



Dell 서비스 약관

단일 인시던트 기반 지원 – 개인고객용

서비스 개요

Dell("Dell" 또는 "당사")은 본 서비스 약관(또는 "계약")에 따라 개인 사용 용도 구매 고객("고객" 또는 "귀하")에게 단일 인시던트 기반 지원(이하 "서비스")을 제공하기로 했습니다. 하드웨어 보증 지원이 만료된 장비에 대한 Dell의 지원은 Dell 공장에서 설치된 액세서리를 비롯한 Dell 시스템 문제 원격 진단이 포함됩니다. 본 서비스는 하드웨어 보증/서비스 보장범위가 만료된 고객, Dell 제한 하드웨어 보증 또는 서비스 계약 수준을 넘어서는 하드웨어/소프트웨어 문제가 발생한 고객에게 단일 인시던트 기준에 따른 요금제로 제공됩니다. Dell로부터 이 서비스를 구입하면 고객("고객" 또는 "귀하")은 본 문서("서비스 약관")에 상술된 모든 약관 내용을 따를 것에 동의한 것입니다.

본 서비스 약관은 귀하와 Dell 간의 계약입니다. Dell이 서비스 제공을 동의한 근거가 되는 다음 약관을 주의 깊게 읽어보십시오.

본 서비스 약관에는 Dell 개인고객용 판매 약관이 적용됩니다. **Dell의 상업적 보증 및/또는 서비스 오퍼링은 소비자에게 해당되는 법적 보증이나 기타 권리에 영향을 주지 않습니다.**

소프트웨어 진단 및 수리 인시던트에 대한 서비스 지원 대상

본 서비스가 가능한 시스템 유형에는 일부 Dell 데스크탑, Dell 노트북, Dell 태블릿, 올인원(AIO)이 포함됩니다. Dell은 수시로 "지원 대상 제품"(아래 정의)을 업데이트할 수 있습니다.

Dell은 데이터 또는 애플리케이션 손실에 대해 책임을 지지 않으므로 서비스를 받으려는 고객은 본인이 문제의 원인 하드웨어에 자유롭게 접근할 수 있고 서비스로 영향을 받을 수 있는 소프트웨어 또는 데이터의 백업을 완료했는지 확인해야 합니다. 보다 자세한 정보는 고객 책임을 참조하십시오.

단일 인시던트 지원 소프트웨어 수리 서비스는 인시던트별로 제공하거나, 추가 요금을 내고 연 단위로 여러 인시던트에 대해 각각의 소프트웨어 문제를 해결하도록 지원합니다. 단일 인시던트 서비스를 구매할 경우, 지원은 단일 Dell 브랜드 제품에만 제공됩니다. 특정 계약 조건에 여러 인시던트 횟수가 포함된 패키지를 구매할 경우(예: 1년 계약에 인시던트 4회), 하나 이상의 Dell 브랜드 제품에 지원을 제공하지만 사용하지 않은 인시던트 횟수는 계약 기간이 끝나면 만료됩니다. 본 서비스에는 다음 사항이 포함됩니다.

- 현지 업무 시간 동안 소프트웨어 문제에 원격 문제 해결 지원(현지 국경일 제외).
- 가용 서비스와 지원 내용이 명시된 아래의 표에 따라, 신속한 문제 해결을 위해 Dell 기술자가 직접 보안 인터넷 연결을 통해 고객 시스템에 연결하여 수행하는 일반적인 문제 지원용 원격 문제 진단 1회(해당하는 경우 및 고객이 동의할 경우).

인시던트 기반 지원은 다음 문제에 대해 지원합니다.

소프트웨어 지원 인시던트 기반 서비스에 제공되는 서비스	지원 설명
소프트웨어 (어플리케이션 또는 OS 지원)	운영 체제(OS) 설치 및 구성 지원 또는 회계 소프트웨어, 생산성 제품군, 브라우저 및 유틸리티 등 일반적인 어플리케이션 관련 질문이나 문제에 대한 추가 지원을 제공합니다. 대부분의 제3자 소프트웨어가 기본 설치도 지원합니다. 지원되는 소프트웨어에 관한 자세한 정보는 Premium Support의 최신 종합 소프트웨어 지원 목록을 확인하십시오(www.dell.com/comprehensive 참조).
네트워킹 (프린터, 네트워킹 및 무선 지원)	피어투피어 무선 및 이더넷 네트워크의 설정 및/또는 진단을 도와줍니다. 프린터 설정 및 기존 무선 네트워크 연결을 지원합니다.
바이러스 치료 (바이러스/스파이웨어 지원)	대부분의 바이러스와 스파이웨어에 대한 문제 해결과 치료를 도와줍니다.
데이터 (데이터 마이그레이션, 백업 및 파일 전송 지원)	하드 드라이브 간의 데이터 복사 및 시스템 간의 데이터 마이그레이션을 도와줍니다. 드라이브를 포맷하고 준비하면 수신 데이터가 호스트 시스템에서 작동할 수 있도록 전송됩니다. 고객 데이터를 Dell PC에서 고객 소유의 외장형 미디어로 백업할 수 있도록 도와줍니다. 소프트웨어 유틸리티를 사용하여 누락되거나 손상된 파일을 가능한 한 모두 복구할 수 있도록 도와줍니다. (일부 파일은 복구가 불가능할 수도 있습니다.)
보안 (PC 보호 지원)	(고객이 별도 구매한) 주요 보안 소프트웨어 기본 구성 및 설치, 바이러스 스캔과 개인 방화벽 설정을 도와줍니다.

스파이웨어/바이러스 치료. 고객은 일부 스파이웨어 및 바이러스 프로그램을 변경하거나 치료하면 특정 프로그램의 성능이 저하될 수 있음을 인정합니다. 뿐만 아니라 그러한 프로그램의 변경 또는 제거는 특정 소프트웨어 라이선스에 의해 제한될 수 있습니다. 그러한 라이선스를 검사하고 이러한 서비스 과정에서 수행한 절차가 해당 라이선스에 영향을 주지 않는지 확인하는 것, 그리고 영향을 줄 경우 해당 라이선스에 미치는 영향이나 시스템 성능에 대해 고객이 용인할 수 있는지 확인하는 것은 고객의 책임입니다. 고객은 Dell이 본 서비스 실시 후에 이러한 서비스를 통해 다른 스파이웨어 및 바이러스가 고객의 시스템에 다시 나타나거나 새로 나타나지 않을 것이라고 보장할 수 없다는 사실도 인정합니다. 안티 맬웨어/바이러스 치료 활동이 날로 복잡해지고 악성 코드로 인해 발생할 수 있는 문제의 유형이 증가하는 가운데 고객은 본 서비스로는 Dell이 서비스 이행 후에도 맬웨어가 없다는 보장을 못한다는 사실을 인식하고 있습니다. Dell에서는 고객들이 안티 바이러스/안티 맬웨어 소프트웨어와 방화벽 같은 보호

소프트웨어를 사용해서 자체 네트워크와 시스템을 무단 액세스 및 자동 확산되는 악성 소프트웨어로부터 보호하도록 기대하고 있습니다. 또한, 바이러스 백신 소프트웨어 설정 지원을 받으려면 바이러스 백신 가입 서비스가 활성화 상태여야 합니다.

파일 복사. 저작권이 있는 자료 복사에 대한 법적 금지 사항은 다음과 같습니다. 고객은 저작권을 소유하고 있거나 고객 시스템의 모든 파일을 복사할 수 있는 라이선스를 보유하고 있으며, Dell이 서비스를 위해 파일을 복사한 경우에 Dell에게 저작권 침해의 책임이 야기될 수 있는 파일(저작권의 제한을 받는 음악 파일, 영화 파일 또는 사진 파일을 포함하되 이에 국한되지 않음)이 고객의 시스템에 없음을 인정합니다. 고객은 Dell에 서비스를 요청하기 전에 그러한 파일을 모두 제거하지 못하여 발생하는 모든 부담, 손해, 보상 요구 또는 소송에 대해 책임을 지고 Dell이 손해를 입지 않도록 보호하는 데 동의합니다.

소프트웨어 수리 인시던트의 추가 제외 사항. 소프트웨어 수리 인시던트의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 하드웨어 수리 또는 부품 및 인력 서비스
- 세어웨어 응용프로그램에 대한 기술 지원
- Dell이 일반적이지 않다고 간주하거나 OEM 제조업체가 지원하지 않는 소프트웨어 애플리케이션에 대한 기술 지원
- 구매일로부터의 게임과 애드온 패키지(예: 교육 팩)
- 고급 유무선 네트워킹 또는 네트워크 최적화에 대한 지원
- 웹 개발, 데이터베이스 프로그래밍 또는 스크립팅에 대한 지원
- 결함이 발견되지 않는다고(오류를 재현할 수 없음) Dell이 판단하는 경우
- 본 서비스 약관에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동

하드웨어 진단 인시던트에 대한 서비스 지원 대상

서비스가 가능한 시스템 유형에는 (원래 청구서 날짜로부터) 오(5)년 미만의 일부 Dell 데스크탑, Dell 노트북, Dell 태블릿, 올인원(AIO)("지원 대상 제품")이 포함됩니다. Dell은 수시로 지원 대상 제품을 업데이트할 수 있습니다. 오(5)년 미만인 일부 구형 모델 제품은 지원되지 않을 수 있습니다(예: 부품을 바로 조달하기 어려울 경우).

이 서비스는 하드웨어 문제 진단만 제공합니다. 부품 및/또는 설치 서비스에 대해 사전에 별도로 견적을 받았을 경우, 부품 및 인력이 필요하면 귀하의 동의하에 추가 요금을 부과할 수 있습니다.

이 서비스는 소프트웨어 미디어, 소프트웨어, 애플리케이션 문제 해결, 타사 부품 또는 부품 업그레이드를 포함하지 않습니다. 이러한 지원이 필요할 경우, Dell 기술 상담원이 추가 요금을 받고 적절한 업그레이드 가능 부품을 선택하도록 도와드릴 수 있습니다.

이 서비스에는 주변 부품이 포함되지 않습니다. "주변 부품"이란 컴퓨터와 분리된 부품으로, 키보드, 마우스, 외장 하드 드라이브, 모니터 등이 포함됩니다.

Dell은 데이터 또는 애플리케이션 손실에 대해 책임을 지지 않으므로 서비스를 받으려는 고객은 본인에게 문제의 원인 하드웨어에 자유롭게 접근할 수 있고 서비스로 영향을 받을 수 있는 소프트웨어 또는 데이터의 백업을 완료했는지 확인해야 합니다. 보다 자세한 정보는 고객 책임을 참조하십시오.

하드웨어 수리 인시던트의 추가 제외 사항. 하드웨어 수리 인시던트의 범위에는 다음 활동이 포함되지

않습니다.

- 하드웨어 또는 소프트웨어의 일반적인 사용과 “방법” 질문
- 고객이 설치한 애플리케이션 및 하드웨어와의 병행을 위해 Dell 공장에서 설치한 운영 체제 또는 공장에서 설치한 애플리케이션에 대한 구성 및 진단
- 장비 제조업체에서 제공하지 않는 운영 체제, 소프트웨어, 애플리케이션 또는 드라이버/수정의 구성, 설치 및 유효성 검사
- Dell 공인 리셀러로부터의 구입 여부와 관계없이 모든 상업적 업그레이드(예: Microsoft® 제품)
- 문제 해결에 필요하지 않은 모든 통신 소프트웨어의 구성
- 장비 제공업체가 제공하지 않은 모든 하드웨어 및 주변 장치와 Dell 브랜드 하드웨어와의 호환성 및 설치 (제품 지원은 원래 제조업체에서 제공할 수 있음)
- 달리 명시되지 않은 경우 비장비 제조업체가 제공한 소프트웨어와 주변 장치
- 문제 해결에 포함되지 않는 Dell 이외 브랜드 시스템을 위한 BIOS/펌웨어 업그레이드
- 올바르지 않은 소프트웨어 및 하드웨어 구성
- 고객 데이터 백업 및 복원
- 고객 애플리케이션 및 데이터
- 소비성 부품(AC 어댑터, 나사, 범퍼, 플라스틱 부품, 케이블, 자물쇠, 도어, 그리고 플라스틱이나 디스켓 등의 소모성 부품을 포함하며 이에 국한되지 않음)
- 산업별 허용 한계에 해당되는 중요하지 않은 장애(예: 소음, 개별 LCD 화소)
- 구매일로부터의 게임과 애드온 패키지(예: 교육 팩)
- 예방 차원의 유지 관리
- 기본 Dell 공장 설정에 따른 운영 체제 설치 이외의 바이러스 감염 후 시스템 복구
- 본 서비스 약관에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동

구매 서비스 및 서비스 요청 방법

고객은 Dell 기술 지원 센터에 전화를 걸거나 Dell 기술 지원 담당자와의 온라인 채팅으로 서비스를 구매하거나 받을 수 있습니다. 일부 예외 상황의 경우, Dell eServices 웹사이트(www.dell.com/support)를 통해 진행할 수도 있습니다. 전화 구매 시에는 Dell 웹사이트에 있는 번호로 전화하여 기술 지원 상담원에게 문의하십시오.

서비스와 관련하여 Dell에 문의할 경우, Dell 기술 지원 상담원이 고객의 주문 번호, 관련 하드웨어 및 소프트웨어 브랜드, 모델 또는 버전 번호를 물어볼 것입니다. 서비스를 받으려면 고객은 (a) 본인이 문제가 발생한 하드웨어 및/또는 소프트웨어에 대한 모든 권한을 가지고 있는지, 그리고 (b) 지원 대상 제품의 영향을 받을 수 있는 모든 소프트웨어 또는 데이터의 백업을 완료했는지 확인해야 합니다.

원격 진단

본 서비스는 온라인 또는 전화 원격 진단/문제 해결이 핵심입니다. 원격 진단 및 문제 해결 단계는 Dell과의 여러 차례 통화를 통해 장시간 동안 진행될 수 있으며 귀하가 직접 대상 제품 내부에 액세스해야 할 수도 있습니다(안전한 경우).

원격 진단을 완료하면 상담원이 추가 요금을 내는 하드웨어 수리 지원 옵션을 제안할 수 있습니다. 그 외에도 귀하가 Dell에 연락하였거나 원격 진단을 받을 때 Dell이 대상 제품을 보내라고 제안할 수도 있습니다. 또는 서비스 상담원이 추가로 진단한 다음, 진단한 내용을 바탕으로 Dell이 추가 요금을 내는 수리 지원 옵션을 제안할 수 있습니다.

귀하는 www.dell.com/support을 방문하여 하드웨어 진단 검사를 받아볼 수도 있습니다. Dell 상담원의 지원 없이 Dell의 온라인 진단 도구를 사용하는 것은 무료입니다. 검사를 한 다음에도 궁금한 점이 해결되지 않으면 Dell에 유료 지원을 문의하실 수 있습니다.

지원 옵션

Dell은 귀하의 문제를 해결하기 위해 다음 지원 옵션 중 하나를 제안할 수 있습니다. 그러나 상황에 따라 일부 옵션은 제공되지 않을 수 있으며 추가 요금이 부과됩니다. 진단은 각 지원 옵션에 포함되지만 다른 문제가 발견되면 추가 요금이 부과됩니다. 그러나 지원을 실행하기 전에 귀하에게 연락하여 요금에 대해 설명한 후 귀하가 계속 수리를 원할 경우 요금을 받습니다. 요금은 Dell이 지원을 제공하기 전에 선불로 지급해야 합니다.

부품만

지원 상담원에게 전화로 진단을 받은 후, 귀하는 Dell 기술 지원, Dell 수리 센터 또는 현장 서비스로부터 추가 지원을 받지 않고 해당 부품을 구매하여 직접 제품을 수리할 수 있습니다.

소비자 수거 및 반품 서비스.

수거 및 반품 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술자에게 전화 연락하여 시작됩니다. 지원 대상 제품에 공인 인시던트가 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. 본 서비스 방법에는 별도로 주문하지 않는 한 인력 서비스와, 모니터, 키보드 및 마우스를 비롯한 기본 시스템 장치 부품의 수리나 교체가 포함되어 있습니다. 일반적인 순환 기간은 수리 센터로 입출고 시간을 포함하여 십(10) 영업일입니다.

수리 도중에 추가 및/또는 다른 부품이 필요한 것이 확인되거나 진단 시 문제를 발견하지 못했을 경우 Dell에서 귀하에게 연락을 취합니다. Dell은 추가 작업을 수행하거나 해당 작업에 대한 요금을 부과하기 전에 귀하의 동의를 얻습니다. 요금은 Dell이 추가 작업을 수행하기 전에 고객이 선불로 지급해야 합니다. 새로운 진단에 의해 더욱 저렴한 가격으로 수리를 완료한 경우, Dell은 차액만큼 크레딧을 제공합니다.

주: 제품을 당사로 보내기 전에 제품에 설치된 하드 드라이브 및 기타 저장 장치의 데이터를 백업하십시오. 귀하는 기술자가 재택 또는 현장 지원을 제공하는지 여부와 관계없이 모든 기밀, 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, DVD/CD 또는 PC 카드 등 이동식 매체를 제거해야 합니다. 또한, 귀하는 키보드, 모니터, 마우스, 프린터 등의 주변

장치를 제거해야 할 수 있습니다. 기술자는 서비스를 수행하기 전에 컴퓨터에 설치한 모든 추가 하드웨어 장치를 제거해야 합니다. 예를 들어, 추가 메모리가 이에 해당합니다. Dell은 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보, 데이터 분실이나 손상, 모든 SIM 카드를 제거하지 않음으로 인해 발생한 데이터/음성 요금, 이동식 매체의 손상이나 손실을 책임지지 않습니다. 전화 통화한 기술자가 요청한 제품 구성 요소만 포함하십시오. 아래의 고객 책임 섹션을 참조하십시오.

현장 방문 서비스:

Dell 서비스 기술 상담원은 원격 진단을 완료하고 직접 귀하가 있는 장소를 방문하여 하드웨어 문제를 수리할 수 있습니다. 이 서비스 요금에는 원격 진단, 수리 인건비, 부품 배송료, 문제 해결을 위한 교체 부품 제공 비용이 포함됩니다. 부품에는 다음과 같은 항목이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

하드 드라이브(SATA)	프로세서	DVD 및 Blue Ray 드라이브
SSD	메모리	키보드 및 플라스틱 제품
마더보드(메인보드)	배터리	
LCD 스크린	네트워크 및 그래픽 카드	

현장 서비스는 Dell 노트북, Dell 데스크탑 및 Dell 올인원 장치에만 제공됩니다. Dell 태블릿은 현장 방문 서비스에서 제외됩니다.

수리 도중에 추가 및/또는 다른 부품이 필요한 것이 확인되거나 진단 시 문제를 발견하지 못했을 경우 Dell에서 귀하에게 연락을 취합니다. Dell은 추가 작업을 수행하거나 해당 작업에 대한 요금을 부과하기 전에 귀하의 동의를 얻습니다. 요금은 Dell이 추가 작업을 수행하기 전에 고객이 선불로 지급해야 합니다. 새로운 진단에 의해 더욱 저렴한 가격으로 수리를 완료한 경우, Dell은 차액만큼 크레딧을 제공합니다.

경우에 따라 부품을 별도로 배송합니다. 귀하가 부품을 받으면 Dell에 전화를 걸어 현지 영업일 업무 시간 이내로 수리를 예약해야 합니다.

원격 진단 후 현장 서비스에 관한 중요 정보:

이 서비스는 전화 및/또는 온라인 원격 진단 후, 원격으로 해결할 수 없는 문제에 대해 기본 시스템 장치(별도 주문하지 않을 경우, 모니터, 키보드 및 마우스 포함) 및/또는 부품을 수리하기 위해 사용자 업무 현장으로 Dell 공인 서비스 엔지니어("서비스 엔지니어")가 부품을 가지고 방문합니다. 시스템이 있는 장소의 상세 주소를 서비스 엔지니어에게 알려 주십시오. 이러한 절차를 따르면, 대부분의 경우에 원격 진단 완료 후 익일(정기 공휴일 제외) 현지 영업일 업무 시간 이내에 소비자 현장 방문 하드웨어 서비스를 제공하기 위해 사용자 업무 현장으로 서비스 엔지니어가 부품을 가지고 방문합니다. 현지 시간 17:00 이후에 소비자 현장 방문 하드웨어 서비스 엔지니어가 배정되는 경우, 현장에 서비스 엔지니어가 도착하는 데 추가로 일(1) 영업일이 더 필요할 수 있습니다.

- a. **성인 고객의 서비스 현장 참관.** 주거지에서 서비스를 제공하는 경우, 서비스 엔지니어가 방문한 동안 성인 고객이 줄곧 이를 참관해야 합니다.
- b. **고객이 협조해야 하는 사항.** 아무 제한 없이 서비스 엔지니어가 시스템에 접근할 수 있어야 하며, Dell 공인 서비스 공급자에 비용 부담이 없이 작업 공간, 전기 및 전화 회선을 이용할 수 있어야 합니다. 이러한 요구사항이 충족되지 않으면 Dell 공인 서비스 제공업체가 서비스를 제공할 의무가 없습니다.
- c. **서비스 엔지니어 방문 시 고객이 부재 중인 경우.** 서비스 엔지니어가 도착했을 때 귀하나 귀하로부터 권한을 위임받은 대리인이 현장에 없는 경우, 서비스 기술자는 시스템에 서비스를 제공할 수 없습니다. 이러한 경우 후속 서비스 콜에 대해서는 귀하에게 추가 비용이 청구될 수 있습니다.

부품, 서비스 요구사항 - 부품 반환

소비자 교체 가능 장치. 결함 있는 부품이 키보드, 모니터, 노트북의 하드 드라이브처럼 쉽게 분리한 후 다시 연결할 수 있는 장치이거나 그 밖에 고객이 경우에 따라 직접 교체할 수 있는 구성품이라고 서비스 엔지니어가 판단한 경우, 서비스 엔지니어의 현장 방문 없이 설치할 구성품만 귀하에게 배송할 수 있습니다.

교체 부품. 시스템에 교체 부품이 필요하다고 Dell 엔지니어가 판단한 경우, 귀하는 서비스 엔지니어가 대신 현장 수리를 진행하는 데 필요한 무상수리 부품의 배송과 반품을 처리하도록 권한을 위임합니다. Dell 공인 서비스 공급자가 미작업/미사용 장치/보증 부품을 Dell로 반환하지 못하게 하는 경우, 귀하에게 비용이 부과될 수 있습니다. 십(10)일 이내에 미작업/미사용 장치/보증 부품을 Dell로 반환하지 않는 경우, 공정 시장 가격으로 해당 부품의 대금이 귀하에게 청구됩니다. 교체 부품은 현지 법률에서 허용하는 경우 수리 또는 개조할 수 있고, 브랜드와 모델이 아닌 사양에 근거하여 교체합니다.

서비스 가용성

전화 진단은 현지 영업일 업무 시간 이내에 제공됩니다. Dell이 귀하의 제품에 대한 모든 문제를 해결하지 못할 수도 있습니다. 당사가 제품을 수리하지 못하거나 부품이 없을 경우, 제품을 수리하지 않은 채로 반송합니다. 귀하는 서비스에 지불한 요금(진단 요금 포함)을 환불받을 수 있습니다. 환불 처리 기간은 통상적으로 이십일(21)일 이내입니다.

주문 번호

고객은 본 서비스와 관련해 Dell로부터 제공받은 주문 번호의 기밀성을 유지해야 합니다. **Dell은 고객의 계약 또는 주문 번호 무단 사용에 대해 책임지지 않습니다.**

일반 고객 책임

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

원격 진단, 전화 기술 상담원 및 현장 서비스 엔지니어에 대한 협조. 고객은 원격 진단 또는 현장 지원 중에 Dell 또는 Dell의 대리인에게 협조하고 이들이 제공하는 지침을 준수해야 합니다. 기존 사례에 비취했을 때, 사용자와 엔지니어 사이에 긴밀한 협조가 이뤄진다면 대부분의 제품 문제와 오류는 원격으로 해결할 수 있습니다.

소프트웨어 및 서비스가 제공되는 릴리스 유지 관리. 고객은 소프트웨어와 지원 대상 제품을 Dell이 지정한 최소 릴리스 수준으로 유지해야 합니다. 고객은 지원 대상 제품이 이 서비스에 대해 적합하도록 Dell의 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. 여기에는 원격 지원이 포함됩니다. 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 여부와 관계없이 모든 기밀, 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD, DVD 또는 PC 카드 등 이동식 매체를 제거해야 합니다.

다음의 책임 제한 규정은 독일, 오스트리아, 스위스 및 프랑스에 적용되지 않으며, Dell 판매 약관에서 규정한 책임 제한 규정이 적용됩니다. 개인고객용 판매 약관에서 규정한 책임 제한 규정 외에, 데이터 손실에 대한 책임은 해당 국가에서 백업을 재설치하는 비용으로 제한됩니다.

Dell은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 매체의 손상이나 손실
- Dell에 반환된 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 제3자 서비스 제공업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함).

Dell은 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.

고객은 어떠한 상황에서도, 설령 기술자가 백업, 복구 또는 유사한 서비스에 대해 고객에게 지원을 제공하고자 시도한 경우라도 Dell이 소프트웨어, 프로그램 또는 데이터의 손실에 대해 책임지지 않을 것이라는 사실을 이해하고 동의합니다. 그러한 지원은 Dell 보증과 본 서비스 약관의 범위에 해당되지 않습니다. 이러한 지원은 어떠한 유형의 보증 없이 Dell의 고유 권한으로 제공됩니다. Dell은 고객을 지원하는 과정에서 기술자가 사용할 수 있는 타사 제품과 관련한 일체의 보증을 제공하지 않습니다.

중요한 추가 정보

기간. 본 서비스는 관련 문제 진단을 통해 인시던트별로 제공됩니다. 특정 계약 기간 동안 여러 인시던트를 묶은 패키지로 소프트웨어 문제에 대한 서비스를 구매했을 경우(예: 연간 인시던트 4회), 사용하지 않은 인시던트 횟수는 계약 기간이 끝나면 만료됩니다. 고객은 해당 인시던트에 대한 관련 문제를 진단하기 전에 언제든지 본 서비스를 종료하고 환불받을 수 있습니다. Dell은 고유 권한에 따라 고객에 대한 사전 통지 없이 본 서비스를 종료할 수 있습니다.

기밀 정보 또는 소유권 주장. 고객은 전화, 전자상 혹은 그 외의 수단을 통해 Dell에 공개되거나 송신된 정보 또는 데이터에 대해 기밀 정보 또는 귀하 소유의 정보로 간주되지 않음에 동의합니다.

서비스 유효성. 본 서비스는 단일 사용자에게만 유효합니다. 고객은 다른 유료 서비스 회사나 기타 배포 또는 공유 협약과 연계해서 제3자 대신 또는 고객이 직접 소유하지 않는 하드웨어나 소프트웨어에 대해 본 서비스를 사용할 수 없습니다. Dell은 서비스가 잘못 사용되고 있거나 고객 이외의 제3자가 서비스를 사용하거나 본 계약을 위반하여 서비스를 사용한다고 판단하는 경우 고유 권한에 따라 서비스를 일시 중단 또는 종료할 수 있습니다.

결제. 고객은 서비스를 받기 전에 선불로 요금을 지불해야 합니다.

서비스 범위 제외. 서비스에는 본 서비스 약관에 명시적으로 기술되지 않은 서비스가 포함되지 않으며 Dell은 그러한 서비스를 제공할 의무가 없습니다. 또한 Dell은 서비스 제공 과정에서 해당 문제가 서비스 범위를 벗어나는 것으로 판단할 수 있습니다. Dell은 고객에게 적절한 대체 자원을 추천하기 위해 상업적으로 적절한 노력을 할 수 있지만 고객에게 대체 자원을 직접 안내하지는 않습니다. 고객은 Dell이 고객의 특정 문제를 진단 또는 해결하지 못할 수 있음을 인정합니다.

서비스 대상 시스템 위치. 본 계약에 정의된 단일 인시던트 지원 서비스는 귀하가 Dell 지원 대상 제품을 구매하신 국가에 있는 고객에게 제공됩니다.

본 계약의 양도. 귀하는 본 서비스 약관에 명시된 제한 조건에 의거하여, 청구서에 명시된 서비스 기간이 만료되기 전에 전체 시스템을 구입한 제3자에게 본 서비스를 양도할 수 있습니다. 단, 귀하가 시스템의 최초 구매자이고 귀하가 본 서비스 약관의 최초 소유자(또는 이전 양수인)로부터 본 서비스 약관을 양도받았고 본 서비스 약관의 모든 양도 규칙을 준수한 경우에 한합니다.

서비스 범위의 제한. 본 계약의 기간과 범위는 제한되어 있습니다. 본 서비스 약관의 범위는 청구서에 명시된 시스템의 최초 구매자이며 시스템을 구입한 국가에 거주하는 사람, 그리고 최초 구매자로부터 시스템과 본 서비스 약관을 구입한 제3자 또는 이후 양수인으로 제한됩니다. 단, 동일한 국가에 있어야 하며 모든 양도 절차를 준수한 경우에 한합니다.

무상수리 제외 사항. 고객은 서비스의 특성상 서비스가 "있는 그대로" 제공되며, Dell이 서비스나 서비스 결과와 관련하여 상품성, 특정 목적에 대한 적합성을 보장하는 묵시적 보증을 포함하여 묵시적, 명시적 보증을 불문하고 그 어떤 보증도 하지 않음을 인정하고 이에 동의해야 합니다. Dell은 위와 같이 제공되는 서비스와 관련하여 모든 보증을 명시적으로 부인합니다.

약관. Dell은 본 서비스 약관과 해당 개인고객용 판매 약관(<http://www.dell.com/learn/kr/ko/krcorp1/terms-of-sale?c=kr&l=ko&s=corp&cs=krcorp1>)에 따라 개인고객(소비자기본법의 적용을 받는 소비자)에게 서비스를 제공합니다. 귀하는 본 서비스에 등록함으로써 Dell의 해당 개인고객용 판매 약관을 읽고 이에 동의한 것으로 간주됩니다.

Copyright © 2018 Dell Inc. or its subsidiaries. All Right Reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다.