

服务说明

Asset Recovery Services

简介

Dell Technologies Services（下称“戴尔”）很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）提供 Asset Recovery Services（下称“本服务”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系技术支持部门或销售代表。

本服务的范围

本服务以环保且便利的方式处置无用或不再租赁的设备（包括 APEX PCaaS 订阅）。所有设备均根据[戴尔电子处置政策](#)和[戴尔数据存储设备介质清理声明](#)进行管理。

本服务说明适用于戴尔及非戴尔品牌客户端和服务器设备的以下 Asset Recovery Services 选项：

适用于客户自有、租赁或订阅设备的选项：

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization（购买之日起 4 年后到期）— 没有最低数量要求：**推荐提供给拥有设备且希望通过转售或再利用负责任地进行处置的客户。客户必须在发货前删除敏感数据和个人数据。服务包括发货、处理、详细处置报告、处置确认以及付款（如果从退回的设备中恢复了剩余价值）。
- **IT Asset Lease Return Transportation Only Service — 没有最低数量要求（购买之日起 4 年后到期）：**推荐提供给租赁设备或订阅 APEX PCaaS 且需要将设备退回租赁机构的客户。在发货之前，客户必须删除敏感数据和个人数据，并确认设备处于良好的工作状态。服务包括跟踪和运送至租赁机构。

- **IT Asset Onsite Data Sanitization Service (购买之日起 4 年后到期) — 至少需要 20 台设备:** 推荐提供给不愿意在开始使用 IT Asset Resale and Recycling Service 或 Lease Return Transportation Only Service (包括 APEX PCaaS) 前自行删除敏感和个人数据的客户。服务包括现场数据清理、详细处置报告和处置确认。
- **IT Asset Onsite Hard Drive Shred (购买之日起 6 个月后到期) — 至少具备 200 台设备:** 推荐提供给希望以环保方式通过物理销毁处理非固定数据承载设备的客户。服务包括现场硬盘粉碎、详细处置报告和处置确认。
- **所有服务:** 还包括负责简化客户管理的单点联系人 (下称“回收经理”) 以及客户自助门户访问权限。

除非适用法律另有要求, 否则您只能在自初始购买日起的 4 年或 6 个月之内 (如上文所述) 使用本服务。初始购买日的定义为: 服务发票日期与戴尔订单确认日期中较早的一个。到期日过后, 即使您没有使用本服务, 也将认为戴尔已交付本服务。

客户自助门户访问权限

购买 Asset Recovery Services 的客户可访问客户自助门户。

通过该门户, 客户可以查看和执行与其购买的服务相关的任务, 其中包括但不限于:

- 接收评估价值
- 查看服务积分
- 预约和跟踪服务
- 查看和下载报告
- 查看和下载环境影响
- 对于根据资产转售与再利用服务转售的设备, 请求就已回收剩余价值获得付款

客户所购买和使用的服务对应的所有客户资产回收服务详细信息可通过戴尔自助门户访问。

客户使用客户自助门户时须遵守与客户购买的 Asset Recovery Services 选项相对应的自助门户使用条款 (下称“使用条款”)。客户同意的使用条款包括但不限于: (1) 客户审查、确认和批准受支持服务规范的义务; 和 (2) 戴尔的免责声明及/或客户自助门户向客户呈现且客户同意遵守的使用条款规定的客户在各种情况下使用客户自助门户时应承担的责任。

交付成果

以下是本服务中包含的内容：

- **客户自助门户访问权限**，授权客户：
 - **获取价值评估**：客户可以查看被淘汰设备的估算价值
 - **查看控制面板**：所有可用服务积分、近期活动和待处理操作的完整视图
 - **预约服务**：客户可以根据所在位置，将服务预约在所需日期的工作时间。
 - **跟踪服务**：客户可以查看每项服务的状态，包括已预约、等待处理、正在进行和已完成的服务。
- **物流和包装**：
 - 超过 20 件设备：戴尔通过货运提供商提供物流和包装
 - 不到 20 件设备：戴尔通过包裹服务提供商提供物流
- **处理**：转售/回收服务处理包括审核从运输到交付给处理设施的完整保管链、功能测试、外观分级、符合 NIST SP 800-88r1 标准的数据清理以及转售价值评估。
- **报告**：客户可以查看和下载有关订单、服务积分可用性、预约和价值补偿评估的报告。针对以下服务的其他报告也将在线门户中提供：
 - 转售与再利用服务包括设备处置报告、处置确认和环境影响报告
 - Lease Return Transportation Only 将提供一份租赁退回报告，其中将列出所有已选取并退回给租赁机构的资产
 - Onsite Data Sanitization 将提供现场数据清理报告和处置确认
 - Onsite Hard Drive Shred 将提供现场数据清理报告和处置确认
- **环境影响**：对于资产转售与再利用服务，环境影响报告功能可为客户提供通过 Asset Recovery Services 淘汰设备而产生的排放、能源和填埋避免的相关数据。该报告仅限于四种主要产品类型：台式机、笔记本电脑、显示器和服务器。环境影响报告详细说明了用于计算报告中所提供的价值的方法，并且每份报告都符合 ISO 14040 和 14044 准则。可以在 [Dell Asset Recovery Services Life Cycle Assessment](#) 中查看详细信息。
- **付款**：具备获得转售设备价值资格的客户可以通过自助门户请求获得电子资金转账。在美国购买了服务的客户可以选择将转售设备的价值直接计入现有戴尔发票。价值补偿资金不含应缴税款，各方均应根据本服务说明中各自的应支付金额，支付未付的所有销售和货物以及服务税款。

如果客户指定了第三方代表其管理自助服务门户，戴尔将向此类第三方管理员支付转售客户设备的任何已回收剩余价值。是否向客户支付已回收剩余价值将完全由客户与第三方管理员确定。如果客户与其指定的第三方管理员之间就此类付款发生争议，双方均同意赔偿戴尔因此类争议所产生的任何索赔。

例外情况

为免存疑，本服务说明范围中不包含以下活动：

- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。
- 本服务不包括开发任何明确仅针对客户而建的知识产权，定义如下。

除了您的主服务协议或协议（定义如下，如果适用）条款中所规定的保修之外，本服务说明不向客户提供任何其他保修。

客户针对本服务的责任

客户同意履行以下特定责任，并确认未能履行这些责任可能会对 Dell Technologies Services 履行本服务的能力产生负面影响：

1. 现场数据清理。客户应：

- a. 对于现场服务，设备数量至少为 20 台
- b. 在戴尔到达之前，删除/禁用所有密码和其他访问安全保护功能，并终止需要接受数据清理服务的此类设备中包含的任何防盗软件或笔记本电脑跟踪软件；
- c. 提供数据清理工作区，至少具备以下设备：
 - i. 桌面空间、椅子、电源插座以及充足的照明；
 - ii. 足以堆放至少 20 台台式机的空间，以同时对其执行数据清理；
 - iii. 根据预约时戴尔的建议提供足够的电源，电压要符合本服务在您所处国家/地区的要求
 - iv. 工作区和设备未沾染化学或其他生物制剂。
- d. 在数据清理工作区的同区相邻地带整理和放置需要接受数据清理服务的所有设备；
- e. 在戴尔根据预约执行数据清理服务期间，客户每天都要安排一名现场代表，引导戴尔到达数据清理工作区并指定需要执行数据清理的设备；
- f. 提供显示器和外部电源，以供在数据清理期间与设备配合使用（便携式计算机不需要显示器）；
- g. 在与数据清理工作区同区相邻地带提供安全的存储位置，以便在购买其他服务时存放已成功清理的设备，直至服务发生；
- h. 审查数据清理确认表并在此类表上签名，以确认客户同意以 PDF/CSV 格式提供的数据清理摘要准确地反映了以下内容：(i) 已成功清理数据（“通过”）并且随后由戴尔移至客户指定的安全存放位置以供将来使用的系统硬盘，以及 (ii) 未成功清理数据（“失败”）并且随后被退回给客户场地代表以供客户处置的系统硬盘；以及
- i. 向戴尔提供空白的 USB 闪存盘，以便戴尔在离开场地之前，在其中提供数据清理摘要的 PDF/CSV 版本。

2. 退租或转售和回收服务。在服务开始之前，客户应：

- a. 对于货运服务（每个场地超过 20 件设备）：在预约时阐明各种场地进出问题、安全限制、工会请求、保险证书要求、坞站限制或时间限制；
- b. 对于包裹服务（每个场地 1-19 件设备）：使用适当的包装材料在单独的包装箱中包装和封存每台设备，以确保设备在运送至戴尔时免受损坏，并使用通过客户门户提供的打印标签；
- c. 根据戴尔的要求填写任何国家/地区的商业发票；
- d. 从任何及所有设备中删除所有机密数据、专有数据、敏感数据或其他非公开数据以及任何第三方软件
- e. 删除/禁用所有密码和其他访问安全保护功能，并终止此类设备中包含的任何防盗软件或膝上型计算机跟踪软件；
- f. 终止或转移与设备中包含的第三方软件相关的所有许可证；
- g. 从设备中移除所有非固定数据存储介质（例如 USB 闪存盘、SD 卡等）并予以保留；
- h. 从所有打印机中移除任何墨盒和碳粉盒；
- i. 确认合并的设备仅包含计算机硬件，而不包含器械、办公设备、生化废弃物、生化设备、材料、包装或箱子等其他内容；
- j. 验证设备是否完整且装配正确，包含要退回给租赁机构的所有相关配件或外围设备，并更大幅度地提高所转售产品的价值回报。
- k. 拔下/卸下/拆包/拆箱所有设备并将此类设备与不用于发货的设备清楚地隔离（请注意：如果在发货之前，客户已将设备自行打包或装箱，则戴尔可能要求重新预约发货，所需费用由客户支付，或者客户可签订客户打包弃权书以允许运送客户打包或用收缩膜打包的设备）；
- l. 在每个场地中可由戴尔物流提供商正常进入的中心位置整合设备（包括已成功执行数据清理的设备）；
- m. 提供一名现场代表以将戴尔物流提供商指引到本设备所在之处，确保移除正确的设备。
- n. 从 Windows Autopilot 取消注册设备和其他关联系统（如果适用）。
- o. 环境影响报告中分享的结果慎重考虑了 [Dell Asset Recovery Services Life Cycle Assessment](#) 中概述的戴尔方法和假设，可用于衡量使用戴尔 Asset Recovery Services 淘汰旧 IT 设备的有效性。在纳入任何公司会计之前，应全面评估是否深刻理解了此报告计算中涉及的假设和限制。

3. 现场硬盘粉碎。客户应：

- a. **一般情况。**在将设备提供给戴尔提供商之前，备份他们希望停用的任何数据或软件。
- b. **数据粉碎。**作为配置本服务的条件，客户应：
 - i. 在预约本服务时，阐明场地进出问题或时间限制，并提供足够的停车位；
 - ii. 确保数据粉碎工作区和/或前往该工作区的相关路线中没有适用的停车或高度限制；

- iii. 在每个安全的场地提供数据粉碎工作区，并提供充足的空间来执行粉碎，其中至少配备：
 - a. 桌面空间、椅子、常规电源插座以及充足的照明；
 - b. 根据预约时戴尔的建议提供足够的电源，电压要符合本服务在您所处国家/地区的要求；
 - c. 确保提供的工作区是适合用来履行服务的充分隔离、隔音或非办公区域；
 - d. 工作区和设备不含化学或其他生物制剂的污染。
- iv. 将所有数据承载设备整合并定位在明确指定的区域中，与数据粉碎工作区在同区相邻地带；以及
- v. 确保每次戴尔根据预约执行粉碎时都有客户代表在场，并且客户代表已获得授权，能够引导戴尔的提供商到达数据粉碎工作区，并为戴尔的提供商确定应粉碎的数据承载设备。

4. 客户的担保。 客户作出如下声明和保证：

- a. 客户对设备拥有完好、可出售的所有权，并且不涉及任何留置权、索赔权和任何类型的自有资产产权负担；
- b. 客户负责确保退租设备或属于 APEX PCaaS 订阅的设备正确且工作状况良好。
- c. 客户已从所有设备中删除所有机密数据、专有数据、个人数据、敏感数据和其他非公开数据以及任何第三方软件；
- d. 客户正式授权销售此类设备并且此类销售不得导致客户违反任何协议或对客户具有约束力的裁决；
- e. 除非在运送设备前由客户以其他方式披露或由戴尔以书面形式确认，否则该设备应遵循制造商就交付给戴尔、戴尔分包商、戴尔金融服务或其他相关租赁机构所发布的规格；以及
- f. 客户负责并遵从其允许戴尔或其提供商进入的场地（包括数据清理工作区）所适用的健康和安要求及义务。

如果客户违反本服务说明中所述的任何义务或担保，则戴尔将无需提供服务或对因客户的违反行为所导致的任何损害负责。此外，对于所产生的任何额外时间或材料以及由戴尔或其提供商遭受的损失或损害，可能由客户支付额外的费用和开支。

此外，对于不包含 IT 资产现场数据清理服务的选项，客户同意全额赔偿、保护且使 Dell 不受损害，并支付与设备中包含或可能被访问的任何数据（“数据”）有关的任何索赔或责任或法律义务所产生的所有成本和费用，包括但不限于：(i) 数据被不当访问或未以安全方式维护的任何索赔；或 (ii) 任何有关存储或传输数据或个人信息安全或保护的任何法律或法规所产生的义务或责任

定价和付款条款

我们将按设备台数向客户收取费用。

其他杂项将集中称重，并按每 18 千克（40 磅）为一件设备。其他杂项包括：

- 外部计算机组件（例如，线缆、外围设备、外部驱动器、键盘、鼠标、坞站）
- 非固定内部计算机组件
- 非计算机相关部件（例如电信、DVD/DVR）

客户特此同意，按照适用的戴尔订单确认函支付每台设备的费用，并同意支付本服务说明中规定的任何额外费用和成本。客户确认并同意，根据本服务说明，戴尔应有权用戴尔应得的金额来抵消应付给客户的金额。

额外费用

将根据以下条件向客户收取额外费用，该金额将在由戴尔生成的单独报价中提供：

- 对于戴尔为超出订购数量的设备所交付的服务，将按照相关服务的单台价格收费。
- 现场数据清理服务将针对超过 500 GB 的硬盘收取额外费用。
- 重量超过 18 千克（40 磅）的设备可能会产生额外的运输费用。
- 对于货运服务或未满足设备最低要求的任何现场服务，将产生额外费用。境外地区、岛屿和其他偏远或间接地区将产生额外的费用。
- 在以下站点提供服务：
 - 限制进出或车辆
 - 需要工会
 - 预约可用性受限，或者
 - 要求在正常工作时间之外预约
- 如果客户、场地和/或设备不符合本服务说明中规定的要求，则可能需要重新预约适用的服务，并且/或者将产生额外的费用。
- 如果由于客户或设备未在商定的预约日期准备就绪而导致戴尔的物流提供商服务预约尝试失败，可能会产生额外的费用。
- 如果确定发货的设备不正确，则会产生成本。
- 如果为退租提供的交付地址不正确，则会产生成本。
- 现场硬盘粉碎服务期间的硬盘拆卸或设备拆卸请求。

其他重要条款

所有权和损失风险

戴尔或戴尔的物流提供商将承担在离开预约场地后丢失或损坏设备的风险。戴尔或戴尔的物流提供商在接收以及拥有设备的同时，即视为所有权转移给了戴尔或戴尔的物流提供商。

负担

鉴于本服务说明专门适用于根据本服务说明提供的服务，即使本协议中存在任何冲突条款，以下条款和条件适用：

戴尔及其服务提供商在根据本服务说明提供服务中的责任将始终受制于以下限制和排除项，即使在已被告知承担此类责任可能发生的事情的情况下亦是如此：

1. 对于设备中数据的安全性或保密性，戴尔概不负责（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），但以下情况除外：戴尔和/或其服务提供商在客户的场地未根据本服务说明中规定的流程正确执行数据清理，但随后却在数据清理摘要中将此类硬盘认证为已成功清理数据，最终导致系统硬盘中的数据未经授权而泄露。在这种情况下，对于客户因此类披露而造成的直接损害，戴尔应承担不超过客户在日历年内根据本服务说明支付或支付的总费用总额。

对于因丢失了设备的任何实体项目所导致的索赔所产生或与之相关的戴尔最高且唯一责任（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），无论在任何情况下均不得超过客户的价值评估或戴尔使用业界标准评估方法合理确定的价值。

一般客户责任

授予访问权限。客户声明并保证，其已获得相关权限，允许客户和 Dell Technologies Services 出于提供本服务的目的，远程或现场访问和使用客户拥有的或已获许可的软件、硬件、系统、其中的数据，以及其中包括的所有硬件组件和软件组件。如果客户尚未获得此许可，则客户在要求 Dell Technologies Services 提供这些服务前，有责任获取此许可，费用由客户自行承担。

员工竞业禁止。在法律允许的情况下，如果未事先取得 Dell Technologies Services 的书面同意，则自客户的订单所列日期起两年内，客户不能直接或间接招聘客户因 Dell Technologies Services 履行本服务而接触到的 Dell Technologies Services 员工；但是，通过一般招聘广告和其他类似的广泛招聘形式并不属于此处所述的直接或间接招聘；客户可招聘在开始进行招聘洽谈前已解雇或离职的 Dell Technologies Services 员工。

客户合作。 客户理解，如果没有及时且充分的合作，Dell Technologies Services 将无法履行本服务；即使能够履行，本服务也可能发生严重的改变或延迟。因此，客户将及时、合理地与 Dell Technologies Services 开展 Dell Technologies Services 履行本服务所需的所有合作。如果因客户未按照上述要求给予合理充分的合作而造成无法履行本服务，Dell Technologies Services 对此概不负责，而且客户无权要求退款。

现场职责。 如果需要到现场履行本服务，客户将免费为 Dell Technologies Services 提供对其设施和环境自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、用电、安全设备（如果适用）和本地电话线路。如果系统原本不包括工作状态良好的显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell Technologies Services 提供这些设备。

数据备份。 在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份拷贝，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。Dell Technologies Services 不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

除非适用的地方法律另有要求，否则 DELL TECHNOLOGIES SERVICES 不对以下项目承担任何责任：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 符合可能适用于设备上数据的第三方要求；
- 系统或网络无法使用；以及/或者
- DELL TECHNOLOGIES SERVICES 或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

第三方担保。 这些服务可能需要 Dell Technologies Services 访问非 Dell Technologies Services 生产或销售的硬件或软件。如果 Dell Technologies Services 或制造商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些制造商的保修可能会失效。客户应确保 Dell Technologies Services 履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell Technologies Services 履行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的任何影响，Dell Technologies Services 不承担任何责任。

服务时间。 根据当地法律对每周工作时间的有关规定，除非下文另有规定，否则本服务的执行时间为 Dell Technologies Services 正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的 8:00 到 18:00，详见下表：

国家/地区	Dell Technologies Services 正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、其他说英语的加勒比海地区	周一至周五的 7:00 至 16:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五的 8:00 至 17:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国大陆地区、海地、日本、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、泰国	周一至周五的 9:00 至 17:00
阿根廷、巴西、厄瓜多尔、法国、印度、印度尼西亚、意大利、韩国、马来西亚、墨西哥、巴拉圭、秘鲁、中国台湾地区、乌拉圭	周一至周五的 9:00 至 18:00
玻利维亚、智利	周一至周五的 9:00 至 19:00
中东	周日至周四的 8:00 至 18:00
中国香港特别行政区	周一至周五的 9:00 至 17:30

除非事先以书面形式另有安排，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

服务条款和条件

本服务说明在客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买订单上注明的法律实体（“戴尔法律实体”）之间达成。本服务按照客户与戴尔法律实体另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，严格按照戴尔商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户位置的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户位置	适用于您所购买的服务的条款和条件	
	直接购买服务的客户	通过经授权的经销商购买服务的客户
美国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英语) Dell.ca/conditions (加拿大法语)	Dell.ca/terms (英语) Dell.ca/conditions (加拿大法语)
拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	您可从卖方获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、您作为服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔法律实体服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔法律实体”，则仅应理解为代表卖方提供服务的服务提供商“戴尔法律实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
亚太地区和日本	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	您可从卖方获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、您作为服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔法律实体服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及

		<p>“戴尔法律实体”，则仅应理解为代表卖方提供服务的服务提供商“戴尔法律实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。</p>
<p>欧洲、中东和非洲</p>	<p>Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions。*</p> <p>此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL：</p> <p>法国： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德国： Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国：Dell.co.uk/terms</p>	<p>您可从卖方获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、您作为服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔法律实体服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔法律实体”，则仅应理解为代表卖方提供服务的服务提供商“戴尔法律实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。</p>

*客户可访问其当地的 [Dell.com](#) 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 [Dell.com](#) 或者在戴尔的“选择地区/国家”网页 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#) 上选择相应选项即可。

客户进一步同意：在初始期限之后续订、修改、扩充或继续使用本服务时，本服务需遵守当时有效的服务说明，可从 [Dell.com/servicedescriptions](#) 查看服务说明。

如果构成本协议的任何文件之间存在条款冲突，则这些文件的优先顺序如下：(i) 本服务说明；(ii) 协议；(iii) 订单。主导条款将尽可能严格地被理解为用于解决冲突，同时保留尽可能多的不冲突条款，包括保留相同段落、部分或子部分的不冲突条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 [Dell.com](#) 或 [DellEMC.com](#) 网站上或 [Dell Technologies](#) 软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

补充条款和条件

1. **服务期限。**本服务说明从您订单上列明的日期起生效，并在订单上注明的期限（下称“**期限**”）内持续有效。如适用，客户购买的任何一项或多项服务对应的系统数目、许可证数量、装机量、部署量、托管端点数或终端用户数、每项服务的费率或价格以及各自适用的期限，都会在客户的订单上注明。除非 Dell Technologies Services 与客户之间另外达成书面协议，否则依据本服务说明购买的本服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

2. 其他重要信息

- A. **服务改期。**本服务的时间排定之后，对此预约的任何更改都必须至少比排定日期早 2 个工作日进行。如果客户提前 2 个工作日或不到 2 个工作日（相对于排定日期）重新预约本服务，则需要支付改期费，该费用不会超过本服务价格的 25%。对服务时间的任何更改都应至少在服务开始前 2 个工作日由客户进行确认。
- B. **随本服务购置的硬件的付款。**除非另有书面协议，否则在任何情况下，硬件费用的支付都与随类似硬件一起购买的服务的执行或交付无关。
- C. **商业上合理的服务范围限制。**如果 Dell Technologies Services 有合理商业理由认为提供本服务会给 Dell Technologies Services 或其服务提供商带来不合理的风险，或客户要求的任何服务超出了本服务的范围，则 Dell Technologies Services 可以拒绝提供本服务。如果因 Dell Technologies Services 无法控制的任何原因（包括客户未履行本服务说明规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，Dell Technologies Services 概不负责。
- D. **可选服务。**客户可从 Dell Technologies Services 购买可选服务（包括按需支持服务、安装服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户位置而异。购买可选服务时可能需要与 Dell Technologies Services 另行签署协议。如果没有此类协议，戴尔将根据本服务说明提供可选服务。
- E. **委托和分包。**Dell Technologies Services 可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，由其代表 Dell Technologies Services 提供服务。
- F. **取消。**Dell Technologies Services 可在协议期限内出于以下任何原因随时取消本服务：
- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
 - 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
 - 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果 Dell Technologies Services 要取消本服务，会按照客户发票上注明的地址向客户发出书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自 Dell Technologies Services 向客户发出取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律规定了协议需遵守的其他取消条款。如果 Dell Technologies Services 依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向 Dell Technologies Services 支付的费用获得任何退款。

G. 地理限制和地址变更。 本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。

© 2022 戴尔有限公司。保留所有权利。本文中可能使用商标和商品名称来指拥有这些商标和名称的实体或其产品。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。