

서비스 설명서

Dell ProSupport for Client Products

소개

Dell은 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 Dell ProSupport for Client Products¹(이하 "서비스" 또는 "지원 서비스")를 제공합니다. 고객의 견적, 송장 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, Dell의 주문 확인서(해당되는 경우 "송장")에는 구매한 서비스 이름과 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원이나, 서비스에 적용할 수 있는 계약 사본(이하 "계약서")을 요청하려면 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오. Dell 리셀러와의 계약서 사본이 필요한 경우 해당 리셀러에게 문의하시기 바랍니다.

본 서비스의 범위

이 서비스의 기능에는 다음 사항이 포함되어 있으며 지원 대상 제품의 작동 준비 상태를 보장하도록 설계되었습니다.

- Dell 고객 서비스 및 지원 조직에 24x7(공휴일 포함)² 연락하여 지원 대상 제품의 문제 해결에 도움을 받을 수 있습니다.
- 계약서에 기술된 바(필요와 구매한 지원 옵션 기준)에 따라 설치 현장 또는 Dell에서 승인한 고객의 기타 사업장에 기술 지원 담당자를 현장 파견하거나 교체 부품을 배송하여 지원 대상 제품 문제를 해결합니다.
- 문제를 해결하거나 방지하기 위해 필요하다고 판단되는 경우 교체용 부품을 제공합니다.
- ProSupport 자격에는 연결 소프트웨어를 통해 활성화되는 TechDirect 및 SupportAssist에 대한 액세스가 포함되며, 다음을 비롯한 다양한 혜택이 제공됩니다.
 - 사전 예방적 문제 탐지 및 케이스 생성
 - 하드웨어 장애 예측 탐지 및 자동화된 케이스 생성
 - 셀프 서비스 케이스 생성
 - 셀프 서비스 부품 발송
- 협력 지원
- 포괄적인 소프트웨어 지원

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs는 Dell PC에 대한 사전 예방적 모니터링을 제공하는 소프트웨어 애플리케이션입니다. 머신 러닝 및 AI를 활용하여 지능적이고 포괄적인 예측 분석을 통해 Dell PC의 전반적인 상태를 사전 예방적으로 모니터링하고 측정합니다. SupportAssist를 사용하면 공인 관리자가 TechDirect 포털을 사용하여 Dell 시스템을 원격으로 관리, 최적화 및 개선할 수 있습니다.

또한 SupportAssist는 지원 대상 제품을 모니터링하고 기술 지원을 하는 데 도움이 되는 정보를 수집합니다. 문제가 탐지되면 수집된 정보가 Dell로 전송되어 더욱 개선되고 효과적인 개인화된 지원 서비스를 제공할 수 있습니다.

SupportAssist는 유효한 ProSupport(또는 그 이상) 계약이 있는 지원 대상 제품에서 추가 비용 없이 사용할 수 있습니다.

¹ 본 문서에 사용된 "Dell 제품", "제품", "장비" 및 "소프트웨어"는 Dell 장비 및 소프트웨어를 의미합니다. "타사 제품"은 귀하의 계약에서 정의하거나, 귀하의 계약, Dell 커머셜 판매 약관 또는 해당하는 경우 현지 Dell 판매 약관에 정의되어 있습니다. "귀하"와 "고객"은 계약서에 명시된 본 서비스의 구매자에 명시된 법인을 의미합니다.

² 이용 가능 여부는 국가별로 다르며 상업적으로 합리적인 노력의 범위에 국한됩니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

SupportAssist for Business PCs는 시스템 데이터를 Dell로 다시 전송하도록 설치 및 구성해야 다음과 같은 혜택을 받을 수 있습니다.

- 텔레메트리 기반 활용도 및 성능 보고, 자동 케이스 생성 및 필요한 경우 자동 부품 교체에 대한 통찰력을 포함하여 정상 운영과 성능에 영향을 미치는 문제의 사전 예방적 시스템 모니터링
- 정상 운영 및 성능에 영향을 미치기 전에 예측적인 문제 감지 및 필요한 경우 자동 케이스 생성 및/또는 자동 부품 교체
- 효율적인 원격 문제 진단을 위한 진단 데이터와 기타 데이터를 자동으로 업로드
- 자동 드라이버 및 펌웨어 업데이트
- 자동 바이러스 제거

SupportAssist 소프트웨어는 개인 파일, 웹 브라우징 기록 또는 쿠키 등 개인 정보를 수집하도록 설계되지 않았습니다. 그러나 문제 해결 과정에서 개인 정보가 의도하지 않게 수집 또는 공개되는 경우, Dell 개인정보 처리방침에 따라 문제가 처리될 것입니다. Dell의 전체 개인정보 처리방침을 검토하려면 www.Dell.com/Privacy를 참조하십시오. 특정 운영 체제 요구 사항으로 인해 일부 Dell 지원 대상 제품에서는 SupportAssist가 지원되지 않을 수 있습니다. SupportAssist에 대해 자세히 알아보고(구성, 구축 및 사용량 포함) 지원되는 Dell 제품의 최신 목록을 보려면 SupportAssist 웹사이트(<https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>)를 방문하십시오.

협력 지원

고객이 서비스를 요청했을 시 Dell이 기존 Dell 보증 또는 유지 보수 계약에서 보증하는 제품과 관련하여 일반적으로 사용하는 적격 타사 제공업체 제품과의 연결에 문제가 발생할 경우, Dell은 협력 지원을 제공하고자 노력할 것입니다. 그에 따라 Dell은 (i) 문제의 원인이 파악될 때까지 단일 연락 창구 역할을 하고, (ii) 타사 제공업체에 연락하고, (iii) 문제 기록 문서를 제공하고, (iv) 지속적으로 문제를 모니터링하고 제공업체로부터 상태 및 해결 계획을 획득할 것입니다(합리적으로 가능한 한도).

협력 지원을 받으려면 고객은 해당 타사 공급업체 및 Dell 또는 공인 Dell 리셀러와 직접 적절한 활성 지원 계약을 체결하여 자격을 보유하고 있어야 합니다. 문제의 원인을 파악한 후 보고하면, 타사 공급업체가 전적으로 책임지고 고객 문제와 관련된 모든 지원, 기술 등을 제공합니다. Dell은 타사 공급업체의 제품 또는 서비스 성능에 대해 책임을 지지 않습니다. 해당하는 경우 현재 [여기](#) 및 <https://dell.com/support.com>에서 현재 협력 지원 파트너를 확인하십시오. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.

포괄적인 소프트웨어 지원

Dell ProSupport에는 지원 대상 제품("지원 대상 소프트웨어 제품")의 일부 Dell OEM 최종 사용자 애플리케이션, 운영 체제 및 펌웨어에 대한 Dell의 포괄적인 소프트웨어 지원이 포함됩니다. 지원 대상 소프트웨어 제품에는 Norton AntiVirus™ 소프트웨어, Microsoft® Office 소프트웨어 제품군, Intuit® QuickBooks® 회계 소프트웨어, Adobe® Photoshop® 소프트웨어 및 Adobe Acrobat® 소프트웨어와 같은 사전 설치된 최종 사용자 클라이언트 애플리케이션이 포함됩니다. 최신 지원 대상 소프트웨어 제품 목록은 Dell 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

[여기](#)를 클릭해 현재 포괄적 소프트웨어 지원 파트너를 확인하십시오. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.

Dell 포괄적인 소프트웨어 지원의 제한 사항

Dell은 임의의 소프트웨어 관련 질문이 해결되거나 지원 대상 소프트웨어 제품이 특정 결과를 초래한다고 보장하지 않습니다. 고객의 질문을 발생시킨 상황을 단일 시스템(즉, 워크스테이션 및 기타 주변 기기를 갖춘 하나의 중앙 처리 장치)에서 재생할 수 있어야 합니다. Dell은 소프트웨어 문제가 너무 복잡하다고 결론을 내리거나 고객의 지원 대상 제품 특성이 전화 지원을 통해 문제를 효과적으로 분석할 수 없다고 결론을 내릴 수도 있습니다. 고객은 고객 서비스 요청을 야기하는 특정한 문제의 해결 방법을

관련 소프트웨어 타이틀 발행자로부터 제공되지 않을 있다는 점을 이해하고 이에 동의합니다. 고객은 관련 소프트웨어 타이틀의 발행자로부터 해결책을 얻을 수 없는 이러한 경우에 고객에게 지원을 제공해야 하는 Dell의 의무가 완전히 충족된다는 것을 인정합니다.

Dell에 서비스를 문의하는 방법

1단계: Dell에 지원 요청

- 연락처 정보는 www.dell.com/support를 참조하십시오.
- 지원 대상 제품에 물리적으로 접근할 수 있는 위치에서 Dell에 문의합니다.
- 서비스 태그, 모델 번호, 현재 사용하는 운영 체제 버전 및 Dell이 요청하는 기타 정보를 제공합니다. Dell이 고객의 지원 대상 제품, 해당 서비스 및 방문 서비스 수준을 확인하고 서비스 만료 여부를 확인합니다.

2단계: 원격 문제 해결 지원

- 지원 요청을 받으면 수신한 오류 메시지와 메시지 발생 시간, 오류 메시지 발생 전에 수행한 활동 및 문제를 해결하기 위해 고객이 이미 수행한 조치를 파악합니다.
- Dell은 고객과 함께 일련의 문제 해결 단계를 하나씩 수행하면서 문제 진단을 지원합니다. 안전한 경우 지원 대상 제품의 내부에 액세스하라는 요청을 받을 수도 있습니다.
- 진단 또는 문제 해결을 마친 후 부품을 교체해야 하거나 지원 대상 제품을 보내 수리해야 하거나 현장 서비스를 위해 서비스 기술 지원 담당자를 파견해야 하는 것으로 Dell이 판단하는 경우에는 추가 지침이 제공됩니다.

Self-Dispatch 지원 프로그램:

TechDirect 프로그램에 등록된 고객의 경우, 공인 고객 기술 지원 담당자가 TechDirect 약관에 따라 Self-Dispatch 웹사이트에 서비스 요청을 제출하거나 해당 지역에 전화 상담을 요청하여 보증 대상 인시던트를 처리할 수 있습니다.

현장 서비스 옵션

현장 방문 서비스 옵션은 구매한 서비스 유형에 따라 달라집니다. ProSupport를 구매했기 때문에 귀하의 송장에는 아래 표에 표시된 해당 현장 방문 서비스 수준이 나타납니다. 단, 본 서비스 설명서에 명시된 모든 해당 약관이 이행되고 보증 대상 인시던트에 현장 서비스 기술 지원 담당자 및/또는 부품을 파견해야 하는지 또는 문제가 원격으로 해결될 수 있는지 여부를 판단하는 Dell 분석가가 원격 문제 해결, 진단 및 문제 파악을 완료한 경우, Dell은 보증 대상 인시던트에 대해 서비스 기술 지원 담당자를 고객의 사업장으로 파견할 것입니다.

현장 방문 서비스 유형	현장 방문 응답 시간 ³	제한 사항/특수 조건
4시간 현장 방문 서비스	문제 해결 및 원격 진단 후 일반적으로 기술 지원 담당자가 4시간 이내에 현장에 도착하도록 파견될 수 있습니다.	• 공휴일 포함 24/7 제공 • 정의된 4시간 서비스 지역 내에 제공 • 특정 지역의 지원 대상 제품 중 일부 모델에만 제공 • 4시간 부품 위치에는 Dell의 결정에 따라 지원 대상 제품의 미션 크리티컬 구성 요소 보관. 미션 크리티컬 부품이 아닌 경우 야간 배송을 이용하여 배송 가능

³ 모든 국가와 지역에서 모든 현장 방문 응답 시간을 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

SBD(Same Business Day) 현장 방문 서비스	문제 해결 및 원격 진단 후 일반적으로 기술 지원 담당자가 영업일 기준 당일에 현장에 도착하도록 파견될 수 있습니다.	• 공휴일 포함 24/7 제공 • 정의된 8시간 서비스 지역 내에 제공 • 특정 지역의 지원 대상 제품 중 일부 모델에만 제공 • 8시간 부품 위치에는 Dell의 결정에 따라 지원 대상 제품의 미션 크리티컬 구성 요소 보관. 미션 크리티컬 부품이 아닌 경우 야간 배송을 이용하여 배송 가능
NBD(Next Business Day) 현장 방문 서비스	문제 해결 및 원격 진단 후 일반적으로 기술 지원 담당자가 영업일 기준 익일에 현장에 도착하도록 파견될 수 있습니다.	• 매주 5일, 하루 10시간 제공 - 휴일 제외 • 고객 현지 시간(월~금)으로 오후 5시³ 이후에 Dell 전문가 센터에 들어온 요청 및/또는 해당 시간 이후에 Dell에서 승인한 전문가 파견의 경우 서비스 기술 지원 담당자가 고객이 있는 장소에 도착하려면 추가 1일의 영업일이 필요함 • 지원 대상 제품 중 일부 모델에 대해서만 제공
"OCONUS"(Outside Continental United States) 고객	문제 해결 및 원격 진단 후 부품을 발송할 수 있습니다. 현장 도착 시간은 OCONUS Customer 위치 및 부품 재고 여부에 따라 달라집니다.	• Dell 승인(미국만 해당) OCONUS Customers 한정 • 연방 고객은 고객이 Dell과 별도로 체결한 서비스 계약의 OCONUS Service Locations를 참고해야 함

서비스 제외 사항

- 본 서비스 설명서에 명시적으로 설명 또는 정의되지 않은 활동(설치, 제거, 재배포, 교육 지원, 원격 관리 활동을 포함하되 이에 국한되지 않음)
- 성능 또는 관리 지원
- 공급품, 미디어 교체품, 작동 공급 장치, 주변 액세서리 또는 프레임 및 커버와 같은 부품이나 그에 따른 지원 부품
- 12개월이 지났고 Dell Extended Battery Service가 적용되지 않는 디바이스의 배터리 또는 36개월 이상 지났고 Dell Extended Battery Service가 적용되지 않는 디바이스에 대해 3년 결함 보증으로 구매한 배터리
- 직접적인 타사 제품 지원 또는 제조업체, 공급업체, 파트너가 현재 지원하지 않는 버전의 협력 지원
- Dell에서 구매한 별도의 서비스 계약에 설명되지 않은 경우 OEM이 사전 설치하거나 사후 설치한 하드웨어 또는/및 소프트웨어에 대한 지원
- 본 서비스 설명서에 명시된 SupportAssist 기능 외에는 스파이웨어 및 바이러스를 제거할 수 없음
- 데이터 백업 서비스
- 본 서비스 설명서에서 명시적으로 설명된 것 이외의 고급 무선, 네트워킹 또는 원격 설치, 구성, 애플리케이션의 최적화 및 구성
- 스크립팅, 프로그래밍, 데이터베이스 설계/구현, 웹 개발 또는 재컴파일된 커널
- 외관에만 관련되고 디바이스 기능에 실질적인 영향을 미치지 않는 지원 대상 제품의 손상이나 결함 수리
- Dell, Dell 공인 리셀러 또는 서비스 공급업체 이외의 타사 또는 CSR(Customer Self Replaceable) 부품을 사용하는 고객에 의한 변경, 조정 또는 수리 때문이거나 소프트웨어 문제로 인한 수리
- 제품 또는 장비의 부적절한 처리 또는 사용으로 인해 Dell의 판단에 따라 필요한 서비스
- 타사 담당자가 하드웨어, 펌웨어 또는 소프트웨어를 설치, 수리, 유지 보수 또는 수정하려고 무단으로 시도하여 Dell의 판단에 따라 필요한 서비스
- 데이터 또는 애플리케이션 복구 또는 전송
- 천재지변(낙뢰, 홍수, 폭풍, 지진 및 태풍을 포함하며 이에 국한되지 않음)으로 인해 손상된 장비에 대한 지원

Dell 프레임워크 판매 계약에 따라 구매한 모든 지원 대상 제품에 대한 일반 고객 책임

액세스 허용 권한. 고객은 고객과 Dell 양측이 본 서비스를 제공할 목적으로 고객 소유 또는 라이선스가 부여된 소프트웨어, 하드웨어, 시스템, 해당 데이터, 제품에 포함된 모든 하드웨어와 소프트웨어 구성 요소에 액세스하고 이를 사용할 수 있는 권한을 획득했음을 밝히고 보증합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

고용 요청 금지. 법률에서 허용할 경우, 고객은 송장에 명시된 날짜로부터 2년 동안 Dell의 사전 서면 동의 없이 Dell의 서비스 이행과 관련하여 연락을 주고받게 된 Dell 직원에게 직/간접적으로 고용을 요청하지 않아야 합니다. 그러나 일반적인 홍보와 기타 이유 유사한 폭넓은 형태의 요청은 직/간접적인 요청에 해당되지 않으며, 귀하와의 고용 논의가 시작되기 전에 Dell에서 퇴직했거나 사임한 직원에게는 고용을 요청할 수 있습니다.

고객 협력. 고객은 즉각적이고 적절한 협력이 없으면 Dell이 서비스를 수행할 수 없으며 수행할 경우에는 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 고객은 Dell이 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다. 여기에 설명된 대로 고객이 합리적 협력을 적시에 제공하지 않을 경우 Dell은 본 서비스 제공 실패에 대해 책임지지 않으며 고객은 환불을 요구할 수 없습니다.

현장의 의무. 현장 작업이 필요한 서비스일 경우 고객은 충분한 작업 공간, 전기, 안전 장비(해당하는 경우) 및 현지 전화 회선을 포함하여 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설, 환경 및 지원 대상 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 하며 비용은 Dell이 아닌 고객이 부담해야 합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 장치에 대한 제공 비용은 Dell이 아닌 고객이 부담해야 합니다.

데이터 백업. 고객은 이 서비스가 제공되기 전에 영향을 받는 모든 시스템에 있는 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램을 완전히 백업합니다. 고객은 발생 가능한 데이터 장애, 변경 또는 손실을 방지하기 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터를 주기적으로 백업해야 합니다. Dell Technologies는 그 어떤 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 해당 지역 법률에서 금지하지 않는 한, Dell Technologies는 다음의 데이터 손실에 대한 책임을 지지 않습니다.

1. 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
2. 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
3. 이동식 미디어의 손상이나 손실
4. 시스템이나 네트워크의 사용 손실
5. Dell 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

타사 보증. 본 서비스를 수행하려면 Dell에서 자체 생산 또는 판매하지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 보증이 무효화될 수 있습니다. 고객은 Dell의 서비스 수행이 해당 보증에 영향을 미치지 않도록 해야 하며 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아들일 수 있어야 합니다. Dell은 타사 보증 또는 서비스가 그러한 보증에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

서비스 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 서비스 구매 시 송장에 명시되어 있는 법인("Dell 법인") 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, Dell 법인과 고객 계약의 적용을 받고 관리됩니다.

Dell 리셀러에게 주문한 제품 또는 서비스는 구매자와 리셀러 간의 계약을 따릅니다. 해당 계약은 여기의 약관 또는 아래 온라인 약관과 동일한 약관을 제공할 수 있습니다. 리셀러는 리셀러를 대리하여 구매자에게 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 제공하도록 Dell과 결정할 수 있습니다. 보증 및/또는 유지 보수 서비스나 전문 서비스를 수행하는 고객 및 리셀러는 적절한 교육과 인증을 받아야 합니다. 교육을 받지 않았거나 인증되지 않은 고객, 리셀러 또는 타사에 의해 이행된 서비스가 Dell의 지원이 필요한 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 리셀러에게서 구매한 제품의 보증 및 유지 보수 서비스의 Dell 이행에 관한 자세한 정보는 해당 리셀러 또는 현지 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

고객 소재지에 따라 본 서비스를 명시적으로 승인하는 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 리셀러 계약에 따라 제공되고 해당 내용의 적용을 받습니다. 고객 위치에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

서비스 구매에 적용되는 약관

	직접 구매한 서비스	공인 리셀러를 통해 구매한 서비스
미국	www.dell.com/cts	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만 Dell 법인을 가리키는 경우 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 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.
캐나다	Dell.ca/terms (영어) Dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)	
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 커머셜 서비스 계약 Dell*	
아시아 태평양 및 일본	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 커머셜 서비스 계약 Dell*	
유럽, 중동 및 아프리카	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 커머셜 서비스 계약 Dell* 프랑스: Contracts de service Dell France 독일: Dell.de/AGB 영국: Dell.co.uk/terms	

* 고객은 거주 지역 내의 디바이스를 사용하거나 dell.com 국가 선택 툴에서 해당 국가를 선택하여 해당 지역 dell.com 웹사이트에 자동으로 액세스할 수 있습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 설명서를 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 설명서는 [커머셜 서비스 계약 | Dell](#)에서 검토할 수 있습니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매와 관련해 Dell.com 웹사이트나 Dell 소프트웨어 또는 인터넷 인터페이스에서 "I Agree(동의함)" 버튼, 상자 또는 유사한 항목을 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 설명서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서에 동의하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 강제하는 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 송장을 작성해야 할 수도 있습니다.

보충 약관

서비스와 함께 구매한 하드웨어에 대한 결제. 별도의 내용을 서면 합의하지 않는 한, 하드웨어에 대한 비용은 해당 하드웨어와 함께 구매한 서비스의 이행 또는 전달과는 별도로 결제해야 합니다.

서비스 범위 제한. Dell은 자체 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell 또는 Dell의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell은 고객이 본 서비스 설명서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.

개인정보 보호. Dell은 본 서비스 설명서에 따라 수집된 모든 개인정보를 해당 관할권의 Dell Technologies 개인정보 처리방침에 따라 취급합니다. 이 모든 정보는 <http://www.dell.com/localprivacy>에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다.

Optional Services. Optional Services(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. Optional Services는 각각 Dell과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 Optional Services는 본 서비스 설명서에 준하여 제공됩니다.

이관 및 하도급. Dell에서 Dell을 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.

취소. Dell은 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.

1. 고객이 송장에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우
2. 고객이 권한을 남용하거나 지원 업무를 수행 중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 협조를 거부하는 경우
3. 고객이 서비스 설명서에 상술된 약관을 일부라도 위반한 경우
4. Dell은 고객이 결함이 있는 구성 요소의 교체를 요구할 때 그러한 요구가 구성 요소 및 관련 시스템의 기준 장애율을 크게 상회하고 Dell이 그러한 장애율을 지속적으로 모니터링하고 있는 경우 해당 요구를 거절할 수 있습니다.

Dell 측에서 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우, Dell은 고객이 받은 송장에 명시된 주소로 서면 취소 통지서를 발송합니다.

현지 법률에서 계약에 의해 바뀔 수 없는 다른 해지 규정을 요구하지 않는 한, 통지서에 해지 사유, 해지 효력 발생일(Dell이 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 십(10) 일 이후)을 명시합니다. Dell이 이 조항에 따라 이를 취소할 경우 고객은 Dell 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없습니다.

지리적 제약 및 위치 변경.

Dell은 Dell Services 영역 밖의 지원 대상 제품에 대해 지원 서비스를 제공할 의무가 없습니다. "Dell Services 영역"이란 (i) Dell 서비스 위치에서 자동차로 160km(100마일) 거리 이내, (ii) Dell 서비스 위치와 동일한 국가 이내입니다. 단, 해당 Dell과의 계약에서 별도로 정의하지 않는 경우 해당하는 관련 계약의 조항이 우선합니다. 본 서비스 설명서 또는 약관에 달리 명시되어 있지 않는 한, EMEA의 고객은 가장 가까운 Dell Logistics 위치(픽업/현장 인계 위치)에서 최대 150km의 이내에서 현장 방문 서비스를 이용 가능합니다. 구매 전 Dell 서비스 위치를 기준으로 EMEA 지역 내의 현장 서비스 이용 가능 여부에 관한 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

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 Dell에 보고하지 않은 경우에는 고객이 구매한 지원 대상 제품의

지원 자격을 Dell에서 먼저 재확인한 다음 지원 대상 제품에 해당하는 응답 시간이 재지정됩니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 응답 시간 등의 서비스 옵션은 지역 및 구성에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오. 지원 제품의 소재지가 변경될 경우 Dell이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지 않음) 여러 가지 요인에 따르며, T&M(Time and Material), 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 요율에 따라, 소재지가 변경된 지원 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다. Dell과 고객이 달리 합의하지 않는 한, 서비스 부품을 고객에게 직접 배송하는 경우 고객은 지원 대상 제품 서비스를 받아야 할 위치에서 배송을 받을 수 있어야 합니다. Dell은 고객의 실패 또는 부품 배송 수락을 거부함으로 인한 지원의 지연에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

우선 순위. 양 당사자가 서면 계약으로 달리 합의하지 않는 한 본 계약을 구성하는 문서 약관 간에 상충이 발생할 경우, (i) 이 서비스 설명서, (ii) 계약서의 순서대로 우선 순위가 적용됩니다. 우선하는 약관은 최대한 좁게 해석하여 상충을 해결하고 상충하지 않는 약관(동일한 절, 섹션 또는 하위 섹션 내의 상충하지 않는 조항 포함)은 최대한 많이 보존합니다.

Dell 프레임워크 판매 계약에 따라 구매한 모든 보증 관련 지원 대상 제품에 대한 일반 약관

서비스 기간. 본 서비스 설명서는 송장에 기재된 날짜에 시작되어 송장에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 계속됩니다. 해당하는 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구매한 지원 대상 제품, 라이선스, 설치, 배포, 관리되는 엔드 포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 송장에 표시됩니다. Dell과 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, 이 서비스 설명서에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객 내부에서 사용해야만 하고, 리셀이나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.

지원 대상 제품. 본 서비스는 표준 구성으로 구매한 특정 Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Wyse™, Dell 모니터 및 도킹 스테이션을 포함하는 지원 대상 제품("지원 대상 제품")에 제공됩니다. 지원 대상 제품은 정기적으로 추가되므로 귀하의 Dell 또는 타사 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 영업 담당자에게 문의하십시오. 각 지원 대상 제품에는 일련 번호로 태그(이하 "서비스 태그")가 지정됩니다. 고객은 각 지원 제품마다 별도의 서비스 계약을 구매해야 합니다. 이 서비스를 받기 위해 Dell에 문의할 때는 지원 대상 제품에 대한 서비스 태그를 참조하십시오.

하드웨어 보증 범위. 지원 관련 서비스에는 기술 지원 옵션(전화, 인터넷 등) 및 고객의 지원 대상 제품에 적용되는 제한 보증 기간에 따라, 이 기간 내에서 발생하는 자재 및 제조상의 결함("보증 대상 인시던트")을 수리 또는 교체하기 위한 서비스 부품과 관련 인적 서비스를 포함할 수 있습니다. 보증 관련 정보는 www.Dell.com/warranty 또는 해당 지역의 Dell 웹사이트를 확인하거나 자세한 내용은 Dell 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

Dell 국제 서비스 프로그램. 이 프로그램은 특정 Dell 제품을 소지하고 외국으로 6개월 미만의 기간 동안 여행하는 경우에 서비스 및 지원 옵션을 제공합니다. 부가 약관이 적용됩니다. 자세한 내용은 Dell 기술 지원 부서에 문의하십시오.

전체 장치 교체, 반환 실패, 서비스 부품 소유권. 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 "Keep Your Hard Drive"를 구매하지 않았더라도 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 Dell에 반환해야 합니다. 이 경우 고객은 해당 하드 드라이브를 유지할 수 있습니다. 지원 대상 제품 및/또는 전체 장치에서 제거되어 Dell 측에 반환된 Dell의 모든 서비스 부품은 Dell의 소유가 됩니다. 고객은 고객이 Dell로부터 교체 부품을 수령한 후 지원 대상 제품에서 제거하여 반납하지 않고 유지하는 서비스 부품 또는 전체 장치에 대해 당시 리테일 가격을 Dell에 지불해야 합니다("Keep Your Hard Drive" 서비스가 적용되는 지원 제품의 하드 드라이브는 제외). 고객이 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 위의 요건에 따라 Dell에 양도하지 않는 경우, 또는

교체 장치와 함께 제공된 서면 지시서에 따라 결함이 있는 장치가 10일 내에 반환되지 않는 경우(Dell 기술 지원 담당자가 직접 교체 장치를 전달하지 않은 경우) 고객은 송장 수령 후 Dell에 교체 장치 비용을 지불한다는 데 동의합니다. 고객이 수령 후 십(10)일 이내에 송장 청구 금액을 지불하지 않으면 Dell이 행사할 수 있는 법적인 권리와 구제책 외에도 Dell은 통지 후 이 서비스 설명서를 무효화할 수 있습니다. Dell은 보증 수리를 실시하면서 여러 제조업체에서 제조한 새 부품 및 재정비 부품을 사용하며 고객은 이러한 부품의 사용을 명시적으로 승인합니다.

모든 서비스 수준에 대한 고급 교환 조건. Dell은 귀하가 구매한 원래 서비스 수준과 관계없이 고급 교환 기준에 따라 교체 부품 또는 제품("교체 품목")의 제공을 제안할 수 있습니다. 고급 교환을 위해 그러한 교체 품목을 보내기 전에 Dell은 교체 품목에 대한 유효한 신용 카드 번호와 카드 거래 승인 또는 결제를 요구할 수 있습니다. 귀하가 본 단락에 따라 신용 카드 거래 승인 또는 결제 금액을 제공하지 않으려는 경우 고급 교환 기준에 따라 교체 품목을 받을 수 없습니다. Dell은 귀하의 신용 카드에 교체 품목을 청구하지 않으며, 다음의 경우 그러한 교체 품목에 대한 귀하의 결제 금액을 환불해드립니다. 1) 귀하가 교체 품목을 수령한 날로부터 10일 이내에 원래 부품 또는 제품을 Dell에 반환하고 2) 귀하의 제품 문제에 고객의 지원 대상 제품에 적용되는 보증 또는 유효한 지원 계약에 따라 적용됨을 Dell이 확인합니다. 보증 관련 정보는 www.Dell.com/warranty 또는 해당 지역의 Dell 웹사이트를 확인하거나 자세한 내용은 Dell 기술 지원 분석가에게 문의하십시오. Dell이 원래 부품 또는 제품을 10일 이내에 받지 못하면 해당 교체 품목의 당시 기준 가격을 귀하의 신용 카드에 청구하며, 배송 전에 결제가 요구된 경우 귀하의 결제 금액을 환불해드리지 않습니다. 원래 부품 또는 제품을 받았을 때 귀하의 제품에 해당 보증 또는 유효한 지원 계약이 적용되지 않는다고 Dell이 판단하는 경우, 보증이 적용되지 않는 문제임을 Dell이 귀하에게 알린 날로부터 십(10)일 이내에 귀하는 비용을 단독 부담하여 교체 품목을 반환합니다. 귀하가 교체 품목을 반환하지 않으면 해당 교체 품목의 당시 기준 가격을 귀하의 신용 카드에 청구하며, 배송 전에 결제가 요구된 경우 귀하의 결제 금액을 환불해드리지 않습니다.

당일(영업일 기준) 부품. 당일(영업일 기준) 부품이란 장애 시 지원 대상 제품이 기본 기능을 수행할 수 없는 부품입니다.

당일(영업일) 부품을 받으려는 고객은 당일(영업일) 부품 제공을 포함하는 해당 서비스 계약을 구매하고 지원 대상 제품이 Dell이 정한 지원 서비스 지역 내에 있어야 합니다. 지원 대상 제품 수리에 필요한 부품이 고객이 있는 곳과 가까운 Dell 시설에 없어 다른 곳에서 가져와야 하는 경우, 해당 부품은 상업적으로 적절한 기한 내에 즉시 배송받게 됩니다.

서비스 부품. Dell은 보증 수리를 실시하면서 여러 제조업체에서 제조한 새 부품 및 재정비 부품을 사용하며 고객은 이러한 부품의 사용을 명시적으로 승인합니다.

Parts Stocked 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.

서비스 양도. 본 서비스 설명서에 상술된 제한 조건에 의거하여, 고객은 해당 시점에 유효한 서비스 기간이 만료되기 전에 고객의 지원 대상 제품 전체를 구매한 타사에 본 서비스를 양도할 수 있습니다. 단, 고객이 지원 대상 제품 및 본 서비스의 최초 구매자이거나 고객이 원래의 소유자 또는 이전의 양수인으로부터 지원 대상 제품을 구매하고 www.dell.com/support에서 제공되는 모든 양도 절차를 따른 경우에 한합니다. 소정의 이관 수수료가 적용될 수 있습니다. 고객 또는 고객의 양수인이 본 서비스가 제공되지 않거나 고객이 본 서비스에 지불한 것과 다른 금액으로 서비스가 제공되는 지역으로 지원 대상 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.

Non-Field Serviceable Units. 원격 진단과 문제 해결이 끝난 후 아래 표에 설명된 대로 고객의 지원 대상 제품에 반환 수리 서비스가 필요하다고 Dell이 판단하는 경우, 고객은 지원 대상 제품을 즉시 포장하여 당일 또는 가용한 일자에 우편 발송하거나 운송업체 픽업 서비스를 예약해야 수리 서비스를 받을 수 있습니다. 지원 대상 제품의 수리 또는 교체가 완료되면 Dell은 고객에게 반환하기 위해 지원 대상 제품을 운송업체에 인도합니다. 지원 대상 제품에 추가된 Dell 옵션이 아닌 옵션이 보고된 문제의 원인으로 판명되는 경우, 서비스 요금이 청구될 수 있으며 수리 및 반환 시간이 지연될 수 있습니다. Dell은 수리를 위해 반환된 지원 대상 제품을 수리하여 반환하지 않고 지원 대상 제품의 전체 장치 또는 일부 교체품을 발송할 권리를 보유합니다.

고객은 지원 대상 제품에서 제거된 서비스 부품과 Dell로 제대로 반송되지 않은 서비스 부품에 대해 당시 Dell 표준 요금을 지불할 의무가 있습니다. 고객이 Dell로 제대로 반환되지 않은 서비스 부품에 대한 요금을 제시기간에 지불하지 않을 경우 본 계약의 고객 서비스가 중단될 수 있습니다.

아래 표에 나와 있는 수리 서비스 반환 옵션은 일부 국가 및 지역에서 제외될 수 있습니다.

방문 서비스 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	서비스 옵션 설명
수리 반환 서비스 옵션	MIS(Mail-in Service)	Mail-in Service는 위의 설명에 따라 Dell 기술 지원 부서에 연락하여 이용할 수 있습니다. 진단 과정에서 Dell 기술 지원 담당자는 해당 문제로 인해 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터로 보내 보증 대상 인시던트를 지원해야 할지 판단합니다. 수리 센터를 오가는 배송 기간을 포함하여 일반적인 처리 기간은 고객이 Dell로 지원 대상 제품을 배송한 날로부터 영업일 기준 10일입니다.
	CIS(Carry-In Service)	인계 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술 지원 부서에 연락하여 시작되는 "현장 인계" 서비스입니다. 전화 상담을 사용한 문제 해결 프로세스 중에 Dell 기술 지원 담당자는 하드웨어 장애가 문제가 되는지 진단합니다. 문제가 되는 경우 고객은 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터 또는 배송 지역으로 배송해 주셔야 합니다(고객이 비용 부담). 일반 서비스 시간은 현지 업무 시간이며, 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 보증 대상 인시던트의 수리는 고객의 송장에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell이 고객에게 연락하여 회수 계획을 세웁니다. 수리 서비스 수준 계약은 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다.
	회수 및 반환 서비스	회수 및 반환 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술 지원 부서에 연락하여 이용할 수 있습니다. 지원 대상 제품에 보증 대상 인시던트가 발생했는지 진단되고 Dell 기술 지원 담당자와의 전화 상담으로 문제를 해결할 수 없는 경우에는 Dell 담당자가 해당 지원 대상 제품을 수거하고 Dell에서 지정한 수리 센터로 보냅니다. 처리 기간은 7~12영업일, 일반적으로 수리 센터로 배송하는 것을 포함하여 10일입니다. 고객이 지원 대상 제품을 Dell에 배송하는 날짜부터 시작합니다. 이 서비스 방법에는 별도로 주문하지 않는 한 인력 서비스와 모니터, 키보드 및 마우스를 비롯한 기본 시스템 장치 부품의 수리나 교체가 포함되어 있습니다.
Advanced Exchange 서비스	해당 사항 없음	디스플레이(모니터), 도킹 스테이션 및 해당 시스템(예: XPS 9315)에 Advanced Exchange 서비스를 이용하는 고객에게 Dell은 보증 대상 인시던트를 지원하기 위해 고객 영업장으로 교체 제품을 배송할 수 있습니다. 경우에 따라 필요하다고 판단되면 교체 제품의 교체/설치를 위해 현장 서비스 기술 지원 담당자도 파견할 수 있습니다. 교체 제품을 받은 후 고객은 영업일 기준 3일 이내에 지정된 반송 운송업체 위치로 결함이 있는 디스플레이(모니터), 도킹 스테이션 및 해당 시스템을 가져와서 Dell로 반송해야 합니다. Dell의 판단에 따라 고객의 디스플레이(모니터), 도킹 스테이션 및/또는 해당 시스템을 운송업체 위치로 가져올 수 없어 우송 반환 방식으로 해당 장치를 반송해야 하는 경우, 일반적으로 교체 제품과 함께 포장재, 배송 지침 및 선불 처리된 화물 운송장이 고객 현장으로 발송됩니다. 교체 제품을 받은 후 고객은 즉시 디스플레이(모니터), 도킹 스테이션 및/또는 해당 시스템을 포장하여 당일 또는 가용한 일자에 우송하거나 운송업체 수거 서비스를 예약해야 합니다. 결함이 있는 물품을 고객이 반환하지 않으면 요금이 부과될 수 있습니다.
수리 반환 서비스 옵션	Partner Led CIS(Carry-In Service) ⁴	인계 서비스는 "현장 인계" 서비스로, 전화를 이용하거나 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터 또는 배송 위치로 가져오면 시작되는 서비스입니다. 일반 서비스 시간은 현지 업무 시간이며, 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 보증 대상 인시던트의 수리는 고객의 송장에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell 공인 서비스 공급업체가 고객에게 연락하여 회수 여부를 결정합니다. 수리 서비스 수준 계약은 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다. 처리 기간은 영업일 기준 7~12일이고, 대개 10일 정도 걸립니다.

⁴ Partner Led CIS(Carry-In Service)는 Dell 공인 서비스 공급업체가 제공합니다.
10 Dell ProSupport for Client Products | v6.0 | 1-May-2024

방문 서비스 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	서비스 옵션 설명
	Partner Led CAR(Collect and Return) Service ⁵	회수 및 반환 서비스는 Dell 공인 서비스 공급업체에게 연락하여 이용할 수 있습니다. 지원 대상 제품에 보증 대상 인시던트가 발생한 것으로 진단되고 전화 상담을 통해 문제를 해결할 수 없는 경우에는 Dell 공인 서비스 공급업체가 해당 지원 대상 제품을 회수하고 Dell에서 지정한 수리 센터로 보냅니다. 일반 서비스 시간은 현지 업무 시간이며, 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 보증 대상 인시던트의 수리는 고객의 송장에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell 공인 서비스 공급업체가 고객에게 연락하여 반환 여부를 결정합니다. 이 서비스 방법에는 별도로 주문하지 않는 한 인력 서비스와 모니터, 키보드 및 마우스를 비롯한 기본 시스템 장치 부품의 수리나 교체가 포함되어 있습니다. 수리 서비스 수준 계약은 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다.
	모든 Non-Field Serviceable Response Options에 적용되는 약관	보증 대상 인시던트의 수리는 고객의 송장에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리를 마치면 해당 제품이 고객에게 반송됩니다. 배송 절차: 진단 과정에서 Dell 기술 지원 담당자가 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터로 반환하는 방법을 안내해드립니다. 지원 대상 제품은 Dell 기술 지원 담당자가 제공한 주소로 배송해야 하며 "반품 승인 번호"를 분명하게 표시해야 합니다. Dell 기술 지원 담당자가 반품 승인 번호를 제공합니다. 수리 또는 교체를 긴급으로 처리하려면 문제에 대한 간략한 설명을 서면으로 동봉합니다. 반품할 제품을 원래의 포장재로 포장합니다. 원래의 포장재를 사용할 수 없는 경우에는 Dell 기술 지원 담당자가 포장재를 제공할 수 있지만 이 서비스에 대해 비용이 청구될 수 있습니다. 배송 시 주의사항: 고객은 설명서, 기밀 문서, 독점 또는 개인정보나 이동식 미디어를 보내면 안 됩니다. Dell은 데이터 손실 또는 손상, 미디어, 고객의 기밀, 독점 또는 개인정보의 손상 또는 손실에 대해 책임지지 않습니다.

OEM으로부터 지원 대상 제품을 구매하는 최종 사용자에게 적용되는 부가 약관

"OEM"은 자사의 상표를 부착하는 제조업체의 자격으로 지원 대상 제품을 판매하는 리셀러로서 OEM 프로젝트를 지원하기 위해 Dell OEM Solution(또는 그 후속 솔루션) 비즈니스 그룹으로부터 Dell 제품과 서비스를 구매합니다. OEM은 일반적으로 OEM Customer의 고유 하드웨어, 소프트웨어 또는 기타 지적 재산에 이러한 Dell 제품을 내장시키거나 결합함으로써 업계나 작업에 특정한 기능을 가진 특수화된 시스템이나 솔루션(이러한 시스템이나 솔루션을 "OEM Solution"이라고 함)을 제공하고 OEM 자체 상표로 이러한 OEM Solution을 리셀합니다. OEM과 관련하여 "지원 대상 제품"이라는 말에는 Dell 브랜딩 없이 제공되는 Dell 지원 대상 제품이 포함되며(즉, 브랜드 없는 OEM 대응 시스템), "최종 사용자"는 리셀, 유통 또는 타자에게 하위 라이선스 부여하려는 목적 없이 자체적인 사용을 위해 OEM Solution을 구매하는 귀하 또는 기타 모든 주체를 의미합니다. 최종 사용자에게 1차로 문제 해결을 제공하는 것은 OEM의 책임입니다. OEM은 Dell에 전화하기에 앞서 최선의 적절한 노력으로 초기 진단을 수행해야 합니다. 1차로 문제 해결을 제공할 이러한 책임은 최종 사용자가 서비스 요청을 위해 Dell에 연락하는 경우에도 여전히 OEM에게 귀속되며, 최종 사용자가 OEM에 연락하지 않고 Dell에 서비스를 받기 위해 연락하는 경우, Dell은 최종 사용자에게 Dell에 연락하기 전에 OEM에 연락하여 우선적인 문제 해결 서비스를 받도록 요청합니다.