

서비스 설명서

Dell ProSupport Plus for PCs

소개

Dell은 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 ProSupport Plus for PCs(이하 "서비스" 또는 "지원 서비스")를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 인보이스 양식, Dell의 주문 확인서(이하 "인보이스")에는 지원 대상 제품 이름, 해당 서비스 및 관련 옵션(있는 경우)이 포함됩니다. 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)¹ 우선 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 기타 고객 사업장에 기술 지원 담당자를 파견하거나 교체 부품을 배송하여 지원 대상 제품 문제를 해결합니다.
- 문제를 해결하거나 방지하기 위해 필요하다고 판단되는 경우 교체용 부품을 제공합니다.
- 500개 이상의 ProSupport Plus 지원 대상 제품을 보유한 고객의 경우 Technical CSM(Customer Success Manager)이 배정됩니다.
- Accidental Damage
- Keep Your Hard Drive.
- ProSupport Plus 자격에는 다음과 같은 혜택을 제공하는 TechDirect 및 SupportAssist에 대한 액세스가 포함됩니다.
 - 사전 예방적 문제 탐지 및 케이스 생성
 - 하드웨어 장애 예측 탐지 및 자동화된 케이스 생성
 - 셀프서비스 케이스 생성
 - 셀프서비스 부품 발송
- 협력 지원
- 포괄적인 소프트웨어 지원

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs는 지원 대상 제품에 대한 사전 예방적 모니터링을 제공하는 소프트웨어 애플리케이션입니다. 머신 러닝 및 AI를 활용하여 지능적이고 포괄적인 예측 분석을 통해 지원 대상 제품의 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 제공하는 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 제품에 대해 추가 비용 없이 사용할 수 있습니다.

¹ 이용 가능 여부는 국가별로 다르며 상업적으로 합리적인 노력의 범위에 국한됩니다. 자세한 내용은 고객 및 Dell 채널 파트너가 해당 영업 담당자에게 문의해야 합니다.

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

- 텔레메트리 기반 활용도 및 성능 보고에 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
- 작업을 자동화하고 문제를 해결하는 스크립트

SupportAssist는 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(www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC)를 방문하십시오.

협력 지원

고객이 서비스 요청을 개설하고 Dell이 현재 Dell 보증 또는 유지 보수 계약에서 보증하는 지원 대상 제품과 일반적으로 함께 활용되는 적격 타사 공급업체 제품과의 연결에서 문제가 발생한다고 판단하는 경우 Dell은 협력 지원을 제공하기 위해 노력할 것입니다. 그에 따라 Dell은 (i) 문제의 원인이 파악될 때까지 단일 연락 창구 역할을 하고, (ii) 타사 공급업체에 연락하고, (iii) 문제 기록 문서를 제공하고, (iv) 지속적으로 문제를 모니터링하고 공급업체로부터 상태 및 해결 계획을 확보합니다(합리적으로 가능한 경우).

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 [협력 지원 파트너](#) 및 <https://dell.com/support>를 확인하십시오. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.

포괄적인 소프트웨어 지원

Dell ProSupport Plus에는 지원 대상 제품("지원 대상 소프트웨어 제품")의 일부 Dell OEM 최종 사용자 애플리케이션, 운영 체제 및 펌웨어에 대한 Dell의 포괄적인 소프트웨어 지원이 포함됩니다. 해당되는 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 기술 지원 조직에 문의하십시오.

현재 포괄적인 소프트웨어 지원 파트너 보기:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf> 타사 지원 대상 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.

Dell 포괄적 소프트웨어 지원의 제한 사항. Dell은 특정 소프트웨어 관련 문제가 해결되거나 해당 소프트웨어 제품이 특정 결과를 만들어낼 것이라고 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 복잡하거나 고객의 지원 대상 제품 특성이 원격 지원을 통해 문제를 효과적으로 분석할 수 없다고 결론을 내릴 수도 있습니다. 고객은 고객 서비스 요청의 원인이 된 특정한 문제의 해결 방법을 관련 소프트웨어 타이틀 발행자로부터 얻지 못할 수도 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.

Technical Customer Success Manager

ProSupport Plus 지정 Technical CSM은 다운타임을 줄이고 Dell의 전반적인 지원 경험을 극대화하도록 설계된 다양한 시스템, 환경 및 고객 성공 기능을 제공하는 원격 리소스입니다. Technical CSM이 제공하는 서비스("Technical CSM 서비스")를 받으려는 고객은 i) ProSupport Plus 서비스 계약이 유효한 500개 이상의 지원 대상 제품을 보유하고 해당 서비스 태그의 등록 소유자이며, ii) Dell에 의해 적합하게 온보딩되어야 합니다.

최소 500개 시스템 조건은 본 서비스 설명서에 명시된 서비스에 대해 남은 일 수가 90일 이상인 기존 자격, 그리고 남은 일 수가 90일 이상인 ProSupport Plus for Infrastructure 서비스를 결합하여 충족할 수 있습니다. 이러한 서비스 구매 시점에 고객이 최소 500개의 시스템 조건을 충족하지 않는 경우, Dell은 이후 고객의 구매 상황을 모니터링하고 고객이 이후 최소 500개 시스템 조건을 충족하거나 초과 달성하게 되면 Technical CSM 서비스의 수혜자가 되어 Dell에서 사전에 고객에게 연락해 Technical CSM 서비스 온보딩을 예약합니다.

이러한 서비스 구매 시점 또는 500개 시스템 조건을 처음으로 충족하거나 초과 달성하는 이후 날짜에 Dell이 Dell의 판매 및 서비스 기록에 등록된 고객의 연락처 정보를 이용해 고객에게 연락하는 경우, 고객이 응답하지 못하거나 Technical CSM 서비스를 받을 고객을 Dell이 온보딩하는 데 필요한 정보에 대해 고객이 응답 또는 제공을 거부하는 경우, Dell은 본 서비스 설명서에 따라 Technical CSM 서비스를 제공해야 하는 의무를 다한 것으로 간주됩니다. Dell이 사전 고객 온보딩 시도에 실패한 후 고객이 온보딩되어 Technical CSM 서비스를 받고자 하는 경우에는 고객이 Dell에 연락하여 온보딩을 요청하고 Dell이 요구하는 정보를 제공해야 합니다. 500개 시스템 기준을 충족하지만 이후에 시스템 수가 500개 미만으로 감소하는 고객의 경우, 500개 시스템 기준 미만으로 감소하는 날로부터 90일 후에 Technical CSM 서비스 이용 자격이 상실됩니다.

ProSupport Plus Technical CSM 서비스 포함 사항

- 고객이 ProSupport Plus 서비스를 완전하게 이용할 수 있도록 온보딩 지원
- 고객이 SupportAssist for Business PCs를 도입하는 데 도움이 되는 교육 리소스
- ProSupport Plus for PCs를 통해 고객의 기술 및 서비스 성과를 높이는 데 도움이 되는 성공 계획
- 다음 내용을 포함하여 대상 시스템에 대해 월별 보고 및 권장:
 - 월별 신청 및 마감된 서비스 요청 요약
 - 대상 코드 권장 사항과 비교하여 현재 설치된 시스템 소프트웨어 버전 확인
 - 시작/종료 날짜 및 기타 기본 상세 계약 정보를 포함한 계약 상태
- 지원 대상 제품 권한의 수명주기 전반에 걸쳐 사후 판매 지원에 대한 기본 연락 창구
- 표준 과정을 거쳐 문제가 해결되지 않을 경우 에스컬레이션 관리. 서비스 문제와 시스템 문제를 해결하는 데 필요한 모든 리소스를 필요에 따라 조정하는 서비스 연락관으로 역할 수행
- 위기 관리. 자연재해나 기타 예상치 못한 운영 중단 등 계획되지 않은 중대한 IT 서비스 중단이 발생하는 경우 고객과 Dell 사이의 의사소통과 협력을 지원할 기본 연락 창구 제공
- 서비스 검토. 검토 대상 진행 일정, 기간 및 항목은 온보딩 과정에서 고객과 Technical CSM이 함께 결정

성공 계획 설명

성공 계획은 ProSupport Plus for PCs의 기능을 통해 실현할 수 있는 고객 성과를 정의합니다.

이는 비즈니스 프로세스, 기술, 리소스 및 인프라스트럭처를 지원하는 IT 서비스 목표에 적절히 부합하도록 Technical CSM과 고객이 함께 수립해야 합니다. 성공 계획은 매년 또는 고객과 Technical CSM 간에 합의된 주기에 따라 검토, 추적 및 수정할 수 있습니다. Dell Technical CSM 성공 계획은 계약 문서가 아니며 Dell 또는 고객을 법적으로 구속하지 않습니다. 고객과 Technical CSM이 고객의 기술 및 서비스 성과를 전달할 수 있도록 지원하는 일종의 지침입니다.

ProSupport Plus Technical CSM 서비스에 포함되지 않는 사항

- 고객이 최소 500개의 ProSupport Plus 대상 시스템 기준을 충족하지 않는 경우 또는 ProSupport Plus 계약의 대상이 아닌 지원 대상 제품에 대한 Technical CSM 참여
- Technical CSM은 SupportAssist for Business PCs 배포에 대한 책임이 없음
- 기술 지원, 문제 해결 또는 진단 활동 (ProSupport Plus 기술 지원에서 제공)
- 제품 및 서비스에 대한 견적이나 판매
- 지원 대상 제품에 결함이 있을 경우 부품 교체
- 소프트웨어 또는 하드웨어 설치 및 구성
- 본 Technical CSM 서비스 섹션에 포함 사항으로 명시되지 않은 기타 서비스

ProSupport Plus Technical CSM 서비스와 관련한 중요 추가 정보

- Technical CSM은 정상 업무 시간 중에만 지원을 제공합니다. 업무 시간은 Technical CSM이 상주하는 위치에 따라 정의되며 지역과 국가에 따라 다를 수 있습니다.
- 업무 시간 외 지원은 Dell의 자유 재량에 따라 Dell 글로벌 지원 및 구축 조직 내의 다른 리소스를 통해 제공될 수 있습니다.
- Technical CSM 위치는 고객의 주요 서비스 영역 및 직원 수급 상황을 고려하여 온보딩 시에 배정됩니다.
- 언어 지원은 Technical CSM의 현지 언어를 기준으로 합니다. 특정 언어는 직원 수급 상황에 따라 제한될 수 있습니다.
- Dell 공인 리셀러는 보고를 포함한 Technical CSM 서비스를 받을 수 있습니다. 보고는 특정 최종 사용자 고객별로 분류되지 않을 수 있습니다.
- 공인 Dell 리셀러는 리셀된 지원 대상 제품을 식별하고, Dell 태그 이전 프로세스를 완료하여 소유권을 새로운 최종 사용자 고객으로 변경하고, 자격을 검증하고 고객을 별도로 온보딩할 수 있도록 Technical CSM에 신규 고객 연락처 정보를 제공해야 합니다.

Accidental Damage(라틴 아메리카의 경우 Complete Care 서비스)

참고: 오스트레일리아, 오스트리아, 벨기에, 체코 공화국, 덴마크, 핀란드, 프랑스, 독일, 그리스, 네덜란드, 아일랜드, 이탈리아, 룩셈부르크, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 남아프리카, 대한민국, 슬로바키아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 뉴질랜드, 불가리아, 크로아티아, 에스토니아, 러시아, 헝가리, 아이슬란드, 라트비아, 튀르키예, 리투아니아, 루마니아, 슬로베니아 및 영국에 거주하는 고객에게는 이 Accidental Damage 약관이 적용되지 않습니다.

EMEA 지역의 고객은 www.Dell.com/ServiceContracts/global에서 별도 Accidental Damage Protection 또는 Accidental Damage Theft Protection 약관을 참조할 수 있습니다. 해당 내용은 고객이 구매한 ProSupport Plus의 Accidental Damage에 적용되는 약관을 설명합니다.

오스트레일리아 및 뉴질랜드 고객은 www.Dell.com/ServiceContracts/global에서 Dell Accidental Damage Protection Insurance 또는 Dell Accidental Damage with Theft Insurance와 Financial Services를 결합한 가이드와 제품에 대한 공개 정보를 열람하여 고객이 구매한 ProSupport Plus의 Accidental Damage 내용에 적용되는 약관을 참조할 수 있습니다. 이들 국가의 고객은 Dell 영업 담당자에게 이러한 약관을 요청할 수도 있습니다.

본 Accidental Damage(라틴 아메리카의 경우 Complete Care) 섹션에서 "Accidental Damage/Complete Care 서비스"는 다음과 같이 적용됩니다. 본 계약 기간 동안, 그리고 본 계약에 명시된 제한 사항에 따라 일반적이고 통상적인 방법으로 지원 대상 제품을 사용하는 동안 발생한 모든 손상을 비롯하여 취급 중 우발적 손해/손상(떨어뜨림 또는 액체 흘림 포함) 또는 과전류 손상으로 인한 수리가 필요한 경우 지원 대상 제품의 수리는 Dell에서 합니다.

Accidental Damage/Complete Care 서비스 지원 대상 제품으로는 내장 메모리, 내장 LCD, 내부 구성 요소/스위치, 내장 버튼, 용지함, 덮개 또는 패널, 리모컨, 케이블과 같이 기본 제품의 정상 작동을 위해 필요한 부품 또는 액세서리(판매 시 제공)를 포함하여 지원되는 기본 제품에 내장되거나 기본 유닛에 있는 부품만 해당합니다.

데스크탑 시스템에 대한 Accidental Damage Service를 구매한 경우, 데스크탑 및 그와 함께 구매한 모니터에 모두 본 계약이 적용됩니다. 지원 대상 제품과 함께 작동할 수 있는 외부 연결된 컴퓨터, 주변 기기(프린터 등을 포함하며 이에 국한되지 않음) 또는 기타 디바이스는 Accidental Damage/Complete Care 서비스의 적용 범위에 포함되지 않습니다. 또한 "액세서리" 또는 "소모품"으로 분류되는, 지원 대상 제품에 내장되지 않거나 기본 부품이 아닌 구성 요소, 케이스, TV 또는 벽걸이 모니터, 케이블 또는 항목(예: 보증 기간이 지난 배터리, 전구, 일회용/교체용 인쇄/잉크 카트리지, 인쇄용지 또는 인화용지, 메모리 디스크, 메모리 카드, SIM 카드, 일회용 메모리 디바이스, 연결 케이블, 케이스, 스타일러스 펜, 도킹 스테이션, 외부 모뎀, 외부 스피커, 게임 디바이스, 게임 디스크, 보조 모니터, 노트북용 외부 마우스, 노트북용 외부 키보드나 기타 입/출력 디바이스), Accidental Damage/Complete Care 서비스를 구매한 지원 대상 제품에 내장되지 않는 다른 모든 구성 요소 또는 일반적으로 사용자가 유지 보수를 담당해야 하는 기타 부품/구성 요소는 본 Accidental Damage/Complete Care 서비스의 적용 범위에 해당되지 않습니다.

Dell에서 지원 대상 제품을 수리하는 경우, 귀하는 관련 현지 법률에서 허용하는 범위 내에서 원래 제조업체의 새 부품 또는 중고 부품이나 다른 제조업체의 동급 부품으로 교체할 수 있다는 점을 이해하고 이에 동의합니다. 교체 부품은 원래 부품과 동등한 기능을 지닌 부품이 사용됩니다. Dell의 고유 재량에 따라 Dell은 지정된 제휴사 또는 계약업체를 통해 지원 대상 제품의 수리를 완료할 수 있습니다.

지원 대상 제품을 수리하지 않고 교체해야 한다고 판단될 경우, Dell의 독자적이고 합당한 판단에 따라 귀하는 원래 구매한 지원 대상 제품과 동일하거나 더 뛰어난 성능의 지원 대상 제품을 받게 됩니다.

Dell에서 판단하기에 본 계약의 Accidental Damage/Complete Care 서비스 적용 대상인 인시던트(본 Accidental Damage/Complete Care 서비스 섹션의 목적을 위해, "보증 대상 인시던트")에 대한 Accidental Damage/Complete Care 서비스 적용 범위는 서비스 계약 시작일로부터 시작하여 12개월 동안 지원 대상 제품당 Accidental Damage 보증 대상 인시던트 1건으로 제한됩니다. 인시던트를 제출하지 않았더라도 제출 가능한 횟수가 그 다음 12개월 기간으로 넘어가거나 누적되지 않으므로 12개월의 기간 동안 Dell에 1건의 보증 대상 인시던트를 보고하여 Accidental Damage/Complete Care 서비스를 받을 수 있습니다. 단, 각 보증 대상 인시던트는 보고된 12개월 기간에 적용되며, 그러한 인시던트가 이후 기간에 해결되더라도 이는 마찬가지입니다. 보증 대상 인시던트 제한에 도달하는 경우, 고객은 추가 비용을 부담하고 지원 대상 제품의 수리를 요청할 수 있습니다.

본 계약은 보험 계약이 아닙니다. 본 계약을 주의 깊게 읽으시고, Dell은 본 계약에 명시된 판매 약관을 언제든지 수정 또는 변경할 권리가 있음을 양지하시기 바랍니다. 또한 기존 고객과 미래의 고객에 대한 변경사항 적용 여부 및 적용 시기를 결정할 권리도 Dell에게 있습니다.

서비스 응답 수준. Accidental Damage/Complete Care 서비스를 요청할 때 Dell에서 지원 대상 제품을 평가하여 Accidental Damage/Complete Care 서비스 적용 대상 여부를 판단할 수 있도록 허용해야 합니다. 평가 및 수리를 받을 지원 대상 제품을 Dell에 발송할 수 있는 방법을 기술 지원 담당자가 귀하에게 안내해 드립니다. 귀하가 아래의 **"고객 협력"** 섹션에 명시된 Dell 지침을 준수하는 이상, 지원 대상 제품을 Dell 서비스 시설로 반환하는 과정에서 발생하는 모든 배송비는 Dell이 지불합니다. 경우에 따라 Dell은 다른 평가 및 수리 방법을 본 서비스의 일환으로 귀하에게 제공할 수도 있습니다.

하드웨어에만 적용. 본 Accidental Damage/Complete Care 서비스는 소프트웨어에 적용되지 않습니다. 이처럼 서비스가 적용되지 않는 소프트웨어 제외 사항에는 1) 사전 로드되어 있거나 지원 대상 제품과 함께 구매했거나 로드되어 있는 소프트웨어에 결함 또는 손상이 있는 경우(바이러스 감염으로 인한 손상을 포함하되 이에 국한되지 않음) 및 2) 구성 서비스를 통해 로드된 모든 소프트웨어를 포함하며 이에 국한되지 않습니다. 또한 CFI(Custom Factory Integration)를 통해 추가된 기타 모든 항목에는 본 서비스가 적용되지 않습니다. Dell은 소프트웨어가 아닌 구성 서비스 항목, 즉 서비스에서 제외될 수 있는 구성 요소를 수리하거나 교체하는 데에도 최대한 노력을 기울이지만, 본 계약에서 그러한 수리 또는 교체를 보장하는 것은 아닙니다.

서비스 제한사항. 다음 사항은 Accidental Damage/Complete Care 서비스가 적용되지 않으며 이러한 경우에 Dell은 수리 또는 교체해야 할 의무가 없습니다.

- 지원 대상 제품의 외관상의 문제인 손상이나 결함. (본 계약에 따라 지원 대상 제품의 사용에 영향을 주지 않는 지원 대상 제품의 마모와 손상 및 기타 긁힘과 흠집과 같은 표면상의 결함).

- Dell 직원 또는 Dell에서 지정하지 않은 사람이 수리를 시도했던 모든 지원 대상 제품. Dell로부터 지원 대상 제품에 대한 수리 허가를 받지 않은 다른 사람이나 귀하가 지원 대상 제품을 수리하거나 수리를 시도한 후 발생한 지원 대상 제품의 결함입니다.
- 잘못되거나 부적절한 고객 설치와 관련되거나 그 결과로 인해 손상을 입은 모든 지원 대상 제품. "고객 설치"에는 고객 또는 고객을 대신하여 타사가 (1) 지원 대상 제품을 이동하거나 제품의 포장을 해제하는 경우, (2) 벽 또는 다른 구조물에 지원 대상 제품을 설치하거나 마운팅하는 경우 또는 동일한 설치 제품을 나중에 제거하는 경우, (3) 벽 또는 다른 구조물에 마운팅 또는 부착하도록 설계된 브래킷 또는 기타 무게가 나가는 디바이스를 부착하거나 제거하는 경우가 포함됩니다. Dell에서 구입한 Installation Services는 고객 설치에 포함되지 않습니다.
- 분실 또는 도난당한 모든 지원 대상 제품. 지원 대상 제품의 수리 또는 교체 서비스를 받으려면 손상된 지원 대상 제품 전체를 Dell에 반환해야 합니다.
- 외부의 화재로 인해 손상되거나 의도적으로 손상을 가하거나 오용 또는 남용으로 인한 손상, 지원 대상 제품과 함께 제공된 지침을 준수하지 않아 발생하는 손상, 잘못된 환경에서 지원 대상 제품을 사용하여 발생하는 손상. Dell에서 의도적 손상, 오용, 남용, 지원 대상 제품과 함께 제공된 지침을 준수하지 않거나 잘못된 환경에서 지원 대상 제품을 사용하여 발생하는 손상에 대한 증거를 발견한 경우, Dell은 해당 지원 대상 제품을 수리하거나 교체할 의무를 지지 않습니다.
- 여기서 별도로 명시된 경우를 제외하고 자재 또는 기능의 결함이나 지원 대상 제품의 일반적이고 통상적인 사용으로 인한 기타 모든 손상
- 천재지변으로 인해 발생하는 모든 손상(번개, 홍수, 폭풍, 지진 및 태풍 등을 포함하며 이에 국한되지 않음)

지원 대상 제품 구매 이후에 구입한 서비스에 대한 추가 제한사항. 법률상 허용되는 경우, 고객은 지원 대상 제품을 구매한 날짜 이후에도 본 Accidental Damage/Complete Care 서비스를 구매할 수 있습니다. 그러한 경우에 적용되는 조건 및 제한사항은 다음과 같습니다.

- 고객의 인보이스, 정보 페이지 또는 기타 주문 확인서에 명시된 Accidental Damage/Complete Care 서비스 구매일로부터 30일이 되기 전에는 지원 대상 제품에 대한 Accidental Damage/Complete Care 서비스 요청을 제출할 수 없습니다. 단, 이전 서비스 기간의 만료 이전에 서비스 기간을 연장한 고객에게는 이러한 30일 대기 기간이 적용되지 않습니다.
- 고객은 Accidental Damage/Complete Care 서비스 구매 시점에 지원 대상 제품이 정상 작동 상태인지 확인할 책임이 있습니다. 어떠한 경우에도 Dell은 고객의 Accidental Damage/Complete Care 서비스 구매 이전에 존재했던 손상 또는 결함에 대해 책임을 지지 않습니다.
- Dell은 지원 대상 제품을 검사하여 작동 상태가 정상인지 확인할 권리가 있습니다. Dell은 추가 요금 발생 조건하에 해당 지원 대상 제품을 정상 작동 상태로 되돌리는 수리 옵션을 고객에게 제공할 수 있습니다.
- 검사 결과, 지원 대상 제품의 손상 또는 결함이 Accidental Damage/Complete Care 서비스 구매 이전에 존재했던 것으로 Dell이 판단하는 경우에는 자유 재량에 따라 Accidental Damage/Complete Care 서비스 요청이 거부됩니다.

Keep Your Hard Drive

KYHD(Keep Your Hard Drive) 서비스를 이용하는 고객은 적격한 KYHD 교체에 따라 교체용 하드 드라이브를 수령할 때 장애가 발생한 하드 드라이브(표준, SSD(Solid State Drive) 및 SATA(Serial ATA) HDD(Hard Disk Drive))를 계속 소유할 수 있습니다. "적격한 KYHD 교체"란 고객의 지원 대상 제품에 적용되는 하드웨어 보증 기간 내에 발생하는 제조상의 결함이 원인이 되어 이루어지는 수리 및/또는 교체를 말합니다. 모든 적격한 수리는 고객의 제한적 하드웨어 보증 또는 서비스 계약 조건에 따라 제공됩니다.

지원 대상 제품: KYHD 서비스는 표준 구성의 OptiPlex™, Precision™, Latitude™, Vostro™, XPS™, Alienware™ 및 Inspiron™, Dell 노트북, Dell Pro 노트북, Dell Pro Max 노트북, Dell Edu 노트북, Dell Pro Rugged 노트북, Dell 데스크탑, Dell Pro 데스크탑 및 Dell Pro Max 데스크탑 시스템에서 사용할 수 있습니다. KYHD 서비스는 제한적 하드웨어 보증과 함께 적용되며 현장에서 교체 가능한 하드 드라이브가 장착된 시스템에 이용할 수 있습니다. Dell은 시스템 구입 시 혹은 아직 보증 기간이 남아 있는 Customer Kit를 통해 Dell에서 구입하고 Dell 시스템에 설치된 고장 하드 드라이브만 교체하며 Dell 소프트웨어 및

주변 기기 그룹을 통해 구입한 제품은 제외됩니다. 지원 대상 제품이 Dell의 적격 KYHD 교체 대상에 해당되는 것으로 판단될 때까지는 고객에게 KYHD 서비스가 제공되지 않습니다. 낱땜 하드 드라이브가 있는 모델에는 KYHD 서비스가 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

KYHD(Keep Your Hard Drive) 지원 절차

지원 요청: 문제가 발생하거나 하드 드라이브 장애가 의심되는 경우 고객은 "Dell 연락 방법" 섹션의 내용에 따라 기술 지원 부서에 문의해야 합니다. 고객은 본 계약에 따라 해당하는 서비스 수준 자격에 준하여 지원을 받게 됩니다. 기술 지원 담당자가 하드 드라이브에 적격 KYHD 교체가 필요한 것으로 판단하는 경우 Dell은 본 계약에 따른 고객의 서비스 수준 자격에 준하여 교체 하드 드라이브를 고객에게 발송합니다. 이 KYHD 서비스는 고객에게 고장난 드라이브의 소유권을 부여합니다.

고객이 KYHD 서비스를 구매했고 이 서비스가 적용되는 지원 대상 제품의 하드 드라이브를 적격한 KYHD 교체의 일부로서 함께 포함시키거나 별도로 Dell에 보내는 경우, 고객은 본 서비스 적용 하드 드라이브의 반환 시("사용 권한이 있는 반환 드라이브") Dell로부터 서비스를 받을 수 있는 고객의 권리를 포기한다는 사실에 동의하는 것입니다. Dell이 사용 권한이 있는 반환 드라이브를 수령하는 경우, Dell은 이러한 사용 권한이 있는 반환 드라이브와 관련하여 고객에게 더 이상의 어떤 책임도 지지 않습니다. Dell은 어떠한 경우에도 사용 권한이 있는 반환 드라이브를 고객에게 반송할 의무가 없습니다. 또한 Dell은 고객의 사용 권한이 있는 반환 드라이브 및 사용 권한이 있는 반환 드라이브에 저장된 데이터와 관련하여 데이터를 삭제하거나 다른 어떤 조치도 취할 책임이 없습니다. 사용 권한이 있는 반환 드라이브를 수령하는 경우 Dell은 이러한 드라이브를 고객의 지원 대상 제품에 적용되는 기본 보증 및 서비스 계약 조건에 의거하여 Dell에 반송된 하드 드라이브로 취급하고 Dell의 표준 정책에 따라 사용 권한이 있는 반환 드라이브를 처리할 수 있습니다.

Dell은 하드 드라이브에 대한 장애율을 지속적으로 모니터링하고 있으며, 이러한 정보를 바탕으로 고객이 KYHD 서비스를 과도하게 남용하는 것으로 합당하게 판단되는 경우 Dell은 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. 고객이 드라이브 및 관련 시스템의 표준 장애율을 크게 상회하는 결함이 있는 하드 드라이브의 교체를 요구하는 경우를 예로 들 수 있습니다. Dell의 자유 재량에 따른 판단으로 고객이 서비스를 남용한다고 생각되는 경우 아래 취소 약관에 의거하여 서비스를 취소할 수 있습니다.

Keep Your Hard Drive 서비스에 포함되지 않는 사항:

- 수리 또는 교체. 모든 수리 또는 교체 지원은 고객의 제한적 하드웨어 보증 또는 서비스 계약에 따라 제공됩니다.
- 데이터 파기 또는 데이터 제거
- 자산 회수, 처분 또는 재활용
- 건강 및 안전상의 위험으로 인해 회수해야 하는 지원 대상 제품의 하드 드라이브 보존. Dell CFI(Custom Factory Integration) 서비스의 일환으로 요청된 비표준 하드 드라이브입니다.
- 장애/보존 하드 드라이브 지원. (해당되는 제한적 하드웨어 보증 또는 서비스 계약에 따라 교체된 하드 드라이브에 대해서만 서비스 계속 지원)
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 모든 활동

Keep Your Hard Drive 서비스의 고객 책임

- **하드 드라이브 장애 보고.** 고객에게 적용되는 서비스 계약에 따라 Dell 하드웨어 보증 지원 담당 부서에 각 하드 드라이브 오류 인스턴스를 보고합니다.
- **부품 정보 제공.** 요청 시, 드라이브에 발생한 오류가 계약의 적용 대상임을 검증하기 위해 부품 식별 정보("PPID") 또는 적절한 상세 정보를 Dell에 제공해야 합니다.

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.
- 고객은 Dell에 문의하거나 www.dell.com/support를 방문할 때 시스템 뒷면 또는 밑면에 있는 서비스 태그 또는 익스프레스 서비스 코드를 제공해야 합니다. Dell이 고객의 지원 대상 제품, 해당 서비스 및 응답 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, 서비스를 위해 지원 대상 제품을 반환해야 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 자체 배송 웹사이트에 서비스 요청을 제출하거나 해당 지역에 전화 상담을 요청하여 보증 대상 인시던트를 처리할 수 있습니다.

현장 서비스 옵션

현장 응답 옵션은 구매한 서비스 유형에 따라 달라집니다. ProSupport Plus를 구매했기 때문에 귀하의 인보이스에는 아래 표에 나와 있는 해당 현장 서비스 응답 수준이 명시됩니다. 본 서비스 설명서에 명시된 모든 해당 약관이 이행되었으며 보증 대상 인시던트를 위해 현장 서비스 기술 지원 담당자를 파견하거나 부품을 발송해야 하는지, 아니면 문제를 원격으로 해결할 수 있는지 판단하는 Dell 분석가가 원격 문제 해결, 진단 및 문제 파악을 완료했다면 Dell은 보증 대상 인시던트를 위해 고객의 사업장으로 서비스 기술 지원 담당자를 파견합니다.

현장 응답 유형	현장 응답 시간 ²	제한 사항/특수 조건
4시간 현장 대응	문제 해결 및 원격 진단 후 기술 지원 담당자는 일반적으로 4시간 이내에 현장에 도착합니다.	• 공휴일 포함 매주 7일 하루 24시간 제공됩니다. • 정해진 4시간 응답 위치에서 제공됩니다. • 특정 지역의 지원 대상 제품 중 일부 모델에만 제공 • 4시간 부품 위치에는 Dell의 결정에 따라 지원 대상 제품의 미션 크리티컬 구성 요소 보관. 미션 크리티컬이 아닌 부품은 야간 배송을 이용하여 배송 가능.
SBD(Same Business Day) 현장 응답 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 크리티컬이 아닌 부품은 야간 배송을 이용하여 배송 가능.

² 모든 국가와 지역에서 모든 현장 방문 응답 시간을 사용할 수 있는 것은 아닙니다. 자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오.

현장 응답 유형	현장 응답 시간 ²	제한 사항/특수 조건
NBD(Next Business Day) 현장 응답 서비스	문제 해결 및 원격 진단 후 일반적으로 기술 지원 담당자가 영업일 기준 익일에 현장에 도착하도록 파견될 수 있습니다.	- 매주 5일, 1일 10시간 제공 - 휴일 제외. - 고객 현지 시간(월~금)으로 오후 5시² 이후에 Dell 전문가 센터에 접수된 요청 및/또는 해당 시간 이후에 Dell에서 승인한 파견의 경우 서비스 기술 지원 담당자가 고객 위치에 도착하려면 추가 1일의 영업일이 소요될 수 있습니다. - 특정 지원 제품 모델에서만 제공됩니다.
"OCONUS"(Outside Continental United States) 조항	문제 해결 및 원격 진단 후 부품을 발송할 수 있습니다. 현장 도착 시간은 OCONUS 고객 위치 및 부품 가용성에 따라 달라집니다.	- Dell 승인(미국만) OCONUS 고객으로 한정. - 연방 고객은 고객이 Dell과 별도로 체결한 서비스 계약의 OCONUS Service Locations를 참고해야 함

고객이 교체 가능한 부품

구입한 서비스 응답 수준에 관계없이 일부 구성 요소 부품은 특별히 고객이 쉽게 제거하고 교체할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 부품을 CRU(Customer Replaceable Unit)라고 지칭합니다. 원격 진단 중에 기술 지원 상담원이 CRU로 지정된 부품으로 보증 대상 인시던트를 해결할 수 있다고 판단하면 Dell은 CRU로 지정된 부품을 고객에게 직접 제공합니다. CRU 부품을 배송하기 위해 사용되는 운송 방법은 고객이 구입한 서비스 수준에 따라 다릅니다. 현장 서비스 또는 고급 교환 응답 시간으로 고객에게 제공되는 서비스 부품은 기술 지원 담당자가 특별히 언급하지 않는 한, 1~2일(영업일 기준) 화물 운송으로 배송됩니다.

서비스 제외 사항

- 성능 또는 관리 지원
- 본 서비스 설명서에 명시적으로 설명 또는 정의되지 않은 활동(설치, 제거, 재배포, 교육 지원, 원격 관리 활동을 포함하되 이에 국한되지 않음)
- 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 제조업체 결함 보증으로 구매한 배터리
- 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, 남용(예: 잘못된 전원 전압 사용, 잘못된 퓨즈 사용, 호환되지 않는 디바이스나 액세서리 사용, 부적절하거나 충분하지 않은 통풍 또는 작동 지침 미준수를 포함하며 이에 제한되지 않음), 수정, 적절하지 않은 물리적 또는 운영 환경, 고객(또는 고객의 에이전트)의 부적절한 유지 보수, 설계 방식을 따르지 않은 지원 대상 제품의 이동, 장비 또는 부품 식별 레이블 제거 또는 변형, Dell이 책임지지 않는 지원 대상 제품으로 인해 발생한 장애로 인해 손상된 장비에 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
- 소프트웨어 문제로 인한 수리나 Dell, Dell 공인 리셀러 또는 서비스 공급업체 이외의 타사 또는 기술 지원 부서의 승인을 받지 않은 CRU 부품을 사용하는 고객에 의한 변경, 조정 또는 수리의 결과로 인한 수리

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

액세스 허용 권한. 고객은 고객이 소유하고 있거나 라이선스가 부여된 소프트웨어, 하드웨어, 지원 대상 제품, 해당 데이터와 이에 포함된 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 대해 본 서비스를 제공하기 위한 목적으로 고객과 Dell이 원격 또는 직접 액세스하고 사용할 수 있도록 할 권한이 고객에게 있음을 단언하고 보증합니다. 고객에게 아직 이러한 권한이 없을 경우, Dell에 서비스의 수행을 요청하기 전에 고객은 자신의 책임과 비용으로 해당 권한을 얻어야 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 없거나, 수행한다고 해도 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 고객은 Dell이 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다. 고객이 여기에 설명한 대로 합리적으로 적절한 협력을 제공하지 않을 경우 Dell은 서비스 수행 실패에 대한 책임을 지지 않으며, 고객은 환불을 받을 자격이 없습니다.

현장 책임. 현장 작업이 필요한 서비스일 경우 고객은 충분한 작업 공간, 전기 및 현지 전화 회선을 포함하여 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설 및 지원 대상 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 하며 비용은 Dell이 아닌 고객이 부담해야 합니다. 지원 대상 제품에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 고객이 비용을 부담하여 해당 디바이스를 제공해야 합니다.

데이터 백업. 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. 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 Technologies 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 할 수 있습니다. 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, 영향을 미치는 경우 그 효과를 고객이 수용할 수 있을지 확인해야 합니다. Dell은 타사 보증 또는 서비스가 그러한 보증에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

서비스 이용 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 계약에 따라 제공되고 해당 내용의 적용을 받습니다.

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 Dell을 대리하여 구매자를 위한 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 서비스 때문에

Dell의 지원이 필요한 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 리셀러에게서 구매한 제품의 보증 및 유지 보수 서비스를 Dell이 어떻게 이행할 것인지에 대한 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. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

서비스 구매에 적용되는 약관

	직접 구매한 서비스	공인 리셀러를 통해 구매한 서비스
미국	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 문맥상 귀하를 지칭하는 반면, Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell 법인을 지칭하는 것으로만 이해해야 합니다. 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 Dell.com/service-descriptions *	
아시아 태평양 지역 및 일본	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions *	
유럽, 중동 및 아프리카	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions * 프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 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](https://www.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 [www.Dell.com/service-descriptions/global](https://www.dell.com/service-descriptions/global)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 경우 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 강제할 권한이 있음을 나타내는 것입니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문서를 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.

상업적으로 적절한 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 Dell의 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다. 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 권리가 있습니다. Dell이 본 섹션에 명시된 교체 구성 요소 제공을 포함하여 본 서비스 제공을 거부할 권리가 있는 경우, Dell은 아래의 "취소" 섹션에 따라 서비스에 대한 주문서를 취소할 수도 있습니다.

개인 정보 보호. Dell은 본 서비스 설명서에 따라 수집된 모든 개인정보를 해당 관할권의 Dell Technologies 개인정보 처리방침에 따라 취급합니다. 이 모든 정보는 www.Dell.com/localprivacy에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다.

옵션 서비스. 서비스 선택 사항(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 옵션 서비스는 Dell과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 명세서에 준하여 제공됩니다.

이관 및 하도급. Dell은 Dell을 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스의 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 이관할 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 본 서비스 설명서에 상술된 약관을 일부라도 위반한 경우
4. 위의 "상업적으로 적절한 범위 제한" 섹션에서 허용된 대로

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 소재지 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(PUDO 또는 픽업/현장 인계 위치)에서 최대 150km 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 본 서비스가 제공되지 않습니다. 지원 대상 제품이 해당 제품에 대한 Dell 서비스 기록에 반영되는 위치와 일치하는 장소에 있지 않거나, 구성 세부 정보가 변경된 후 Dell에 보고하지 않은 경우에는 고객이 구매한 지원 대상 제품의 지원 자격을 Dell이 먼저 재확인한 다음 지원 대상 제품에 해당하는 응답 시간을 재지정합니다. 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 영업 담당자에게 문의하십시오. 지원 대상 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 대상 제품에 대해 검사 및 재인증 비용과 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.

우선순위. 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 시스템, 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, 본 서비스 설명서에 따라 구매한 서비스는 전적으로 고객 내부에서만 사용되어야 하고, 재판매되거나 상업적 서비스 시설에서 사용되어서는 안 됩니다.

지원 대상 제품. 본 서비스는 표준 구성으로 구매한 일부 Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell 노트북, Dell Pro 노트북, Dell Pro Max 노트북, Dell Edu 노트북, Dell Pro Rugged 노트북, Dell 데스크탑, Dell Pro 데스크탑 및 Dell Pro Max 데스크탑 시스템을 포함한 지원 대상 제품("지원 대상 제품")에서 사용할 수 있습니다. 지원 대상 제품은 정기적으로 추가되므로 귀하의 Dell 지원 대상 제품에 제공되는 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 구매해야 합니다. 이 서비스를 받기 위해 Dell에 전화할 때는 지원 제품에 대한 서비스 태그를 참조하십시오.

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

해외여행 지원. 일부 Dell 지원 대상 제품을 가지고 6개월 미만으로 국외에서 여행하는 경우 Dell은 서비스 및 지원 옵션을 제공합니다. 특정 서비스 및 지원 기능은 제공되지 않을 수 있으며, 지리적 제약 및 소재지 변경 섹션의 약관이 적용됩니다. 부가 약관이 적용됩니다. 자세한 내용은 기술 지원 부서에 문의하거나 <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>를 방문하십시오.

전체 장치 교체, 반환 실패, 서비스 부품 소유권. 결함이 발생한 지원 대상 제품의 구성요소가 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 반환하지 않고 유지하는 서비스 부품 또는 전체 장치에 대해 당시 리테일 가격을 Dell에 지불해야 합니다("Keep Your Hard Drive" 서비스가 적용되는 지원 대상 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 이내에 반환되지 않는 경우(기술 지원 담당자가 직접 교체 장치를 전달하지 않은 경우), 고객은 인보이스 수령 후 Dell에 교체 장치 비용을 지불한다는 데 동의합니다. 고객이 수령 후 십(10) 일 이내에 청구 금액을 지불하지 않으면 Dell이 행사할 수 있는 법적인 권리와 구제책 외에도 Dell은 통지 후 이 서비스 명세서를 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 제한할 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, 기술 지원 분석가에게 자세한 내용을 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.

재고 부품. Dell은 현재 전 세계 여러 곳에서 부품 재고를 확보하고 있습니다. 일부 부품의 경우 고객 현장에서 가장 가까운 곳에 재고가 없을 수 있습니다. 지원 대상 제품 수리에 필요한 부품이 고객 위치 근처의 Dell 시설에 없어 다른 시설에서 가져와야 하는 경우, 해당 부품은 상업적으로 합리적인 최대한 이른 시일 내에 배송됩니다.

서비스 양도. 본 서비스 설명서에 상술된 제한 조건에 의거하여, 고객은 해당 시점에 유효한 서비스 기간이 만료되기 전에 고객의 지원 대상 제품 전체를 구매한 제3자에게 본 서비스를 양도할 수 있습니다. 단, 고객이 지원 대상 제품 및 본 서비스의 최초 구매자이거나 고객이 원래의 소유자 또는 이전의 양수인으로부터 지원 대상 제품 및 본 서비스를 구매하고 www.support.dell.com에서 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(Non-Field Serviceable Unit), 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 반환 서비스 옵션은 일부 국가 및 지역에서 제공되지 않을 수 있습니다.

서비스 응답 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	서비스 옵션 설명
수리 반환 서비스 옵션	우송 서비스(MIS)	메일 인 서비스는 위의 설명에 따라 기술 지원 부서에 연락하여 이용할 수 있습니다. 진단 과정에서 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.

서비스 응답 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	서비스 옵션 설명
	인계 서비스(CIS)	캐리 인 서비스는 위의 설명에 따라 기술 지원 부서에 연락하여 시작되는 "현장 인계" 서비스입니다. 원격 진단 프로세스 중에 기술 지원 담당자는 하드웨어 장애가 문제가 되는지 확인합니다. 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 청구서에 기재된 응답 시간에 맞춰 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell이 고객에게 연락하여 회수 약속을 정합니다. 수리 서비스 수준 계약은 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다.
	CAR(Collect and Return Service)	회수 및 반환 서비스는 위의 설명에 따라 기술 지원 부서에 연락하여 이용할 수 있습니다. 지원 대상 제품에 보증 대상 인시던트가 발생한 것으로 진단되었는데 기술 지원 담당자와의 원격 진단 방식으로 해결할 수 없는 경우에는 Dell 담당자가 해당 지원 대상 제품을 수거하고 Dell에서 지정한 수리 센터로 보냅니다. 처리 기간은 7-12 영업일이고, 대개 수리 센터를 오가는 배송 기간을 포함해 10일 정도 걸립니다. 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	N/A	해당 시스템에 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 시스템을 가져와서 Dell로 반송해야 합니다. Dell의 판단에 따라 고객이 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 해당 시스템을 포장하여 당일 또는 가능한 일자에 우송하거나 운송업체 수거 서비스를 예약해야 합니다. 고객이 결함이 있는 물품을 반환하지 않으면 요금이 부과될 수 있습니다.

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 솔루션(또는 그 후속 솔루션) 비즈니스 그룹으로부터 Dell 제품과 서비스를 구입합니다. OEM은 일반적으로 OEM 고객의 고유 하드웨어, 소프트웨어 또는 기타 지적 재산에 이러한 Dell 제품을 내장시키거나 결합함으로써 업계나 작업에 특정한 기능을 가진 특수화된 시스템이나 솔루션(이러한 시스템이나 솔루션을 “OEM 솔루션”이라고 함)을 제공하고 OEM 자체 상표로 이러한 OEM 솔루션을 리셀합니다. OEM과 관련하여 “지원 제품”이라는 말에는 Dell 브랜딩 없이 제공되는 Dell 지원 제품이 포함되며(즉, 브랜드 없는 OEM 대응 시스템), “최종 사용자”는 재판매, 유통 또는 타자에게 하위 라이선스 부여하려는 목적 없이 자체적인 사용을 위해 OEM 솔루션을 구입하는 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.

Copyright © 2025 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, Dell Technologies, Dell 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.
Published in the USA.
Dell Technologies는 본 문서의 정보가 해당 발행일 현재 정확한 것으로 간주합니다.
V10.0 - 2025년 4월 개정