

# 서비스 약관

## 기본 하드웨어 서비스

---

### 소개

Dell 은 본 서비스 약관("서비스 약관")에 따라 기본 하드웨어 서비스("서비스")를 제공해 드립니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서("주문 양식")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell 기술 지원 또는 영업 담당자에게 연락하십시오.

### 서비스 약관의 범위

본 서비스는 공인 인시던트(아래에 정의)를 해결하기 위한 기술 지원 옵션, 서비스 부품 및 정비 서비스를 제공합니다. 적용되는 서비스 응답 수준은 지원 대상 제품(아래에 정의)의 고객 주문 양식에서 확인할 수 있습니다. 지원되는 서비스 응답 수준은 고객의 거주 위치에 따라 다르며, 다음 사항이 포함될 수 있습니다.

- 수리 반환: 우송 서비스, 현장 인계 서비스 또는 수거 및 반품 서비스(국가마다 다름)
- 부품 전용 서비스
- 방문 서비스
- 고급 교환

서비스 응답 옵션 및 수준에 대한 자세한 내용은 [첨부서 A](#) 를 참조하십시오.

### 하드웨어 적용 범위 제한:

Dell 의 제한적 하드웨어 보증은 지원 대상 제품에 적용되며, 미국과 캐나다에 거주하는 고객의 경우 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) 에서 확인할 수 있습니다. 미국과 캐나다 이외 지역에서 지원 대상 제품에 적용되는 보증을 설명하는 해당 약관은 지원 대상 제품을 구매한 지역 또는 아래 지원 및 보증 관련 서비스 섹션에 적용되는 추가 이용 약관 규정의 섹션 4.F. 4.G.에 따라 지원 대상 제품을 재배치한 그 외 지역에 해당되는 Dell.com 웹 사이트에서 에 따라 지원 대상 제품을 재배치한 그 외 지역에 해당되는 Dell.com 웹 사이트에서 이용할 수 있습니다. 하드웨어 적용 범위 제한이 적용될 수 있으며 추가 비용을 지불하면 이러한 하드웨어 제한을 연장할 수 있는 서비스를 이용할 수 있습니다. 이러한 적용 범위 제한은 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) 에 명시되어 있고, 고객이 서비스를 요청한 당시에 지원 대상 제품이 위치한 장소의 현지 관련 법률에 따라 특정 제한이 금지되는 경우 외에는 모든 지역의 지원 대상 제품에 적용되며 여기에는 다음을 포함하되 이에 제한되지 않습니다.

- 배터리는 지원 대상 제품에 적용되는 보증 기간에 상관없이 표준 휴대용 구성의 일부로 포함될 경우 기본 1년 제한 하드웨어 보증 대상입니다. Dell은 특정 지원 대상 제품에 대해 3년 보증 연장이 제공되는 배터리를 구매할 수 있는 옵션을 제공할 수 있습니다.
- Series 5, 6 또는 7 PowerEdge™ RAID 컨트롤러(PERC) 배터리는 신제품일 때 최대 72 시간의 컨트롤러 캐시 메모리 백업 전력을 제공할 수 있지만, Dell 제한적 하드웨어 보증에 따라 Dell 은 해당 Dell 제한적 하드웨어 보증 기간의 첫 해 동안 배터리가 24 시간 이상의 백업 전력을 제공함을 보증합니다.
- Series 8 PERC Controller 배터리가 포함된 지원 대상 제품에는 3 년간의 제한적 하드웨어 보증이 제공되며 이 경우 3 년을 초과하여 보증을 연장할 수 없습니다.
- PowerEdge, PowerEdge SC and PowerVault™ 시스템의 SATA(Serial ATA) 하드 드라이브에는 1 년의 제한적 하드웨어 보증 기간과 SATA 하드 드라이브가 장착된 Dell 시스템에 대한 제한적 하드웨어 보증 기간 중 짧은 기간이 적용됩니다. 추가 비용을 지불하면 이러한 시스템에 대한 SATA 하드 드라이브 무상수리 기간을 연장할 수 있는 Dell ProSupport™ 등의 서비스를 이용할 수 있습니다.



- PowerEdge Express Flash PCIe(PCI Express) SSD 장치의 모든 변종 제품에는 PowerEdge Express Flash PCIe SSD 장치가 장착된 Dell 시스템에 선적되는 제한적 하드웨어 보증 기간이 적용됩니다. PowerEdge Express Flash PCIe SSD 장치는 최초 선적일로부터 총 5 년의 보증 기간 이상으로 연장된 기간 보증 지원 구매 대상에서 제외됩니다. 또한 PowerEdge Express Flash PCIe SSD 장치는 장치에 기록될 수 있는 최대 물리적 바이트 수(장치 수명)를 갖는 실리콘 기술을 사용합니다. 적용되는 제한적 하드웨어 보증에 제조상 결함 및/또는 재료 결함으로 인한 고장은 포함되지만 최대 장치 수명에 도달하는 장치 관련 문제는 포함되지 않습니다.
- PS 시리즈와 SC 시리즈 제품에 사용된 SAS 솔리드 스테이트 드라이브(SSD)를 제외하고, 추가 요금을 지불하고 더 오랜 기간 서비스를 받을 수 있는 Dell ProSupport™, Dell ProSupport Plus 또는 Dell ProSupport Flex 서비스와 같은 별도의 서비스 상품과 함께 구매하지 않은 한 엔터프라이즈 SATA, SAS 및 NVMe SSD 는 기존 배송일로부터 3 년이 넘는 연장 보증을 구매할 수 없습니다. 그러한 모든 장치는 장치에 기록될 수 있는 최대 물리적 바이트 수(장치 수명)를 갖습니다. 적용되는 제한적 하드웨어 보증에 제조상 결함 및/또는 재료 결함으로 인한 고장은 포함되지만 최대 장치 수명에 도달하는 장치 관련 문제는 포함되지 않습니다.
- 사전 설치된 Teradici® 펌웨어 버전 5.4.1 또는 이전 버전 및 최신 Teradici® 펌웨어 버전 5.5.1 업데이트를 포함하는 Dell Wyse 5030 PCoIP zero client 시스템, 5050 AiO zero client 시스템 및 Wyse 7030 PCoIP zero client 시스템 지원은 지원 대상 제품의 기간(아래에 정의) 동안 고객에게 제공됩니다. 고객이 Teradici 펌웨어 버전 6.0 이상에 대한 라이선스를 구매하려면 Dell 영업 담당자에게 문의하여 자세한 정보를 확인하고 해당 지원 옵션에 대해 논의해야 합니다.

지원 제품 또는 제한 수명 보증이 적용되는 지원 제품의 구성 요소를 대상으로 Dell 은 청구서에 기재된 서비스에 해당하는 서비스 약관에 따라 이 서비스의 지정 기간 동안 서비스를 제공합니다. 그러한 서비스 기간이 만료된 이후에, 제한 수명 보증이 적용되는 지원 대상 제품 또는 구성 요소와 관련하여 발생한 공인 사고는 본 Dell 기본 하드웨어 서비스 약관에 따라 서비스를 받게 됩니다. 기본 하드웨어 서비스 관련 연락처는 [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global) 에서 확인할 수 있습니다.

Dell 의 하드웨어 적용 범위 제한 및/또는 미국 및 캐나다 이외 지역의 지원 대상 제품에 적용되는 보증 및 서비스는 Dell 이 공급하지 않은 제품 또는 구성 요소가 설치되어 있거나 사용 중인 상용 하드웨어 제품에는 적용되지 않습니다. Dell 의 하드웨어 적용 범위 제한 및/또는 미국 및 캐나다 이외 지역의 지원 대상 제품에 적용되는 보증 및 해당하는 적격 서비스는 Dell 이 공급하지 않은 타사 제품이 Dell 시스템에 설치되어 있는 경우에는 무효화될 수 있습니다.

## Dell 에 서비스 요청하기

**자체 해결 시도:** 드라이버 업데이트 등과 같은 자체 해결 시도 시, [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 에서 제공하고 규모가 점차 확대되고 있는 자체 해결 시도 및 진단 도구를 사용해보십시오.

부품 전용 서비스를 제외한 모든 기본 하드웨어 서비스에 다음과 같은 기술 서비스 및 지원이 제공됩니다.

- 현지 국가 공휴일을 제외한 업무 시간 동안 하드웨어 문제를 해결하는 전화 지원 서비스.
- 실시간 온라인 채팅(지원 가능한 지역)과 이메일을 통한 기술 지원 서비스.

**참고:** 서비스 제공은 지역마다 다를 수 있습니다. Dell 공인 리셀러로부터 구매한 지원 대상 제품의 경우, Dell 공인 리셀러에 문의하여 고객의 지원 대상 제품에 적용되는 서비스 응답 수준을 확인할 수 있습니다.

**자체 해결 시도:** 드라이버 업데이트 등과 같은 자체 해결 시도 시, [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 에서 제공하고 규모가 점차 확대되고 있는 자체 해결 시도 및 진단 도구를 사용해보십시오.

**낮은 긴급도 기술 서비스 해결:** 긴급도가 낮은 문제에 대해서는 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 에서 지원되는 실시간 온라인 채팅이나 이메일을 통해 Dell 기술 지원 서비스 센터에 문의하십시오.



**전화 상담을 통한 문제 해결:** 기본 하드웨어 서비스 기술자(“Dell 기술자”)가 현지 국가 공휴일을 제외한 업무 시간 동안 전화 상담 서비스를 제공합니다. 현지 전화 지원 번호는 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 에서 확인할 수 있습니다.

Dell 기술자에게 연락하기 전에 다음 사항을 미리 확인하시기 바랍니다.

- 서비스 태그(아래 정의됨), 급행 서비스 코드, 지원 대상 제품의 모델 번호 정보
- 발생한 문제와 Dell 기술자에게 연락하기 전에 취하는 모든 문제 해결 단계에 대한 설명
- Dell 기술자와 사전 상담을 통해 이미 지정 받은 사례 번호(해당하는 경우)
- 문제 해결 과정에서 지원 대상 제품에 실제 접근성

Dell 기술자는 지원 대상 제품에 대한 서비스 수준을 확인하고 고객이 일련의 문제 해결 단계에 따라 문제를 진단할 수 있도록 지원합니다. Dell 기술자가 고객에게 제품 케이스를 열어 하드웨어를 꺼내고 소프트웨어를 조작하거나 다른 진단 작업을 수행하도록 요청할 수도 있습니다.

지원 대상 제품에 적용되는 하드웨어 보증 기간이 만료되었거나 본 서비스 범위를 벗어난 문제인 경우, 진단과 치료는 계속 지원되지만 추가 비용이 발생합니다. 고객이 운영 체제 백업 사본 또는 복원 미디어를 원하는 경우, 고객은 고객 지원 대상 제품의 유틸리티를 사용하거나 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 운영 체제 백업 사본 또는 복원 미디어를 생성해야 합니다. 고객은 Dell 에게 운영 체제 미디어의 물리적 사본을 요청하는 경우에 배송료를 부담해야 할 수 있습니다.

## 서비스 부품

구매한 서비스 응답 수준에 관계없이 일부 구성 부품은 간단한 고객 해체 및 교체가 가능하도록 설계되었습니다. 이러한 부품을 고객 자가 교체품(CRU)이라고 합니다. 진단 과정에서 Dell 기술자가 공인 사고의 수리를 CRU 지정 부품으로 해결할 수 있다고 판단하는 경우에 Dell 은 고객에게 직접 CRU 지정 부품을 제공합니다. CRU 부품을 배송하기 위해 사용되는 운송 방법은 고객이 구입한 서비스 수준에 따라 달라집니다. "수리용 반환 서비스"를 구입한 고객의 서비스 부품은 일반 배송 서비스를 통해 배송됩니다.

Dell 기술자가 부품 교체나 시스템 반품이 필요하다고 판단하면 고객에게 그 다음 수행할 단계에 대해 알려드립니다. 고객이 구매한 서비스 수준에 따라 고객의 서비스 응답 수준에 관하여 **첨부서 A** 에 안내된 해당 옵션이 적용됩니다.

## 보증 범위를 벗어난 기본 지원

보증 기간이 만료되었거나 지원 대상 제품에 제기된 문제 또는 결함이 공인 사고가 아닌 이유로 고객 제품이 보증 대상에서 제외되는 경우 보증 범위를 벗어난 지원을 유료로 구매할 수 있습니다. 보증 범위를 벗어난 지원에는 전화 상담 기술 지원 및/또는 하드웨어 수리 서비스가 포함될 수 있습니다.

유료 서비스의 경우, Dell 기술자가 문제를 진단을 하여 하드웨어 결함이 발견되면 인건비와 부품비를 포함한 보증 범위를 벗어난 지원 수리비 견적서를 고객에게 제시합니다. 장치와 위치에 따라 결함이 있는 장치 수리에 수리 반환 옵션 또는 방문 서비스를 이용할 수 있습니다. 수리 반환 옵션을 선택하는 경우, 배송에 대한 책임은 고객에게 있습니다. 보증 범위를 벗어난 지원의 경우, 공인 Dell 기술자가 결함이 있는 장치를 점검한 후 서비스 비용을 결정합니다.



## 특정 지원 대상 제품에 대한 추가 서비스 이용약관:

**Dell PowerConnect 기본 서비스.** Dell PowerConnect 제품에 대한 기본 서비스에는 하드웨어 문제 해결, 수리, 초기 90 일 간 소프트웨어 보증이 포함됩니다. 다음과 같은 서비스가 기본 서비스 계약에 따라 서비스 응답 수준으로 업무 시간 동안 제공됩니다.

- 전원 켜기
- 포트 연결
- SFP/GBIC
- 팬/전원 공급기
- CLI/GUI 를 통한 원격 문제 해결
- 하드웨어 기능 버그 또는 결함에 대한 Dell 엔지니어링 지원

**초기 90 일 간 소프트웨어 보증:** Dell 은 구매일로부터 90 일 간 소프트웨어가 재료 및 제작상 결함이 없으며, 지원 대상 제품에 공인되는 정상적인 사용 시 사양을 대체로 준수함을 보증합니다.

**Dell EqualLogic 소프트웨어 업데이트.** Dell EqualLogic PS 시리즈를 비롯하여 해당 Dell EqualLogic 지원 대상 제품에 대한 기본 하드웨어 서비스에는 유지 관리 소프트웨어 업데이트와 함께 SAN HQ, Auto Snapshot Manager 및 호스트 통합 도구 키트(청구서에 명시된 서비스 기간에 해당)와 같은 펌웨어 및 핵심 소프트웨어의 새로운 기능에 대한 소개가 포함됩니다.

**패치 및 버그 수정.** Dell 은 운영 체제 호환성이나 데이터베이스 호환성을 유지할 목적으로 해당 EqualLogic 엔터프라이즈 스토리지 소프트웨어에 대한 패치 및 버그 수정을 주기적으로 릴리스하는데, 지원 대상 제품의 설명서에 대한 적합성을 유지하기 위해 필요한 오류 수정, 해결 방법 또는 패치를 의미합니다.

**새 버전.** Dell 무상수리 또는 연간 서비스나 유지 관리 계약의 적용을 받는 지원 대상 제품에 설치된 엔터프라이즈 스토리지 소프트웨어에 대해 Dell 은 일반적으로 추가 비용 없이 정식 회원에게 해당 EqualLogic 엔터프라이즈 스토리지 소프트웨어의 신규 버전이나 릴리스를 제공합니다. 새 버전은 대개 패치와 버그 수정이 포함된 릴리스, 기존 기능의 확장이나 연장을 반영하는 변경 사항, 실질적인 신규 기능이 포함된 변경 사항으로 구성됩니다.

**Dell Edge Gateway 및 Embedded PC 제품.** 일부 Dell Edge Gateway 및 Embedded PC 지원 대상 제품에 대한 기본 하드웨어 서비스에는 하드웨어 문제 해결이 포함됩니다. 고객 지원 없이는 Dell 에서 원격 진단이나 문제 해결을 제공할 수 없습니다. **고객은 다음 사항을 제공해야 합니다.**

- 제품이 가까이 있어야 합니다. 그래야 기술 지원을 통해 오류를 원격 진단하고 필요한 부품 및 엔지니어를 파견할 수 있습니다.
- 서비스에 안전한 환경에 제품을 뒹야 합니다. Dell 현장 기술자는 제품의 장착 및 분리에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 현장 기술자가 현장에서 제품의 문제를 해결할 수 있도록 모니터, 마우스 및 키보드를 제공해야 합니다.
- 제품에 전원을 공급해야 합니다.

Dell Edge Gateway 및 Embedded PC 제품에 대해 기본 하드웨어 서비스에서 지원하는 사항	Dell Edge Gateway 및 Embedded PC 제품에 대해 기본 하드웨어 서비스에서 지원하지 않는 사항
지원 대상 제품에 포함된 적격 하드웨어에 대한 지원	비적격 하드웨어 또는 소프트웨어 연결에 대한 지원



## 모든 지원 대상 제품에 대한 제외 서비스

이 서비스 약관의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동
- 운영 체제 소프트웨어 사용법 지원
- 데이터베이스 지원
- Dell 이외 브랜드 소프트웨어(예: Microsoft® Office) 또는 더 이상 Dell 의 새로운 지원 대상 제품과 함께 출고되지 않는 소프트웨어에 대한 미디어 교체
- 구성, 최적화, 설치, 재배포 또는 업그레이드 지원
- 글로벌 통제 센터 미션 크리티컬 모니터링
- 긴급 파견 또는 고객 판정 사고 심각도 수준
- 사례 관리 또는 상부 보고 관리
- Dell 이외 업체 제품에 요청되는 보증, 수리 또는 기타 유형의 서비스(달리 명시되지 않은 경우)
- 액세서리, 작동 소모품, 주변기기 또는 배터리, 프레임, 커버 등의 부품, 모든 데이터 복구 또는 전송
- 전적으로 외관에만 관련되고 장치 기능에 영향을 미치지 않는 지원 대상 제품의 손상이나 결함 수리
- 지원 대상 제품의 오용, 사고 또는 남용(예: 잘못된 상용 전압 또는 퓨즈 사용, 호환되지 않는 장치 및 액세서리 사용, 부적절하거나 불충분한 환기 또는 작동 지침 미준수를 포함하되, 이상으로 국한되지 않음), 개조, 부적절한 물리적 또는 작동 환경, 고객(또는 고객 대리인)에 의한 부적절한 정비로 인해 손상된 장비에 대한 서비스
- Dell, Dell 공인 리셀러 또는 공인 서비스 제공업체 이외의 타자 또는 CSR(고객 자가 교체품)을 사용하는 고객에 의한 개조, 조정 또는 수리의 결과로 인해 또는 소프트웨어 문제로 인해 필요한 수리
- 성능 또는 관리 지원
- 설치, 제거, 재배포, 예방 유지 관리, 교육 지원, 원격 관리와 같은 기타 활동 또는 본 서비스 약관에 명시되지 않은 활동이나 서비스
- 공급품, 미디어 교체품, 작동 공급 장치, 주변 액세서리 또는 배터리, 프레임 및 커버와 같은 부품이나 그에 따른 지원 부품
- 직접적인 타사 제품 지원 또는 제조업체, 공급업체, 파트너가 현재 지원하지 않는 버전의 협력 지원
- 자연 재해(예: 번개, 홍수, 폭풍, 지진 및 태풍을 포함하며 이에 제한되지 않음), 지원 대상 제품이나 구성 요소의 오용, 사고, 남용(예: 잘못된 전원 전압 사용, 잘못된 퓨즈 사용, 호환되지 않는 장치나 액세서리 사용, 부적절하거나 충분하지 않은 통풍 또는 작동 지침 미준수를 포함하며 이에 제한되지 않음), 수정, 적절하지 않은 물리적 또는 작동 환경, 고객(또는 고객의 에이전트)의 부적절한 유지 관리, 설계 방식을 따르지 않은 지원 대상 제품의 이동, 장비 또는 부품 식별 레이블 제거 또는 변형, Dell이 책임지지 않는 제품으로 인해 발생한 장애로 인해 손상된 장비에 대한 지원
- 스파이웨어/바이러스 제거
- 데이터 백업 서비스



- 본 서비스 설명에서 명시한 것 이외의 고급 무선, 네트워크 또는 원격 설치, 구성, 어플리케이션의 최적화 및 구성
- 스크립팅, 프로그래밍, 데이터베이스 설계/구현, 웹 개발 또는 재컴파일된 커널
- 특정 배터리는 특정 항공 배송 규정의 적용을 받습니다. 이러한 경우 Dell은 항공기로 배터리를 배송하지 못할 수 있으며 대신 대체 배송 수단을 이용하여 교체 부품을 제공합니다. 구입한 서비스 응답 수준은 항공기로 배송할 수 없는 배터리 배송에는 제공되지 않을 수 있습니다. Dell 기술 지원 담당자는 교체 부품으로 받게 될 모든 배터리 배송에 관한 특정 정보를 제공할 수 있습니다.
- Dell, Dell 공인 리셀러 또는 서비스 제공업체 이외의 타사 또는 CSR(Customer Self Replaceable) 부품을 사용하는 고객에 의한 변경, 조정 또는 수리의 결과로 인하거나 소프트웨어 문제로 인한 수리

본 서비스 설명은 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약") 약관에 따라 제공된 무상수리 외에 다른 무상수리를 고객에게 제공하지 않습니다.



## 일반 고객 책임

**액세스 허용 권한.** 고객은 서비스를 제공하기 위한 목적으로 고객 및 Dell 이 지원 대상 제품, 관련 데이터, 포함된 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 접근하고 이를 사용할 수 있는 권한을 획득했음을 밝히고 보증합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell 에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

**전화 기술자 및 현장 기술자의 업무에 협조.** 고객은 Dell 전화 분석가 또는 현장 기술자의 지시에 협조하고 이를 따릅니다. 지금까지의 사례에 비춰봤을 때, 사용자와 기사 사이에 긴밀한 협조가 이뤄진다면 대부분의 시스템 문제와 오류는 전화로 해결할 수 있습니다.

**현장 책임.** 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객은 자유롭고, 안전하고, 충분히 고객 시설과 지원 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다(비용은 고객이 부담). 충분한 접근이란 넉넉한 작업 공간, 전기 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 장치), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 장치에 대한 제공 비용은 Dell 이 아닌 고객이 부담해야 합니다.

**소프트웨어 및 서비스가 제공되는 릴리스 유지 관리.** 고객은 Dell 에서 지정한 최소 릴리스 수준이나 Dell | EMC Storage 또는 EqualLogic™의 PowerLink 에 명시된 구성이나 추가 지원 제품에 대해 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 에 규정된 구성대로 소프트웨어 및 지원 제품을 유지해야 합니다. 고객은 지원 대상 제품이 이 서비스에 대해 적합하도록 Dell 의 지침에 따라 개선을 위한 교체용 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스 설치도 확인해야 합니다.

**데이터 백업 - 기밀 데이터 제거.** 고객은 이 서비스가 제공되기 전에 영향을 받는 모든 시스템에 있는 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램을 완전히 백업합니다. 고객은 발생 가능한 데이터 오류, 변경 또는 손실을 방지하기 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터를 주기적으로 백업해야 합니다. 그 밖에도 고객은 현장 기술자가 지원을 제공하는지 여부에 관계 없이 모든 기밀, 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등 이동식 매체를 제거해야 합니다. Dell 은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 매체의 손상이나 손실
- Dell 에 반환되지 않은 지원 대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 다른 이동식 매체를 제거하지 않아 발생하는 데이터 또는 음성 요금
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실
- 및/또는 Dell 또는 타사 서비스 제공업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

Dell 은 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다. 지원 대상 제품이나 그 일부를 반송하는 경우, 고객은 전화 기술자가 요청한 지원 대상 제품 또는 그 일부만을 포함시킵니다.

**타사 무상수리.** 본 서비스를 수행하려면 Dell 에서 자체 생산하지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 무상수리가 무효화될 수 있습니다. 고객은 Dell 의 서비스 수행이 해당 무상수리에 영향을 미치지 않도록 해야 하며 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아들일 수 있어야 합니다. Dell 은 타사 무상수리 또는 서비스가 그러한 무상수리에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.



## Dell 서비스 사용 약관

본 서비스 약관은 고객("귀하" 또는 "고객")과 서비스 구입 시 고객이 수령한 청구서에 명시되어 있는 Dell 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell과의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며 고객 위치에 따라 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약에 따라 제공됩니다(해당하는 경우, "계약"). 고객 위치에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

고객 위치	Dell 서비스의 구매에 적용되는 약관	
	Dell로부터 직접 Dell 서비스를 구매한 고객	Dell 공인 리셀러를 통해 Dell 서비스를 구매한 고객
미국	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
캐나다	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (영어) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (캐나다 프랑스어)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (영어) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	해당 국가/지역의 현지 웹 사이트( <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ) 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	해당 국가/지역의 현지 웹 사이트( <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ) 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
아시아 태평양 지역 및 일본	해당 국가/지역의 현지 웹 사이트( <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ) 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .*	판매자로부터 받은 서비스 약관 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 약관 및 기타 Dell 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 제공업체인 Dell 을 지칭합니다. 본 서비스 약관에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
유럽, 중동 및 아프리카	해당 국가/지역의 현지 웹 사이트( <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> ) 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> .* 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL 을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> 독일: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> 영국: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	판매자로부터 받은 서비스 약관 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 약관 및 기타 Dell 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 제공업체인 Dell 을 지칭합니다. 본 서비스 약관에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.

\* 고객은 해당 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 [www.dell.com](http://www.dell.com) 에 액세스하거나 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> 의 Dell 웹 사이트에서 "국가/지역 선택" 옵션을 선택하여 현지 웹 사이트 ([www.dell.com](http://www.dell.com)) 에 액세스할 수 있습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 약관을 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 약관은 [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global)에서 검토할 수 있습니다.

본 서비스 약관과 계약의 약관 간에 충돌이 발생할 경우 특정 충돌 사항에 대해서만 본 서비스 약관이 우선하며, 본 서비스 약관과 상반되지 않는 계약의 기타 약관을 대체하지 않습니다.





서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매 관련 Dell.com 웹사이트나 Dell 소프트웨어 인터페이스에서 "동의함" 단추 또는 상자를 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 약관 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 약관을 체결하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 약관을 준수하도록 하는 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 이 서비스 약관의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문 양식을 실행해야 할 수도 있습니다.



## 지원 및 보증 관련 서비스에 적용되는 추가 이용약관

### 1. 지원 제품

이 서비스는 표준 구성으로 구입한 특정 Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, Dell Wyse™; Dell XPS™, Dell Alienware™, Chromebook™, Embedded PC, Dell Edge Gateway, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, Dell | EMC Storage Systems™ 및 Dell 모니터 및 도킹 스테이션("지원 대상 제품")과 같은 지원 대상 제품에 이용할 수 있습니다. 지원 대상 제품은 정기적으로 추가되므로 귀하의 Dell 또는 타사 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오. 각 지원 대상 제품에는 일련 번호로 태그(이하 "서비스 태그")가 지정됩니다. 고객은 각 지원 제품마다 별도의 서비스 계약을 구입해야 합니다.

### 2. 지원 서비스

- A. 하드웨어 제한 보증 - 하드웨어 적용 범위 제한.** 지원 관련 서비스에는 기술 지원 옵션(전화, 인터넷 등) 및 고객의 지원 제품에 적용되는 제한 보증 기간에 따라, 이 기간 내에서 발생하는 제조상의 결함("공인 인시던트")을 수리 또는 교체하기 위한 서비스 부품과 관련 인적 서비스를 포함할 수 있습니다.

1, 2 페이지의 조항에 설명된 대로, 하드웨어 적용 범위 제한이 적용될 수 있으며, 추가 비용으로 이러한 하드웨어 제한을 연장할 수 있는 서비스를 이용할 수도 있습니다. 미국과 캐나다 지역 고객에게 적용되는 보증서([www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty))를 검토하여 다른 현지 법률을 적용받는 전 세계 모든 고객에게 해당되는 하드웨어 범위 제한을 확인하십시오. 기타 보증 정보는 해당 지역의 Dell.com 웹 사이트를 참조하고, 보다 자세한 내용은 Dell 기술 지원 분석가에게 연락하십시오.

- B. 전체 제품 교체 - 반송하지 않음.** 결함이 발생한 지원 대상 제품의 구성 요소가 쉽게 분리되고 다시 연결되거나(키보드 또는 모니터 등), 지원 대상 제품이 전체 장치로 교체해야 하는 제품이라고 Dell이 판단하는 경우 Dell은 고객에게 전체 교체용 장치를 보낼 수 있습니다. Dell이 고객에게 교체용 장치를 보내는 경우에는 고객이 해당 시스템에 대해 하드 드라이브 관리를 구입하지 않았더라도 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 Dell에 양도해야 합니다. 이 경우 고객은 해당 하드 드라이브를 유지할 수 있습니다. 고객이 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 위의 요건에 따라 Dell에 양도하지 않는 경우, 또는 교체 장치와 함께 제공된 서면 지시서에 따라 결함이 있는 장치가 십(10) 일 내에 반환되지 않는 경우(Dell 기술 지원 담당자가 직접 교체 장치를 전달하지 않은 경우) 고객은 청구서 수령 후 Dell에 교체 장치 비용을 지불한다는 데 동의합니다. 고객이 수령 후 10일 이내에 청구 금액을 지불하지 않으면 Dell이 행사할 수 있는 법적인 권리와 구제책 외에도 Dell은 통지 후 이 서비스 명세서를 무효화할 수 있습니다.
- C. 부품 재고** Dell은 현재 전 세계 여러 곳에서 부품 재고를 확보하고 있습니다. 일부 부품의 경우 고객 위치에서 가장 가까운 곳에 재고가 없을 수 있습니다. 지원 대상 제품 수리에 필요한 부품이 고객이 있는 곳과 가까운 Dell 시설에 없어 다른 곳에서 가져와야 하는 경우, 해당 부품은 가급적 빨리 상업적으로 적절한 기한 내에 배송받게 됩니다.
- D. 서비스 부품 소유권.** 지원 대상 제품에서 제거되어 Dell 측에 반환된 Dell의 모든 서비스 부품은 Dell의 소유가 됩니다. 고객은 고객이 Dell로부터 교체 부품을 수령한 후 지원 제품에서 제거하여 반납하지 않고 유지하는 서비스 부품에 대해 당시 소매 가격을 Dell에 지불해야 합니다(하드 드라이브 관리 서비스가 적용되는 지원 제품의 하드 드라이브는 제외). Dell은 보증 수리를 실시하면서 여러 제조업체에서 제조한 새 부품 및 재정비 부품을 사용하며 고객은 이러한 부품의 사용을 명시적으로 승인합니다.



3. **서비스 기간.** 이 서비스 약관은 주문서에 기재된 날짜에 시작되어 주문서에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 지속됩니다. 해당하는 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구입한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리형 종점 또는 최종 사용자의 수, 요율 또는 가격 및 이러한 서비스에 적용되는 조건은 고객 주문서에 명시됩니다. Dell 과 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, 이 서비스 약관에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객 내부에서 사용해야만 하고, 재판매나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.

#### 4. 중요한 추가 정보

- A. **일정 재조정.** 본 서비스의 예약을 마친 후 예약 변경은 예약 날짜로부터 최소한 팔(8) 일 전에 이루어져야 합니다. 고객이 예약 날짜 이전 7일 이내에 서비스 일정을 재조정할 경우, 서비스 비용의 25% 이내의 일정 재조정 비용이 발생합니다. 고객은 서비스 개시일에서 적어도 8일 전에 서비스 일정이 재조정되었음을 확인해야 합니다.
- B. **상업적으로 적절한 서비스 범위 제한.** Dell 은 자유 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell 또는 Dell 의 서비스 제공자에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell 은 고객이 본 서비스 약관에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다. 서비스의 범위는 지원 제품이 설계된 용도로만 적용됩니다.
- C. **서비스 옵션.** 서비스 옵션(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell 에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 옵션은 각각 Dell 과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 옵션은 이 서비스 약관에 준하여 제공됩니다.
- D. **위임.** Dell 은 본 서비스 및/또는 서비스 약관을 적절한 자격을 갖춘 타사 서비스 공급자에게 위임할 수 있습니다.
- E. **취소.** Dell 은 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.
- 고객이 청구서에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우
  - 고객이 권한을 남용하거나 지원업무를 수행중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술자의 협조를 거부하는 경우
  - 고객이 서비스 약관서에 상술된 조건을 일부라도 위반한 경우
  - Dell은 구성 요소에 대한 고장률을 지속적으로 모니터링하고 있으며, 이러한 정보를 바탕으로 고객이 서비스를 과도하게 남용하는 것으로 합당하게 판단되는 경우 Dell은 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. 고객이 구성 요소 및 관련 시스템의 표준 고장률을 크게 상회하는 결함이 있는 구성 요소의 교체를 요구하는 경우를 예로 들 수 있습니다. Dell이(Dell의 단독 자유재량에 따라) 과도한 사용 및 이에 따른 마모로 인한 고장의 증거가 있는 구성 요소에 대한 발송 요청 등을 포함하여 고객이 서비스를 남용하고 있다고 판단하는 경우 Dell은 서비스를 취소하거나 거부할 수 있는 권리를 보유합니다.

Dell 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell 은 고객이 받은 청구서에 명시된 주소로 취소 사실을 알리는 통지서를 발송합니다. 현지 법률에서 계약에 의해 바뀔 수 없는 다른 해지 규정을 요구하지 않는 한, 통지서에 해지 사유, 해지 효력 발생일(Dell 이 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 10 일 이후)을 명시합니다. Dell 이 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우 고객은 Dell 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없습니다.

- F. 지리적 제약 및 소재지 변경.** 본 서비스는 고객 청구서에 명시된 소재지로 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 지원 대상 제품이 지원 대상 제품에 대한 Dell 서비스 기록에 반영되는 위치와 일치하는 장소에 위치하지 않거나, 구성 세부 정보가 변경된 후 Dell 에게 보고하지 않은 경우에는 고객이 구매한 지원 대상 제품의 지원 자격을 Dell 이 먼저 재확인한 다음 지원 대상 제품에 해당하는 응답 시간이 재지정됩니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 방문 서비스 시간 등의 서비스 옵션은 지역에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 서비스 담당자에게 연락하십시오. 지원 제품의 소재지가 변경될 경우 Dell 이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지는 않음) 여러 가지 요인에 따르며, 시간과 자재, 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 효율에 따라, 소재지가 변경된 지원 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다. 본 서비스 약관에 달리 명시되어 있지 않는 한, EMEA 의 고객은 가장 가까운 Dell Logistics 위치(픽업/현장 인계 위치)에서 최대 150km 의 이내에서 현장 방문 서비스를 이용 가능합니다. EMEA 지역 내의 현장 방문 서비스의 여부에 관한 자세한 내용은 Dell 서비스 담당자에게 연락하십시오.
- G. 서비스 양도.** 본 서비스 약관에 상술된 제한 조건에 의거하여, 고객은 해당 시점에 유효한 서비스 기간이 만료되기 전에 고객의 지원 제품 전체를 구입한 제 3 자에게 본 서비스를 양도할 수 있습니다. 단, 고객이 지원 제품 및 본 서비스의 최초 구입자이거나 고객이 원래의 소유자 또는 이전의 양수인으로부터 지원 제품을 구입하고 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 에서 제공되는 모든 양도 절차를 따른 경우에 한합니다. 소정의 양도 수수료가 적용될 수 있습니다. 고객 또는 고객의 양수인이 본 서비스가 제공되지 않거나 고객이 본 서비스에 지불한 것과 다른 금액으로 서비스가 제공되는 지역으로 지원 제품을 옮겼을 경우, 고객 또는 고객의 양수인은 새 지역에서 동일한 종류의 지원 보증을 받지 못하거나 추가 요금을 부담해야 할 수 있습니다. 고객 또는 고객의 양수인이 발생하는 추가 비용을 지불하지 않기로 결정하는 경우, 새로운 장소에서 고객의 서비스는 환불 지원 없이 해당 가격 이하로 제공되는 지원 범주로 자동 변경될 수 있습니다.

© 2015 Dell Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다. Dell 판매 약관의 하드 카피 사본은 요청 시 제공해드립니다.



## 첨부서 A

### 서비스 응답 옵션

서비스 응답 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	세부 사항
<b>수리 반환 옵션</b>	우송 서비스	우송 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술자에게 전화하여 시작됩니다. 진단 과정에서 Dell 기술자는 해당 문제로 인해 지원 대상 제품을 Dell 에서 지정한 수리 센터로 보내 공인 사고를 지원해야 할지 판단합니다. 소요 시간은 7-12 영업일이며, 고객이 지원 대상 제품을 Dell 로 발송한 날로부터 시작해서 수리 센터 배송에 소요된 시간을 포함하여 대개 10 일 정도 걸립니다. 응답 시간은 국가와 지역에 따라 차이가 있을 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.
	우송 서비스: 고객이 박스를 준비하고 운송비 부담	우송 서비스: <b>고객이 박스를 준비하고 운송비 부담:</b> 보증에 Dell에서 지불하는 입고 운송료가 포함되지 않은 경우, 반품 승인(RMA) 번호가 발행되므로 반품 시에 이 번호를 포함시켜야 합니다. 고객은 제품을 원래의 포장 상태 또는 그에 준하는 포장에 넣어 반품해야 하며 운송료를 사전 지불하고 운송 보험에 가입해야 합니다. 제품이 운송 중 분실되거나 손상되는 경우 이는 고객에 의한 손상으로서 보증이 무효화되는 손해를 입게 된다는 점에 유의하십시오. 소요 시간은 7-12 영업일이며, 고객이 지원 대상 제품을 Dell로 발송한 날로부터 시작해서 수리 센터 배송에 소요된 시간을 포함하여 대개 10일 정도 걸립니다. Dell에서 고객에게 수리 제품 또는 교체 제품을 다시 보내드립니다. 미국(푸에르토리코 및 미국 지역 소유 및 영토 제외) 또는 캐나다(캐나다에서 등록된 시스템에 해당) 주소지의 경우 수리 또는 교체 제품의 운송비를 Dell에서 부담합니다. 소요 시간은 7-12 영업일이며, 고객이 지원 대상 제품을 Dell로 발송한 날로부터 시작해서 수리 센터 배송에 소요된 시간을 포함하여 대개 10일 정도 걸립니다.
	우송 서비스: 고객이 박스를 준비하고 운송비 부담:	우송 서비스: <b>고객이 박스를 준비하고 운송비 부담:</b> 보증에 Dell에서 사전 지불하는 입고 및 반품 운송료가 포함된 경우, 반품 승인(RMA) 번호가 발행되므로 반품 시에 이 번호를 포함시켜야 합니다. 고객은 제품을 원래의 포장 상태 또는 그에 준하는 포장에 넣어 지정된 수리 시설에 반품해야 하며, Dell에서 수리 또는 교체 제품을 고객에게 다시 보내드립니다. 소요 시간은 7~12 영업일이며, 고객이 지원 대상 제품을 Dell로 발송한 날로부터 시작해서 수리 센터 배송에 소요된 시간을 포함하여 대개 10일 정도 걸립니다. 미국(푸에르토리코 및 미국 지역 소유 및 영토 제외) 또는 캐나다(캐나다에서 등록된 시스템에 해당) 주소지의 경우 수리 또는 교체 제품의 운송비를 Dell에서 부담합니다
	우송 서비스: Dell이 박스를 준비하고 운송비 부담	우송 서비스: <b>Dell이 박스를 준비하고 운송비 부담:</b> Dell 기술 지원 담당자가 고객의 제품에 수리 또는 교체를 위해 반송이 필요하다고 판단하면 고객에게 포장, 배송 지침 및 선불 운송장을 보내드립니다. 운송 물품을 수령한 후 고객은 필요한 자료와 함께 제품을 포장하고 배송 지침서에 지정된 운송업체에 연락하여 픽업 시간을 결정해야 합니다. 소요 시간은 7-12 영업일이며, 고객이 지원 대상 제품을 Dell로 발송한 날로부터 시작해서 수리 센터 배송에 소요된 시간을 포함하여 대개 10일 정도 걸립니다. 배송 지침을 따른다는 조건 하에서 Dell은 수리를 위한 제품의 표준 입고 배송료를 지불하고 미국(푸에르토리코 및 미국 지역 소유 및 영토 제외) 또는 캐나다(캐나다에서 등록된 시스템에 해당) 주소지의 경우 수리 또는 교체 제품의 운송비를 Dell에서 부담합니다. 그 외의 경우에 Dell은 제품을 수취인 요금 부담으로 발송합니다.



서비스 응답 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	세부 사항
	현장 인계 서비스	현장 인계 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술자와 통화 연결 후 시작됩니다. 전화 상담을 통한 문제 해결 프로세스 중에 Dell 기술자는 하드웨어 장애가 문제가 되는지 진단합니다. 문제가 되는 경우 고객은 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터 또는 배송 지역으로 배송해주셔야 합니다(고객이 비용 부담). 표준 서비스 시간은 현지 업무 시간으로 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell이 고객에게 연락하여 회수 약속을 정합니다. 소요 시간은 7-12 영업일이고, 대개 10일 정도 걸립니다. 수리 서비스 수준 계약은 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다.
	파트너 현장 인계 서비스(유럽, 중동 및 아시아의 특정 이머징 시장에서 제공)	현장 인계 서비스는 전화를 이용하거나 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터 또는 배송 위치로 가져와 시작되는 서비스입니다. 표준 서비스 시간은 현지 업무 시간으로 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 공인 인시던트의 수리는 고객의 주문서에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 제품의 수리가 끝나면 Dell 공인 리셀러가 고객에게 연락하여 회수 약속을 정합니다. 수리 SLA(Service Level Agreement)는 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다. 처리 기간은 7-12 영업일이고, 대개 10일 정도 걸립니다. 링크를 클릭하면 국가별로 파트너 현장 인계 서비스가 지원되는 지역을 확인할 수 있습니다. <a href="http://www.dell.com/contactdell">www.dell.com/contactdell</a>
	수거 및 반품 서비스	수거 및 반품 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술자에게 연락하여 시작됩니다. 지원 대상 제품에 공인 사고가 발생했는지 진단되고 Dell 기술자와의 전화 상담을 통한 문제 해결 방식으로 해결할 수 없는 경우에는 Dell 담당자가 해당 지원 대상 제품을 수거하고 Dell에서 지정한 수리 센터로 보냅니다. 소요 시간은 7-12 영업일이며, 고객이 지원 대상 제품을 Dell로 발송한 날로부터 시작해서 수리 센터 배송에 소요된 시간을 포함하여 대개 10일 정도 걸립니다. 이 서비스 방법에는 별도로 주문하지 않는 한 인력 서비스와, 모니터, 키보드 및 마우스를 비롯한 기본 시스템 장치 부품의 수리나 교체가 포함되어 있습니다.
	모든 수리 반환에 적용되는 약관: 위에 나열된 우송 서비스, 현장 인계 서비스 및 수거 및 반품 서비스 옵션	공인 사고의 수리는 고객의 주문 양식에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리를 마치면 고객에게 반환합니다. 소요 시간은 7-12 영업일이고, 대개 10일 정도 걸립니다. <b>배송 절차:</b> 진단 과정에서 Dell 기술자가 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터로 반환하는 방법을 안내해드립니다. 지원 대상 제품은 Dell 기술자가 제공한 주소로 배송해야 하며 "반품 승인 번호"를 분명하게 표시해야 합니다. 반품 승인 번호는 Dell 기술자가 제공합니다. 수리 또는 교체를 긴급으로 처리하려면 문제에 대한 간략한 설명을 서면으로 동봉합니다. 반품할 제품을 원래의 포장재로 포장합니다. 원래 포장재를 사용할 수 없는 경우에는 Dell 기술자가 포장재를 제공할 수 있지만 이 서비스에 대해 비용이 청구될 수 있습니다. <b>배송 지침:</b> 고객은 설명서, 기밀 문서, 독점 또는 개인 정보, 플로피 디스크, DVD, PC 카드 등과 같은 이동식 미디어를 보내면 안 됩니다. Dell은 데이터 손실 또는 손상, 미디어, 고객의 기밀, 독점 또는 개인 정보의 손상 또는 손실에 대해 책임지지 않습니다.
부품 전용 서비스	해당사항 없음	부품 전용 서비스를 이용하는 고객은 공인 사고를 지원하는 교체 부품을 Dell에 요청할 수 있습니다. Dell은 개별 부품을 교환하는 방식이 아니라 전체를 교환할 수 있습니다. 이 경우 Dell은 각 교체 부품이 들어 있는 선불 처리된 배송 상자를 제공하며, 고객은 여기에 결함이 있는 원래 부품을 담아 Dell에 반송해야 합니다. 부품 전용 서비스의 경우 부품 발송의 적격 여부를 확인하고 결정하기 위한 수준에서만 전화 지원을 제공하며 전화를 이용한 문제 해결이나 다른 종류의 원격 지원은 포함되지 않습니다.



서비스 응답 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	세부 사항
방문 서비스	해당사항 없음	<p>방문 서비스를 구입한 고객과 전화 상담을 통한 문제 해결 과정에서 Dell 기술 지원 담당자는 공인 인시던트 지원에 현장 서비스 기술 지원 담당자의 파견이 필요한지 여부를 결정합니다. 현장 서비스의 경우 일반적으로 기술 지원 담당자가 영업 익일 현장에 도착합니다. 응답 시간은 국가 및 위치에 따라 다를 수 있으며 고객과 Dell은 Dell에서 고객으로 운송하는 데 필요한 모든 자료 또는 리소스의 허용 또는 처리 등을 포함하여 Dell의 통제 범위를 벗어난 요인으로 인해 Dell의 응답 시간이 이 서비스 명세서에 설명되거나 고객이 발송을 요청할 때 Dell에서 고객에게 전달한 일반적인 예상 응답 시간을 초과할 수 있음을 확인 및 여기에 동의합니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.</p> <p>이 서비스에 대해서는 특정 제한사항이나 약관이 적용됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 현장 기술자는 현지 공휴일을 제외하고 월요일부터 금요일 사이, 현지 시간으로 오전 8:00시~오후 6:00시 사이에 가능합니다.</li> <li>• 일반적으로 현지 시간으로 오후 5:00시 이전에 Dell에 접수된 요청에 익일 서비스가 지원되지만 지역에 따라 차이가 있습니다. 지역별 마감 시간에 대해서는 Dell 기술자에게 문의하십시오.</li> <li>• 기술자가 현장 방문 후 추가 부품/자원이 필요한 것으로 판단할 경우, 추가 부품/자원이 도착할 때까지 서비스가 일시적으로 중단될 수 있습니다.</li> </ul> <p><b>서비스 방문 시 부재 중인 경우:</b> 방문 서비스 기술자가 현장에 도착했을 때 고객 또는 고객 인가 담당자가 부재 중이면 기술자가 필요한 서비스를 마칠 수 없습니다. 가능한 경우, 방문 서비스 기술자가 현장 방문 사실을 알리기 위해 명함을 남길 것입니다. 이러한 일이 발생하면 고객에게 후속 서비스 요청에 대해 추가 비용이 청구될 수 있습니다.</p>
고급 교환		<p>고급 교환 서비스를 이용하는 고객의 경우 Dell은 공인 인시던트를 지원하기 위해 고객의 사업체로 대체품을 발송할 수 있으며 경우에 따라 Dell의 재량으로 현장 서비스 기술 지원 담당자가 지원을 제공하기 위해 파견될 수도 있지만 공인 인시던트에 대한 응답에 한합니다. 고급 교환의 경우 일반적으로 대체품은 다음 영업일에 도착합니다. 고객은 대체품을 수령한 후 3일(영업일 기준) 내에 지정된 반송 운송업체에 결함이 있는 지원 대상 제품을 가져가서 결함이 있는 지원 대상 제품을 Dell에 반품해야 합니다. Dell의 판단에 따라 고객이 지원 대상 제품을 운송업체 위치로 가져올 수 없어 우송 반환 방식으로 지원 대상 제품을 반송해야 하는 경우, 일반적으로 교체 제품과 함께 포장재, 배송 지침 및 선불 처리된 화물 운송장이 고객 현장으로 발송됩니다. 교체 제품을 받은 후 고객은 즉시 지원 대상 제품을 포장하여 같은 날 또는 그 다음 날 우송하거나 운송업체 수거 서비스를 예약해야 합니다. 고객이 결함이 있는 물품을 반송하지 않으면 요금이 부과될 수 있습니다.</p>

