품의 수리에는 원래 부품을 원래 제조업체의 새 부품이나 중고 부품 또는 다른 제조업체의 동등한 부품으로 교체하는 것이 포함될 수 있습니다. 교체 부품은 원래 부품과 기능적으로 동일할 것입니다. 수리를 위해 제공된 상품은 수리되지 않고

동일한 유형의 리퍼브 상품으로 교체될 수 있습니다. 리퍼브 부품을 사용하여 제품을 수리할 수 있습니다. Dell은 지원 대상 제품의 수리를 완료하기 위해 계열사를 지정하거나 제3자와 계약을 체결할 수 있습니다.

지원 제품이 교체되는 경우, 원래 구매한 지원 제품보다 사용 가능한 동급의 Dell 제품 또는 사용 불가능한 경우 해당 제품의 가용성 및 기능을 고려하여 Dell이 합리적으로 판단한 더 나은 Dell 제품으로 교체됩니다.

시스템을 수리하면 귀하가 생성한 모든 데이터가 손실될 수 있으므로, 귀하는 Dell에서 시스템을 수리하기 전에 데이터 사본을 만들어야 합니다.

우발적 손상에 대한 보상은 서비스 계약 기간 시작일로부터 12개월 동안 지원 대상 제품당 하나의 적격 사고로 제한됩니다. 12개월 기간 내에 적격 사고에 대한 클레임을 청구하지 않을 경우, 적격 사고는 누적되거나 이후 12개월 기간으로 이월되지 않습니다. 따라서 각 적격 사고는 청구 이후에 해당 사고가 처리되더라도 청구된 12개월 기간에 적용됩니다.

적격 사고 한도에 도달하면 귀하는 추가 비용을 지불하고 지원 대상 제품에 대한 수리 또는 교체를 요청할 수 있습니다.

3.3 서비스 요청방법

지원 대상 제품의 우발적 손상으로 인한 수리 서비스를 위해서는 다음과 같이 Dell 또는 공인 대리점에 문의해야 합니다:

3.3.1 자체 배송 지원 프로그램:

Tech Direct 프로그램에 등록한 고객의 경우, 적격 사고는 고객이 자체 배송 웹사이트 또는 전화 상담을 요청하면 공인 고객 기술 지원 담당자가 처리할 수 있습니다. 손상의 성격이나 정도에 따라 문제 해결을 위해 지원 대상 제품을 Dell 지정 수리 센터로 보내야 할 수도 있습니다.

3.3.2 채팅 및 이메일 지원

www.support.dell.com에서 온라인 채팅 또는 이메일 (APJ_AccidentalDamage@Dell.com)을 통해 Dell 기술 지원 서비스를 제공받을 수 있습니다.

3.3.3 전화 기반 지원:

전화 지원 요청은 Dell 지원 센터에 문의하여 080- 200-3900 으로 기술 지원 분석가와 상담하십시오. 제공된 전화번호에 문제가 있는 경우 www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts 에서 최신 전화번호를 확인하십시오.

진단 또는 문제 해결을 위해 Dell에 문의하는 경우 Dell은 본 계약에 따라 사용자에게 서비스를 제공하는 데 도움을 주기 위해 기본 보증 또는 서비스 계약(www.Dell.com/Warranty 참조), (www.Dell.com/ServiceContracts 참조)과 관련하여 사용자에게 추가 정보를 요청할 수 있습니다.

서비스 지원 시간에 공휴일은 포함되지 않습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 또는 지원 분석가에게 문의하십시오. Dell은 통제할 수 없는 원인으로 인한 성능 장애 또는 자연에 대해 책임을 지지 않습니다.

우발적 손상 발생 시 Dell은 지원 대상 제품을 평가하여 해당 손상이 적격 사고인지 여부를 판단해야 합니다. 이러한 심사를 수행하기 위해 Dell 또는 해당 대리인은 해당 손상이 적격 사고인지 여부를 확인하기 위해 지원 대상 제품을 Dell에 배송하는 데 사용할 수 있는 옵션을 알려 드립니다.

아래의 "Dell 기술지원 담당자와의 협력" 섹션에 명시된 절차를 준수하는 경우 지원 대상 제품을 Dell 서비스 시설로 반송하는 데 드는 모든 운송 비용은 Dell이 부담합니다. 경우에 따라 Dell은 서비스의 일부로 다른 평가 및 수리 방법을 제공할 수 있습니다.

지원 제품 및 그 안에 포함된 모든 구성 요소의 고장률은 지속적으로 모니터링됩니다. 지원 제품의 우발적 손상과 관련하여 고장률이 높은 경우, 이러한 우발적 손상으로 인한 손실을 줄이기 위해 Dell과 합리적으로 협력해야 합니다.

우발적 손상 보장은 데이터 복구 서비스를 제공하지 않지만, Dell이 저장 장치 또는 하드 드라이브의 교체가 필요하다고 판단하는 경우 Dell은 설치된 맞춤형 공장 통합 애플리케이션을 포함하여 원래 Dell에서 구매한 주요 애플리케이션 및 운영 체제 소프트웨어의 당시 최신 버전을 무료로 다시 설치(Reload)해 드립니다.

Dell의 이러한 재설치(Reload)는 추가 서비스 혜택이며 본 서비스 계약에 따른 우발적 손상 보상의 일부를 구성하지 않습니다. Dell은 설치된 맞춤형 공장 통합 애플리케이션이 교체 지원 제품과 호환될 것임을 보증하지 않으며, 이 보증은 Dell이 설치된 맞춤형 공장 통합 애플리케이션의 호환성을 보장할 의무를 지지 않습니다.

3.4 보상하지 않는 사고 (면책사항)

위의 '우발적 손상 보장' 섹션에 명시된 제외 사항 외에도 우발적 손상에 대한 보상은 하드웨어로만 제한됩니다.

소프트웨어와 관련된 손상에 대해서는 다음을 포함하되 이에 국한하지 않고 보상되지 않습니다:

- i. 지원 대상 제품에 사전 로드되거나, 함께 구매하거나, 기타 방식으로 로드된 소프트웨어의 모든 결함 또는 손상(바이러스로 인한 손상을 포함하되 이에 국한되지 않음)
- ii. 별도의 서비스 계약에 따라 또는 제조 공정 중에 구매한 Dell의 맞춤형 공장 통합 서비스를 통해 설치 또는 추가된 소프트웨어 또는 기타 품목

본 서비스 계약에 따라 다음과 관련된 어떠한 보장도 제공되지 않습니다:

- i. 긁힌 플라스틱 바닥, 긁힌 커버 뚜껑, 움푹 들어간 곳, 표면 긁힘 및 변색을 포함하되 이에 국한되지 않고 지원 대상 제품의 사용에 실질적으로 영향을 주지 않는 표면상(Cosmetic) 손상 또는 결함;
- ii. 지원대상 제품에 대한 통상적인 마모;
- iii. 지원대상 제품의 도난 또는 망실;
- iv. 지원대상 제품의 취급 및 사용과 관련된 무모하거나 악의적이거나 고의적이거나 의도적인 행위로 인한 손해;
- v. 위의 i ~ iv에 기대된 하나 이상의 조건으로 인해 발생하는 지원 대상 제품에 대한 결과적 손상;
- vi. Dell 또는 Dell이 지정한 사람이 아닌 다른 사람이 수리, 유지 보수 또는 예방적 유지 보수를 시도한 지원 대상 제품, 또는 잘못되거나 부적절한 고객의 설치*로 발생한 손해;
- vii. 분실 또는 도난당한 모든 지원 제품;
- viii. 외부에서 발생한 화재로 인해 손상되거나, 의도적으로 손상을 가하거나, 오용, 남용, 지원 제품과 함께 제공된 합리적인 지침을 따르지 않았거나, 지원 제품이 작동하도록 의도되지 않은 환경에서 사용함으로써 발생한 손상;
- ix. 지원대상 제품에 저장된 데이터의 복구 또는 전송;
- x. 재료, 세공 또는 디자인 상의 결함;
- xi. 번개, 흥수, 태풍, 지진, 허리케인 등 자연재해로 인해 발생하는 모든 피해;
- xii. PowerLink for Dell | EMC Storage 또는 EqualLogic™에 명시된 대로 또는 기타 지원 제품의 경우 www.support.dell.com에 명시된 대로 소프트웨어 및 지원 제품을 Dell이 지정한 최소 릴리스 수준 또는 구성으로 유지하지 않거나 지원 제품이 서비스를 받을 수 있는 상태를 유지하기 위해 Dell이 지시한 대로 수정 교체 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속

릴리스를 설치하지 않은 경우.

- xiii. 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상;
- xiv. 이동식 미디어의 손상이나 분실;
- xv. Dell로 반환된 지원대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 기타 이동식 미디어를 제거하지 않아 발생한 데이터 또는 음성 요금;
- xvi. 시스템 또는 네트워크의 사용 손실

*항목 vi의 "고객의 설치"에는 다음이 포함되며 이에 국한되지 않습니다:

- a. 고객 또는 고객을 대신하여 제3자가 수행한 부정확하거나 부적절한 설치;
- b. 지원대상 제품의 포장을 풀거나 이동;
- c. 지원대상 제품을 벽이나 기타 구조물에 설치 또는 장착(또는 설치 후 동일한 설치물을 제거)
- d. 벽이나 기타 구조물에 장착 또는 부착하기 위한 브래킷 또는 기타 무게 지지 장치를 부착하거나 이를 제거하는 행위.

Dell에서 구입한 설치 서비스는 "고객의 설치"에 포함되지 않습니다.

4. 지원대상 제품 구매 이후 별도로 서비스를 구매한 경우 적용되는 사항

지원 대상 제품을 구매한 날짜 이후에 별도로 서비스를 구매할 수 있습니다. 이러한 경우 다음과 같은 추가 조건 및 제한 사항이 적용됩니다:

- i. 고객의 청구서, 정보 페이지 또는 기타 주문 확인서에 명시된 서비스 구매일로부터 30일이후부터 우발적 손상 보장 서비스가 제공됩니다. 단, 이전 서비스 계약 기간 만료 전에 서비스계약을 연장한 고객에게는 이러한 30일 대기기간이 적용되지 않습니다.
- ii. 서비스(Accidental Damage Service 포함) 구입 시 지원 대상 제품의 작동 상태가 정상인지 확인하는 것은 고객의 책임입니다. 어떠한 경우에도 서비스 구매 이전에 존재했던 손상 또는 결함에 대해서는 서비스를 제공할 책임이 없습니다.
- iii. Dell은 지원 대상 제품을 검사하여 작동 상태가 정상인지 확인할 권리가 있습니다. Dell은 고객이 추가 비용 부담 조건하에 해당 제품을 정상 작동 상태로 되돌리는 수리 옵션을 고객에게 제공할 수 있습니다.
- iv. 검사 결과, 지원 대상 제품의 손상 또는 결함이 서비스 구매 이전에 존재했던 것으로 Dell이 판단하는 경우에는 서비스가 제공되지 않습니다.

5. 일반 조건

5.1 액세스 허용

귀하는 서비스를 제공받기 위한 목적으로 Dell이 지원 대상 제품, 해당 제품에 있는 데이터 및 해당 제품에 포함된 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 액세스하고 사용하는 것을 허용하거나 허가를 받는 데 동의합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

5.2 현장의 의무

현장 방문이 필요한 서비스일 경우 귀하는 충분한 작업 공간, 전기, 현지 전화선을 포함하여 시설 및 지원 대상 제품에 대한 안전하고 충분한 액세스를 Dell에 무료로 제공해야 합니다. 제품에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 귀하가 비용을 부담하여 해당 디바이스를 제공해야 합니다.

5.3 데이터 백업, 기밀 데이터 제거

귀하는 서비스 제공 전과 제공 중에 영향을 받는 모든 시스템의 모든 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램의 백업을 완료해야 합니다. 귀하는 데이터의 장애, 변경 또는 손실 가능성에 대비하여 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터의 백업 사본을 정기적으로 만들어야 합니다. 그 밖에도 귀하는 현장에 파견된 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계 없이 모든 기밀, 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM카드, CD 또는 PC 카드 등 이동식 미디어를 제거해야 합니다.

5.4 책임의 배제

관련 법률에 따라 Dell 또는 AIG는 다음과 관련하여 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- i. 지원 대상 제품에서 발견되는 기밀, 독점 또는 개인 정보, 또는
- ii. Dell 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 모든 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

Dell은 프로그램이나 데이터의 복원 또는 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다. 지원 대상 제품 또는 그 일부를 반송할 때는 귀하는 Dell 또는 전화 기술지원 담당자가 요청한 지원 대상 제품 또는 그 일부만 포함해야 합니다.

5.5 타사 무상수리

서비스 제공을 위해 Dell이 제조하지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 하는 경우가 있습니다. Dell 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 무상수리가 무효화될 수 있습니다.

귀하는 Dell의 서비스 수행이 해당 무상수리에 영향을 미치지 않도록 해야하며, 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아 들일 수 있어야 합니다. Dell은 타사 무상수리 또는 서비스가 그러한 무상수리에 미칠 수 있는 영향에 대해 어떠한 책임을 지지 않습니다.

5.6 기간 및 갱신

귀하가 구매한 서비스 유형과 지원 대상 제품은 청구서의 해당 항목 또는 서비스 계약의 일부를 구성하는 정보 페이지에 기록되어 있습니다. 서비스 계약이 만료되기 전에 본 문서에 명시된 제한 사항에 따라 귀하는 지원 대상 제품에 대해 당시 유효한 옵션에 따라 새로운 서비스 계약을 구매할 수 있습니다.

이 작업은 Dell 영업 담당자에게 문의하여 진행할 수 있으며, Dell은 새로운 서비스 계약 제공을 거부할 권리가 있습니다.

5.7 양도

서비스 계약에 명시된 제한 사항에 따라, 아래 조건을 충족하는 경우 귀하는 당시 서비스 기간이 만료되기 전에 귀하의 지원 제품을 구매한 대한민국에 거주하는 제3자에게 본 서비스 계약을 양도할 수 있습니다:

- i. 귀하가 지원 대상 제품 및 서비스 계약의 최초 구매자인 경우,
- ii. 귀하는 대한민국에 거주하는 원래 소유자 또는 직전 양수인으로부터 지원 대상 제품 및 서비스 계약을 구매했으며, 모두 대한민국에 거주하는 경우
- iii. www.support.dell.com에서 제공되는 모든 이전 절차를 준수한 경우

이러한 양도에는 추가 약관, 조건 및 수수료가 적용될 수 있습니다. 지원 대상 제품을 대한민국 이외의 지역으로 양도하는 경우 본 서비스 계약의 적용을 받지 못하며, 새로운 위치에서 동일한 범주의 지원 범위를 유지하기 위해 추가 요금이 부과됩니다.

5.8 고객에 의한 해지

본 서비스 계약은 청구서에 명시된 '청구서 날짜' 또는 기타 시작 날짜에 따라 청구서 날짜에 시작됩니다. 귀하는 시작일로부터 30일 이내에 Dell에 이메일(APJ_AccidentalDamage@Dell.com)로 서면 통지함으로써 본 서비스 계약을 철회할 수 있습니다.

구매 후 30일 이내에 서비스를 철회하는 경우 보험업법에 따른 청약철회권이 적용되며, 서비스 청구(사고)가 없는 경우 전액 환불됩니다. 단, 정부, 금융회사, 상장법인 등 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조에서 정의하는 전문 금융소비자인 경우에는 청약철회권은 없으며, 계약을 해지할 수 있는 권리가 있습니다.

본 서비스 계약을 해지하는 경우 서비스 계약에 따라 제공된 서비스 또는 클레임 금액을 공제한 나머지 금액은 보험 기간 경과 일수에 따라 비례로 계산하여 경과하지 않은 기간에 대한 금액은 환불됩니다.

금융소비자 보호에 관한 법률 제47조에 따라 보험회사의 법 위반 사실을 안 날로부터 1년 이내에 이 보험계약의 해지를 요청할 수 있습니다.

이 서비스는 PSP 또는 PRE 서비스 계약의 일부이므로 이 계약만 별도로 해지할 수 없으며, PSP 또는 PRE 서비스를 전체에 대하여 해지를 요청해야 합니다.

5.9 Dell/AIG에 의한 해지

관련 법률에 따라 Dell 또는 AIG는 해당 사실을 알게 된 날로부터 1개월 이내에 본 계약을 해지할 수 있습니다:

- i. 고의로 우발적 손상을 일으킨 경우
- ii. 청구 과정에서 고의로 허위 정보를 제공하거나 문서를 위조하거나 증거를 조작한 경우
- iii. 귀하가 당사의 청구서 약관에 따라 서비스 요금을 지불하지 않은 경우;
- iv. AIG, 당사 또는 당사의 대리인에게 허위 진술을 하는 경우,
- v. 본 계약에 따른 귀하의 중대한 의무를 위반한 경우

5.10 추가 해결 방법

본 계약은 귀하에게 특정 계약상의 권리를 부여합니다. 귀하가 당사에서 구매한 지원

제품에는 Dell이 배포하는 지원 제품의 타사 제조업체가 제공하는 제한적 하드웨어 보증이 함께 제공될 수도 있습니다.

5.11 불가항력.

합당한 통제 범위를 넘어서는 환경(천재지변, 화재, 홍수, 전쟁, 금수 조치, 동맹 파업, 폭동 또는 정부 기관의 개입을 포함하되 이에 국한되지 않음)(이하 "불가항력") 때문에 본 계약에서 의무가 지연되는 기간 동안 각 당사자는 해당 의무(자불 의무는 제외)를 수행하지 못하는 데 따른 책임을 지지 않습니다. 그러나 그러한 경우에 지연된 당사자는 상대편 당사자에게 즉시 불가항력 상태임을 알리는 서면 통지서를 보내야 합니다. 지연된 당사자의 상황은 불가항력이 지속되는 동안 양해를 받으나 불가항력 상태가 30일을 초과하여 지속되는 경우 상대편 당사자는 지연된 당사자에게 즉시 서면 통지서를 보내 본 계약을 종료할 수 있습니다.

5.12 제재위반 부담보

보험사는 보험금의 지급이나 혜택 제공이 보험사, 보험사의 모회사 또는 그 최종 지배 주체를 유엔 결의 또는 유럽연합, 미국, 대한민국의 무역 또는 경제 제재, 법률 또는 규정에 따른 제재, 금지 또는 제한에 노출시키는 경우 보험사는 본 계약에 따라 어떠한 보험금도 지급할 책임이 없습니다.

5.13 개인정보 제공 및 동의

이 서비스를 구매함으로써 귀하는 dell.com/learn/kr/ko/krcorp1/policies-privacy에 게시된 개인정보 보호정책에 따라 Dell이 귀하의 개인 정보를 사용, 처리, 전송 및 보호하는 것을 이해하고 이에 동의하는 것입니다.

귀하는 Dell, 해당 계열사, 보험사 또는 서비스 제공업체가 수집하거나 생성한 귀하의 이름, 장치 일련 번호, 연락처 정보, 수리 내역 및 기타 개인 정보를 다음 목적을 위해 사용 및 처리할 수 있음에 동의합니다:

- (i) 본 서비스 계약에 따른 서비스 제공, 제공 및 관리.
- (ii) 본 계약에 따라 제공되는 서비스의 지원과 관련된 귀하와 서비스 제공업체 간의 커뮤니케이션.
- (iii) 보험 계약, 보험금 청구 또는 보험 관련 민원을 처리하기 위해 보험사, 손해사정회사 또는 감독 당국과의 커뮤니케이션,

귀하는 Dell, 계열사, AIG 및 서비스 제공업체(수리 시설, 보험 회사 및 손해사정 회사 포함) 간에 개인 정보를 제공하는 데 동의합니다.

개인정보 처리와 관련하여 질문, 우려 사항 또는 불만 사항이 있는 경우 제공된 전화번호 또는 privacy@dell.com 으로 문의하시기 바랍니다.

5.14 보험금 청구권의 양도

이 서비스를 구매함으로써 귀하는 지원 대상 제품에 대한 수리 또는 교체 비용을 Dell이 우선 부담하고 귀하로부터 그 비용에 대한 보험금 청구권을 양도받는다는 사실을 이해하고 이에 동의하는 것입니다.

일반적인 책임

5.15 Dell 기술 지원 담당자와 협력

귀하는 지원 대상 제품이 제대로 서비스될 수 있도록 Dell 기술자에게 합리적으로 협조해야 합니다. 귀하가 Dell에 전화하면 Dell 기술자가 지원 대상 제품에 있는 서비스 태그 번호와 서비스 구매 내역을 확인합니다.

기술자가 지원 대상 제품의 손상 정도와 원인을 확인하기 위해 일련의 질문을 할 것입니다. 이러한 진단 및 문제 해결 단계에는 한 번 이상의 통화 또는 추가적인 세션이 필요할 수 있으며, 기술자가 제공한 지침에 따라 안전한 경우 지원 대상 제품 내부에 액세스하도록 요청받을 수 있습니다.

본 계약에 따라 우발적 손상 보장이 적용되는 경우, '서비스 요청방법'이라는 제목에 설명된 절차를 따라야 합니다.

전화로 교체 지원 제품이 필요하다고 판단하는 경우 합리적인 재량에 따라 교체 지원 제품을 즉시 배송할 수 있습니다. 그러나 그러한 결정 후 합리적인 기간 내에 손상된 지원 제품을 Dell에 반환하지 않을 경우 귀하는 교체 지원 제품의 교체 비용을 Dell에 지불할 책임이 있음에 동의합니다.

교체를 위해 지원 대상 제품을 반품할 때는 Dell 기술 지원 담당자의 별도 지시가 없는 한 배터리, 배터리 팩 커버, SIM 카드, 메모리 카드 등 지원 대상 제품에 부착된 부품을 포함하지 않아야 합니다.

Dell이나 AIG는 지원 대상 제품 내부의 모든 SIM 카드를 제거하지 않아서 발생한 데이터

또는 음성 요금에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한 교체를 위해 제품을 반품할 때는 코드, 케이블, 컨트롤 또는 렌즈 캡과 같은 외부 부품을 함께 보내지 마십시오.

결함이 우발적 손상 청구이고 3.3항 서비스 요청방법 및 본 5.15항에 따라 원격으로 문제가 해결되지 않는 경우, Dell의 재량에 따라 원격 진단 또는 문제 해결 완료 후의 후속조치로 기술자는 적격 사고와 관련하여 제공되는 서비스의 일부로서 지원 대상 제품에 설치할 수 있도록 교체 부품을 귀하에게 보낼 수 있습니다.

6. 책임의 제한

대한민국의 관련 법률에 따라 Dell 또는 AIG와 그 계열사, 파트너, 임원, 이사, 직원 또는 대리인은 귀하 또는 지원 대상 제품의 후속 소유자 또는 기타 사용자에게 다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 모든 부수적 또는 결과적 손해에 대해 책임을 지지 않습니다:

- i. 지원 대상 제품을 사용할 수 없는 것에 대한 책임이나 손해에 대해 책임을 지지 않습니다;
- ii. 데이터 또는 소프트웨어의 손실 또는 손상;
- iii. 지원 대상 제품 고장으로 인한 손실, 또는
- iv. 지원 대상 제품의 사용 또는 성능으로 인해 또는 이와 관련하여 발생하는 모든 부수적, 간접적, 특별 또는 결과적 손해,

귀하는 당사가 본 서비스 계약이 적용되는 지원 제품 구매를 위해 귀하가 지불한 총 금액을 초과하는 손해에 대해 책임을 지지 않음을 동의하고 이해합니다.

7. Dell 서비스 이용 약관

본 서비스 계약은 귀하, 고객(귀하 또는 고객) 및 본 서비스 구매에 대한 청구서에 명시된 Dell 법인 간에 체결됩니다.

해당 법률 또는 규정에 따라 서비스는 귀하와 Dell 간에 서비스 판매를 명시적으로 승인하는 별도의 서명된 마스터 서비스 계약의 적용을 받습니다.

본 서비스 약관의 약관이 마스터 서비스 계약의 약관과 상충하는 경우, 본 서비스 약관의 약관은 구체적인 상충의 범위 내에서만 우선하며, 본 서비스 약관과 특별히 모순되지 않는 마스터 서비스 계약의 다른 약관은 읽히거나 대체하는 것으로 간주되지 않습니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 배송받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 사용하거나, 구매와 관련하여 Dell.com 웹 사이트에서 또는 Dell 소프트웨어 또는 인터넷 인터페이스 내에서 "동의함" 버튼이나 박스 또는 이와 유사한 것을 클릭/체크함으로써 귀하는 본 서비스 계약 및 여기에 참조로 포함된 계약 체결에 동의하는 것입니다.

회사 또는 기타 법인을 대신하여 본 서비스 계약을 체결하는 경우 귀하는 해당 법인을 본 서비스 계약을 체결할 권리가 있음을 확인하며, 이 경우 "귀하" 또는 해당 법인을 의미합니다. 귀하는 본 서비스 계약서를 수령하는 것 외에도 서명된 주문서를 Dell에 제출해야 할 수도 있습니다.

서비스 오퍼링에 대한 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하거나 www.dell.com/services에서 확인할 수 있습니다.

© 2024 Dell Inc. 모든 권리 보유. 이 문서에서 상표 및 상호는 해당 상표 및 이름을 소유한 법인 또는 해당 제품을 지칭하는 용도로 사용될 수 있습니다.

보험 상품 요약서 (Dell 손상보장보험)

1. 기본 정보

Dell 우발적 손해 배상책임에 가입함으로써 귀하는 Dell이 AIG Korea 주식회사(이하 "보험사", "회사" 또는 "AIG"라고 함)와 체결한 Dell 손상보장보험의 피보험자가 됩니다.

이 문서는 Dell손상보장보험의 주요 내용과 귀하의 권리 및 의무를 포함하고 있으며, 서비스 구매 여부를 결정하는 데 필요한 정보를 제공하고 서비스에서 보장하는 우발적 손상에 대한 중요한 정보를 설명하기 위한 것입니다.

2. 우발적 손상 보장 서비스 제공 방법

우발적 손상 보장서비스를 제공하기 위해 Dell International Korea("Dell")는 보험사인 AIG와 단체 보험 계약(이하 "보험 계약")을 체결했습니다. Dell은 보험 증권을 발행하는 보험사가 아니므로 보험사가 제공하는 보험 혜택을 보장하지 않습니다. Dell 우발적 손상 서비스 조건("서비스 조건") 및 Dell 손상 보장보험 증권("보험 증권")에 따라 AIG는 구매한 제품에 대한 우발적 손상을 보상합니다.

우발적 손상에 대한 요건을 충족하는 경우 Dell은 서비스 조건에 따라 수리 또는 교체 비용을 우선 부담하여 고객(피보험자)으로부터 보험금을 청구할 수 있는 권리를 양도받습니다.

AIG는 수리 서비스 및 우발적 손상 청구에 대한 사무적 처리를 위해 Dell 및 기타 적절한 업체를 지정했습니다.

이 문서는 보험사인 AIG가 작성했으며 마지막으로 업데이트된 날짜는 2025년 1월 7일입니다.

3. 주요 내용

항목	설명
보험 계약자	델인터내셔널 주식회사
피보험자	Dell 우발적 손상 보장서비스가 포함된 ProSupport Plus("PSP"), Dell Care Premium("DCP") 또는 Alienware Elite Care("AWEC")를 구매한

	고객
보험사	AIG손해보험주식회사
보장 제품	<p>데스크톱 PC(함께 구매한 모니터 포함), 노트북 PC 및 기타 부품*</p> <p>*부품: 내장 메모리, 내장 LCD, 내부 구성품/스위치, 내장 버튼, 서랍, 덮개 또는 패널, 리모컨 또는 케이블 등 기본 장치의 정상적인 작동에 필요하고 판매 시점에 배송되는 부품 또는 액세서리를 포함하여 지원 대상 제품의 기본 장치에 내장되거나 기본 장치에 장착된 부품만 보장됩니다.</p>
보장제외 제품/부품	<ul style="list-style-type: none"> i. 지원 대상 제품과 함께 작동할 수 있는 외부 연결 컴퓨터, 주변 장치 또는 기타 장치. ii. 구성품, 케이스, TV 또는 모니터 벽걸이, 배선 또는 "액세서리" 또는 "소모품"으로 분류되고 지원 대상 제품의 기본 장치에 내장되지 않은 품목(예: 보증 기간이 만료된 배터리, 전구, 일회용/교체용 인쇄/잉크 카트리지, 인쇄용지 또는 인화용지, 메모리 디스크, 메모리 카드, SIM 카드, 일회용 메모리 장치, 연결 케이블, 노트북 케이스, 스타일러스 펜, 도킹 스테이션, 외부 모뎀, 외부 스피커, 게임 장치, 게임 디스크, 보조 모니터, 노트북용 외부 마우스, 노트북용 외부 키보드 또는 기타 입력/출력 장치. iii. 서비스를 구매한 지원 대상 제품에 내장되지 않은 기타 모든 구성 요소 iv. 정기적인 사용자의 유지 관리가 필요한 기타 부품/구성 요소.
보장 기간	서비스 구매일로부터 1년 - 5년* (*구매한 서비스 기간에 따라 다름)
제공 횟수	<p>1년 1회.</p> <p>서비스 기간 시작일로부터 12개월 동안 지원 대상 제품당 적격 사고 1건으로 제한됩니다. 그러나 각 적격 사고는 이후 기간에 해당 사고가 해결되더라도 보고된 12개월 기간에 적용됩니다. 적격 사고 한도(년 1회)에 도달하면 고객은 추가 비용을 지불하고 지원 대상 제품의 수리를 요청할 수 있습니다.</p>
보장 위험	<p>회사는 보장 기간 동안 일반적이고 통상적인 방법으로 지원 대상 제품을 사용하는 과정에서 발생한 손상을 비롯하여 취급 중 사고(떨어뜨림 또는 액체 흘림 포함) 또는 과전류 손상으로 지원 대상 제품을 수리 또는 교체시 그 비용을 보상하여 드립니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 지원 대상 제품을 사고 이전과 동등한 상태로 수리하는 것이 가능하고

	<p>경제적으로 가능한 경우 해당 제품 수리 또는,</p> <p>ii. 수리가 불가능한 경우, 손상된 제품과 동일한 새 제품으로 교체 (i, ii를 적격 사고라고 합니다.).</p> <p>우발적 손상이란 지원 대상 제품의 작동 기능에 영향을 미치는 외부 수단에 의해 발생한 지원 대상 제품에 대한 갑작스럽고 예기치 못한 손상을 의미합니다. 우발적 손상에는 재료, 제작과정 또는 설계상의 결함으로 인한 고장은 포함되지 않습니다.</p> <p>지원 대상 제품을 수리할 때 귀하는 Dell이 원래 제조업체의 새 부품이나 중고 부품 또는 다른 제조업체의 동등한 부품으로 원래 부품을 교체할 수 있음을 이해하고 이에 동의합니다. 교체 부품은 원래 부품과 기능적으로 동등합니다.</p>
제외 사항	<p>다음을 포함하되 이에 국한되지 않는 소프트웨어와 관련된 우발적 손상에 대해서는 보상하지 않습니다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 지원 대상 제품에 사전 로드되거나, 함께 구매하거나, 기타 방식으로 로드된 소프트웨어의 모든 결함 또는 손상(바이러스로 인한 손상을 포함하되 이에 국한되지 않음) 및 2) 별도의 서비스 계약에 따라 또는 제조 공정 중에 구매한 Dell의 맞춤형 공장 통합 서비스를 통해 설치 또는 추가된 소프트웨어 또는 기타 품목. <p>다음과 관련된 어떠한 보장도 제공되지 않습니다:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 플라스틱 바닥의 닳음, 커버의 긁힘, 찌그러짐(Dent), 표면상의 긁힘, 변색 등을 포함한 피보험제품의 사용에 실질적으로 영향을 주지 않는 표면상(Cosmetic) 손상 또는 결함; 2) 지원 대상 제품에 대한 정상적인 마모; 3) 지원 대상 제품의 도난 또는 잘못된 배치; 4) 지원 대상 제품의 취급 및 사용과 관련된 무모하거나, 악의적이거나, 고의적이거나, 의도적인 행위로 인한 손해; 5) 위의 1) 또는 4)에 설명된 하나 이상의 조건으로 인해 발생하는 지원 대상 제품에 대한 모든 결과적 손상; 6) Dell 또는 Dell의 대리인이 아닌 다른 사람이 수리, 유지 보수 또는 예방적 유지 보수를 시도한 지원 대상 제품 또는 지원 대상 제품을 고객(피보험자)이 잘못 설치했거나 부적절하게 설치한 경우*;

- 7) 분실 또는 도난당한 모든 지원 제품;
- 8) 외부에서 발생한 화재로 인해 손상되었거나 오용, 남용, 지원 제품과 함께 제공된 합리적인 지침을 따르지 않았거나 지원 제품이 작동하도록 의도되지 않은 환경에서 사용함으로써 의도적으로 손상되거나 손상된 모든 지원 제품;
- 9) 지원 대상 제품에 저장된 데이터의 복구 또는 전송;
- 10) 재료, 제작 기술 또는 디자인의 결함;
- 11) 번개, 흥수, 토네이도, 지진, 허리케인 등 자연재해로 인해 발생하는 모든 피해;
- 12) PowerLink for Dell | EMC Storage 또는 EqualLogic™에 명시된 대로 또는 기타 지원 제품의 경우 www.support.dell.com에 명시된 대로 소프트웨어 및 지원 제품을 Dell이 지정한 최소 릴리스 수준 또는 구성으로 유지하지 않거나 지원 제품이 서비스를 받을 수 있는 상태를 유지하기 위해 Dell이 지시한 대로 수정 교체 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스를 설치하지 않은 경우
- 13) 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 14) 이동식 미디어의 손상이나 분실
- 15) Dell로 반환된 지원대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 기타 이동식 미디어를 제거하지 않아 발생한 데이터 또는 음성 요금
- 16) 시스템 또는 네트워크의 사용 손실

*위 6) 항목에 언급된 고객(피보험자)의 설치에는 다음이 포함되며 이에 국한되지 않습니다:

- 1) 고객 또는 고객을 대신하여 제3자가 수행한 부정확하거나 부적절한 설치 활동;
- 2) 지원 대상 제품의 포장을 풀거나 이동합니다;
- 3) 지원 대상 제품을 벽이나 기타 구조물에 설치 또는 장착(또는 설치 후 동일한 설치물을 제거)하는 행위
- 4) 벽이나 기타 구조물에 장착 또는 부착하기 위해 고안된 브래킷 또는 기타 무게 지지 장치를 부착하거나 이를 제거하는 행위.

제재위반 부담보: 회사는 아래의 제재에 반하는 위험 보장, 보험금 지급 또는 이익 제공을 하지 아니합니다.

	<p>1) UN결의에 의한 제재, 금지, 제한사항</p> <p>2) EU, 영국 또는 미국의 무역경제적 제재조치 또는 법률규정</p>																																																						
보장지역	본 보험은 대한민국 내에서만 판매되며 수리 서비스는 대한민국 및 Dell이 지정한 국가 또는 지역에서만 제공됩니다.																																																						
자기부담금	없음																																																						
	<p>ProSupport Plus</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1년</th> <th>2년</th> <th>3년</th> <th>4년</th> <th>5년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>노트북</td> <td>7,410</td> <td>14,820</td> <td>22,230</td> <td>29,640</td> <td>37,060</td> </tr> <tr> <td>데스크톱</td> <td>580</td> <td>1,160</td> <td>1,730</td> <td>2,310</td> <td>2,890</td> </tr> </tbody> </table> <p>Dell Care Premium</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1년</th> <th>2년</th> <th>3년</th> <th>4년</th> <th>5년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>노트북</td> <td>9,780</td> <td>19,570</td> <td>29,350</td> <td>39,130</td> <td>48,910</td> </tr> <tr> <td>데스크톱</td> <td>3,930</td> <td>7,860</td> <td>11,780</td> <td>15,710</td> <td>19,640</td> </tr> </tbody> </table> <p>Alienware Elite Care</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>1년</th> <th>2년</th> <th>3년</th> <th>4년</th> <th>5년</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>노트북</td> <td>9,780</td> <td>19,570</td> <td>29,350</td> <td>39,130</td> <td>48,910</td> </tr> <tr> <td>데스크톱</td> <td>3,930</td> <td>7,860</td> <td>11,780</td> <td>15,710</td> <td>19,640</td> </tr> </tbody> </table> <p>위에 명시된 보험료는 부가가치세가 포함되지 않습니다.</p>		1년	2년	3년	4년	5년	노트북	7,410	14,820	22,230	29,640	37,060	데스크톱	580	1,160	1,730	2,310	2,890		1년	2년	3년	4년	5년	노트북	9,780	19,570	29,350	39,130	48,910	데스크톱	3,930	7,860	11,780	15,710	19,640		1년	2년	3년	4년	5년	노트북	9,780	19,570	29,350	39,130	48,910	데스크톱	3,930	7,860	11,780	15,710	19,640
	1년	2년	3년	4년	5년																																																		
노트북	7,410	14,820	22,230	29,640	37,060																																																		
데스크톱	580	1,160	1,730	2,310	2,890																																																		
	1년	2년	3년	4년	5년																																																		
노트북	9,780	19,570	29,350	39,130	48,910																																																		
데스크톱	3,930	7,860	11,780	15,710	19,640																																																		
	1년	2년	3년	4년	5년																																																		
노트북	9,780	19,570	29,350	39,130	48,910																																																		
데스크톱	3,930	7,860	11,780	15,710	19,640																																																		

4. 구매 절차

- 1) 우발적 파손 서비스는 국내에서 Dell 제품을 취급하는 Dell 공식 판매점, 온라인 스토어 또는 리셀러를 통해 구매할 수 있습니다.
- 2) 지원 대상 제품 구매일로부터 최대 30일 이내에 구매할 수 있습니다. 단, 제품 구매와 동시에 서비스를 구매하지 않고, 제품 구매 이후 별도로 서비스를 구매하는 경우에는 아래의 제한사항이 적용됩니다.
 - 서비스 구매일로부터 30일의 대기 기간이 적용되며, 이 대기기간 동안 발생한 사고는 보상되지 않습니다. 단, 이전 서비스 기간이 만료되기 전에 서비스를 구매(갱신)한

고객에게는 30일 대기 기간을 적용하지 않습니다.

- 서비스 구매 이전에 발생한 사고에 대해서는 어떠한 경우에도 보상이 제공되지 않습니다.
- Dell은 제품의 정상적인 작동 상태를 확인하기 위해 제품을 검사할 권리를 보유하며, 서비스 구매 전에 해당 제품의 손상이 있었다고 Dell이 판단하는 경우 보상이 제공되지 않습니다.

5. 개인 신용 정보의 제공 및 이용에 관한 고객 권리 안내

고객의 개인 신용 정보는 금융 거래의 결정 및 유지를 위한 목적으로 고객이 동의한 목적으로만 사용됩니다. AIG 고객은 개인 신용 정보와 관련하여 다음 6가지 권리를 행사할 권리가 있으며, 자세한 내용은 보험사 웹사이트(www.aig.co.kr)에서 확인할 수 있습니다.

1) 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 따른 고객의 권리:

- 제3자에게 개인정보를 제공한 사실에 대한 통지를 요청합니다.
- 신용정보에 근거한 금융거래 거절 사유 통지를 요청할 수 있습니다.
- 개인정보 제3자 제공 동의 철회 및 전화 등 마케팅 목적의 수신 중단을 요청할 수 있습니다.
- 개인정보 열람 및 정정을 요청하세요.
- 개인정보에 대한 무료 액세스를 요청하세요.
- 개인정보 유출로 인한 피해 보상을 요청합니다.

2) 위의 권리 행사와 관련하여 불편함이나 어려움이 있으신 경우 아래 담당자에게 문의하시기 바랍니다:

- AIG 신용정보 관리 및 보호 담당자 02-2260-6767
- 손해보험협회 개인정보 관리 담당자 02-3702-8500
- 금융감독원 금융소비자보호센터: 1332(국번 없이)

6. 청구 방법

- 1) 손상 사고가 발생하면 손상된 제품과 함께 Dell(또는 Dell의 공인 서비스 공급업체)에 연락합니다.
- 2) 서비스 계약 번호 및 디바이스 일련 번호를 확인하는 데 Dell과 협력합니다. 요청이 있는 경우 구매 증빙 자료를 제공합니다.
- 3) 사고 장소, 날짜 및 구체적인 사고 상황에 대한 설명 또는 서면 설명을 제공합니다. 서비스 제공에 필요한 개인정보 제공 및 활용에 동의합니다.

7. 청구 절차

- 1) 고객(피보험자)은 Dell에 클레임을 제출하면 수리가 가능한지 또는 해당 제품에 교체품을 제공하는 것이 더 적합한지 여부를 판단합니다.
- 2) 고객(피보험자)은 대상 제품에 포함된 정품 부품 또는 교체 부품을 포함하여 보험 대상 제품 전체를 반납해야 합니다. 타사 부품을 설치한 경우 보상에 영향을 미칠 수 있습니다.
- 3) 보험에 가입된 제품을 수리하는 경우 Dell은 원래 부품을 원래 제조업체의 새 부품, 중고 부품 또는 다른 제조업체의 동급 부품으로 교체할 수 있습니다. 교체 부품은 원래 부품과 동일한 기능을 가집니다.
- 4) 보험 적용 제품을 수리하는 대신 교체해야 한다고 판단되는 경우, 원래 구매한 보험 적용 제품과 성능 면에서 동일하거나 더 우수한 제품을 제공합니다.
- 5) 우발적 손상 서비스 이용 약관에 따라 수리 비용에 대한 보험금 청구권을 양도받은 Dell은 수리 비용을 보험 회사에 청구합니다.
- 6) 보험 회사는 손해사정 절차를 통해 청구건을 처리하고 보험금을 지급합니다. 필요한 경우 사고 상황에 대한 추가 확인이 필요할 수 있습니다.
- 7) 보험금 청구에 보험사기가 의심되는 경우, 보험사는 관련 법률에 따라 적절한 조치를 취할 수 있습니다.

8. 해지

보험업법 제102조의4에 따라 귀하는 구매일로부터 30일의 청약철회기간이 있습니다.
(단, 전문보험계약자는 제외) 이 기간 동안에는 서비스를 제공받지 않은 경우
납입보험료가 전액 환불됩니다. 구매일로부터 30일 이후에 해지하는 경우, 제공된
서비스 가격을 공제한 나머지 금액은 보험 기간 경과 일수에 따라 비례하여 계산 후
미경과기간에 대한 보험료는 환불됩니다.

Dell 서비스를 해지하면 이 보험 계약도 해지되며, 이 계약만 별도로 해지할 수
없습니다. 해지 및 환불 절차에 대한 자세한 내용은 Dell 서비스 이용약관을 참조하시기
바랍니다.

9. 양도

전체 Dell 서비스를 양도하는 경우 이 보험 계약도 함께 양도됩니다. 자세한 내용은

Dell 서비스 약관을 참조하시기 바랍니다.

10. 민원

보험금 청구, 보험금 지급 또는 기타 사안과 관련하여 의견이나 불만 사항이 있는 경우 아래 각 당사자에게 문의하실 수 있습니다. 보험 관련 사안의 경우, AIG 코리아의 지침에 따라 민원 처리 절차가 적용됩니다.

1) AIG

- 전화 : AIG손해보험주식회사 소비자보호팀 (02-2260-6939)
- 웹사이트 : <https://www.aig.co.kr>

2) Dell

- 전화 : 080-200-3900
- 웹사이트 : <https://www.dell.com/ko-kr>