

# 服务说明

## Dell Premium Support

---

### 简介

戴尔非常荣幸能根据本服务说明（下称“服务说明”）为您提供面向受支持产品的 Dell Premium Support（下称“服务”或“支持服务”）。您的发票收据、订单确认书、信息页或者其他双方商定的来自戴尔的发票或订单确认书（如适用，下称“发票”）将包括服务的名称，以及您所购买的可用服务选项。

### 本服务的范围

服务的内容包括：

- 通过以下方式，为受支持的产品提供硬件支持：
  - 由训练有素的技术支持工程师提供在线和基于电话的硬件问题故障处理和解决问题协助。有关在线聊天和电子邮件支持的联系信息，请访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。
  - 电话支持请求：<sup>1</sup>24x7 全天候（含节假日）提供。
  - 必要时更换部件，以解决或防止发生问题。
  - 派遣现场技术人员并且/或者将更换部件运送至本服务说明中所述且经戴尔批准的客户位置（必要时，进行远程诊断后，并且取决于所购买的支持选项），以解决合格事件。戴尔确定属于本服务说明范围内的所有事件都将视为“合格事件”。
- Premium Support 权限包括访问 SupportAssist for Home PCs（通过连接软件启用），并提供包括但不限于以下内容的功能：
  - 主动式问题检测和自动化案例创建
  - 预测式硬件故障检测和自动化案例创建
  - 自助式案例创建
  - 自助式部件派单
- 全面软件支持（详见下文中的“全面软件支持”部分），其中包括：
  - 由训练有素的技术支持工程师提供在线支持和基于电话的软件问题故障处理和解决问题协助。为戴尔在受支持戴尔品牌产品上预安装的某些终端用户应用程序和操作系统，提供全天候（包括节假日）<sup>1</sup>在线和基于电话的支持；以及
  - 与戴尔协作协助合作伙伴一起，为戴尔在受支持产品上预安装的适用终端用户应用程序和操作系统提供协作协助。有关详细信息，请参见以下的“协作协助”部分。
- 通过商业上合理的努力，提供简单的“操作方法”帮助、软件安装和卸载帮助、升级帮助，或者通过重新安装出厂设置，为客户在受支持产品上安装的常用软件产品提供远程软件问题解决协助。
- 为受支持产品上的 McAfee® 等软件提供防病毒软件远程设置协助。

---

<sup>1</sup> 美国以外的支持提供情况可能有所不同，并且仅限于从商业角度而言合理的工作。有关详细信息，请访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以确定如何获得更多帮助。

本服务说明构成您与戴尔之间的合同。请花时间阅读以下条款和条件，订单文档中引用的 Dell Marketing L.P（适用于美国客户）、Dell Canada Inc.（适用于加拿大客户）或戴尔实体或戴尔授权合作伙伴或经销商（分别称为“戴尔”）同意按以下条款和条件提供服务。所有硬件维修服务均适用于 Dell 有限硬件保修（针对美国和加拿大客户）或 Basic Hardware Service 协议（美国客户请访问 <https://www.dell.com/warranty>）。对于戴尔不直接向终端用户销售产品的国家/地区，这些合同条款可能会有所不同，具体取决于销售商的条款。本服务说明受戴尔消费者销售条款或戴尔商业销售条款（如适用）的约束。本服务所述的条款不会影响适用于消费者的任何法定担保或其他权利。

### Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs 是一款用于对戴尔 PC 进行主动式监控的软件应用程序。它采用机器学习和 AI 技术，通过各种智能、全面的预测性分析，对戴尔 PC 进行主动式监控并衡量其整体运行状况。

SupportAssist for Home PCs 还将监控系统并收集信息，以帮助提供技术支持。如果检测到问题，SupportAssist 可以将收集到的信息发送到戴尔，从而让您快速高效地获得更优质的个性化支持体验。

SupportAssist for Home PCs 预安装在从 Dell Technologies 工厂发货的大多数 PC 上。如果这些 PC 不再安装 SupportAssist for Home PCs，您可以访问 [Dell.com 网站上有关 SupportAssist for Home PCs 的支持信息](#)，手动安装该应用程序。要安装和使用 SupportAssist for Home PCs，您的系统必须满足 PC 最低要求。有关启用 SupportAssist for Home PCs 安装和使用的要求，请参阅 SupportAssist [用户指南](#)以及访问 [Dell.com 上的 SupportAssist for Home PCs 支持页面](#)。

您需要安装和配置 SupportAssist for Home PCs 以便将系统数据回传给戴尔。您可以通过这么做获得诸多好处，包括但不限于：

- 对影响正常操作和性能的问题进行主动的系统监控，并在必要时自动创建案例和/或自动更换部件。
- 在系统的正常操作和性能受到影响之前进行预测式问题检测，并在必要时自动创建案例和/或自动更换部件。
- 自动上传诊断数据和有助于快速远程诊断问题的其他数据。
- 自动安装驱动程序和固件更新。

### SupportAssist for Home PCs 收集哪些数据？

- 用户信息，例如计算机名称、网域、IP 地址和戴尔服务编号。
- 硬件配置信息，例如安装的设备、处理器、内存、网络设备和使用情况。
- 软件配置信息，例如操作系统的相关信息。

SupportAssist for Home PCs 不用于收集个人文件、网页浏览历史记录、Cookie 等个人信息。但是，如果我们在故障处理过程中无意间收集到或看到任何个人数据，我们将依据戴尔隐私政策加以妥善处理。请前往 [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) 查看戴尔隐私政策全文。

要详细了解 SupportAssist for Home PCs（包括配置、部署和用法）并查看受支持产品的当前列表，请访问 Dell SupportAssist for Home PCs 网站：[SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](http://SupportAssist for Home PCs Support Dell.com)。

## 全面软件支持

“全面软件支持”包括对戴尔在受支持产品上预装的指定终端用户应用程序和操作系统，提供远程软件支持。涵盖的软件产品通常包括：预装的终端用户客户端应用程序，例如 Microsoft® Windows 操作系统、McAfee® Antivirus™ 软件、Microsoft® Office 软件套件、Intuit® QuickBooks® 会计软件、Adobe® Photoshop® 软件和 Adobe Acrobat® 软件。

有关当前的全面软件支持列表，请访问：[www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive)。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知客户。请联系技术支持工程师，获取所涵盖软件产品的最新列表。

**戴尔全面软件支持的限制。** 戴尔不保证能解决任何与软件相关的特定问题，也不保证涵盖软件产品会产生任何特定的结果。导致客户问题发生的情况必须能够在单个系统（即具有工作站和其他外围设备的一个中央处理器）上复现。戴尔可能会推断出某个软件问题非常复杂，或者受支持产品会从根本上妨碍通过远程支持对问题进行有效分析。客户理解并接受，对于导致客户提出服务请求的某些问题，相关软件产品的发行商可能不会提供解决方案。客户接受以下情况：在相关软件发行商不提供解决方案的此类情况下，应视为戴尔已完全履行向客户提供支持的义务。

## 协作帮助

如果戴尔在受支持产品上预装的某个软件发生问题，戴尔会担当单点联系人角色（如此处所述），直到找到问题并上报给第三方产品供应商。具体而言，戴尔会代表客户联系第三方供应商并创建问题事件或故障单，提供必要的问题说明文件。供应商参与之后，戴尔会监控问题解决过程并从供应商那里获得状态和解决计划，直到供应商通过提供解决办法、解决步骤、解决措施、配置更改或上报错误报告解决该问题。根据客户的要求，戴尔将在戴尔和/或供应商组织中启动管理上报程序。

要想有资格获得协作帮助，客户必须与各个第三方供应商订立相应的有效支持协议并得到其授权。找到问题并报告问题后，第三方供应商会针对客户的问题提供技术支持和解决办法。对于其他供应商的产品或服务的性能，戴尔概不负责。

要查看当前的协作协助合作伙伴，请访问：[www.dell.com/collaborative](http://www.dell.com/collaborative)。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知客户。

### 为客户安装的常用软件产品提供远程软件问题解决协助

技术支持工程师通过操作方法帮助、软件安装和卸载协助、升级帮助或者通过重新安装出厂设置，针对客户安装的常用软件产品远程解决软件问题。请注意，有些软件对硬件的要求可能高于支持产品的规格。戴尔将尽商业上合理的努力，在客户的系统限制范围内为客户提供协助。

常用客户安装软件示例（仅供说明之用）：

1. 常用电子邮件程序，例如 Outlook® 或 Windows® 邮件应用程序
2. 常用互联网浏览器程序，例如 Firefox®、Google Chrome™、Opera™ 软件或 Microsoft® Edge®
3. 常用生产力软件，例如 Microsoft® Office®、Open Office、Adobe® 产品、Google Docs™ 和 Foxit 软件
4. 常用的财务软件，例如 Quicken® 和 QuickBooks®
5. 常用电影和图片编辑软件，例如 Adobe® Photoshop® 和 Cyberlink® 软件
6. 常用游戏软件（可能因地区而异，而且不时会有所调整）
7. Microsoft® Store 应用程序

技术支持工程师将提供远程协助，帮助您在受支持戴尔产品上设置有线/无线网络设备和打印机：

1. 帮助连接有线/无线网络
2. 帮助设置打印机
3. 对在连接过程中出现的常见有线网络、无线网络或打印机设置问题进行远程故障处理

技术支持工程师将针对以下工作提供简单的操作方法建议：

1. 如何执行数据备份
2. 如何连接到互联网
3. 如何将文件转移到新的计算机
4. 如何安装建议的修补程序/修复程序
5. 如何设置个性化的桌面
6. 如何安装外围设备

## 远程协助您在受支持产品上设置防病毒软件

当前拥有防病毒订购服务的客户可在防病毒软件时间计划和设置方面获得协助。请注意：您随受支持产品购买的服务不包括在受支持产品受到病毒或恶意软件感染和损坏后对病毒进行实际清除以及采取任何补救措施。有关清除病毒或恶意软件以及采取任何补救措施的协助可能需要另行收费。

## 当您需要服务时如何联系戴尔

远程在线或电话支持是本服务的关键部分，需要在接受服务之前进行远程诊断或故障处理。

### 第一步：联系戴尔提供协助

- 联系方式见 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。
- 在能够实际接触到受支持产品的地点联系戴尔。
- 如果您在联系我们时准备好以下信息和材料，将有助于我们为您提供更好的服务：您的受支持产品的发票、序列号、服务编号、型号、操作系统的当前版本、移动设备、电话或 SIM 卡号、您正在使用的任何外围设备（例如调制解调器）的品牌名称和型号，以及戴尔要求的其他信息。
- 戴尔将验证受支持产品以及客户适用的服务和响应级别，并确认是否已过服务期限。

### 第二步：协助进行远程故障处理

- 根据要求，提供有关收到的错误消息的信息（如果可用）、错误发生的时间、显示错误消息之前的活动以及您为尝试解决该问题已采取的措施。
- 我们将与您密切合作，通过一系列远程故障处理步骤帮助诊断问题。在确保安全的前提下，我们可能会要求您检查受支持产品的内部。
- 请认真遵循说明和任何建议。为找到问题的正确解决办法，执行远程诊断或故障处理步骤（如步骤一和二中列出的内容）至关重要。这些步骤可能需要与戴尔进行多次互动或通话，或者需要进行长时间的会话。
- 如果在远程诊断和故障处理完成后，戴尔确定您的受支持产品出现的问题是合格事件并且有必要更换部件、将受支持产品送回返修或派遣现场技术人员进行服务，戴尔届时会提供额外指示。

## 在线、聊天和电子邮件支持

在线、聊天和电子邮件支持可能因国家/地区而异<sup>1</sup>。有关在线、聊天和电子邮件支持的联系信息，请访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。

## 电话支持请求

- 7x24<sup>1</sup>（包括节假日）提供经过全面培训的技术电话帮助。
- 对于主要以当地语言提供服务的国家/地区，仅在当地营业时间之后以英语提供服务。
- 如欲请求电话支持，请通过下面列出的电话号码联系技术支持。当收到提示时，请准备好输入位于受支持产品上的快速服务代码。戴尔保留随时更改这些电话支持号码的权利。

区域	戴尔联系电话号码
美国	1-800-624-9896 或 1-877-293-1197
加拿大	1-800-847-4096
其他国家/地区	请参阅在线商店的“联系我们”部分，以获取联系方式和支持选项的完整列表，您也可以访问 <a href="https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport">https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport</a> 并选择相应的国家/地区选项。

## 上门服务

如果满足本服务说明中规定的所有适用条款和条件，且在完成远程故障处理、诊断和问题确认后，技术支持工程师确定该合格事件需要派遣现场技术人员和/或派发部件，或者该问题可以远程解决，则戴尔将派遣服务技术人员到客户的办公地点，解决合格事件。

技术支持工程师将确定在您居住的国家/地区（例如美国、加拿大）此类服务是否适用于您的受支持产品。

请将受支持产品所在地点的详细地址告知技术支持工程师。服务的执行和服务响应时间取决于戴尔当日接到电话和咨询的时间、您购买的服务替代方案、部件供应情况、地理位置限制、天气情况和本服务说明的条款。如果您遵循本服务说明中详述的步骤，并且根据本服务说明确定您的问题需要派遣人员，则通常会在完成远程诊断后的 1 或 2 个工作日内（适用于同一城区）或在商业上合理的支持工作下尽快（对于偏远的地理区域）派遣现场技术人员，并在星期一至星期五当地时间的上午 9 点至下午 6 点期间到达服务地点，但节假日除外。如果在下午 5 点后才派遣现场技术人员，则该现场技术人员可能下个工作日才能到达您的地点。

- 必须有一位成人在场：对于现场提供的服务，在现场技术人员造访期间，必须始终有一位成人在场。
- 您必须提供的协助：现场技术人员必须获得对受支持产品的完全访问权限，并且（不需要技术人员付费）有安全的工作场所和电源。如果受支持产品原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向戴尔提供这些设备。如不能满足这些要求，现场技术人员将不予提供服务。

<sup>1</sup> 美国以外的支持提供情况可能有所不同，并且仅限于从商业角度而言合理的工作。有关详细信息，请访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以确定如何获得更多帮助。

- 如果您错过服务造访：如果您或您的授权代表在现场技术人员到达时不在指定地点，那么很抱歉，现场技术人员将无法为您的受支持产品提供服务。如果出现这种情况，您再次致电申请现场服务时可能需要另外付费。
- 在某些国家/地区，现场服务可能由销售商或代表戴尔的第三方承包商提供。

### 客户可更换部件 (CRU)

某些零部件经过特别设计以方便客户自行拆卸和更换，此类部件被指定为客户可更换部件 (“CRU”)，与购买的服务响应级别无关。在远程诊断期间，如果技术支持工程师确定合格可以通过 CRU 指定部件解决，那么戴尔会直接将 CRU 指定部件运送给客户。运送 CRU 部件的运输方式视客户购买的服务级别而定。除非技术支持工程师另行说明，对于享有“现场服务”或高级更换服务响应时间的客户，其服务部件将通过一到两个工作日的运输方式运送。

### 其他服务响应选项

如果戴尔在远程故障处理、诊断和问题确认后，确定某个合格事件需要远程诊断后现场服务以外的维修方法，则戴尔可能需要根据适用的国家/地区，选择下表中某项服务响应选项。客户提出服务请求时，戴尔还可能向客户提供其他服务选项。

如果戴尔发现报告的问题系因客户产品中添加的非戴尔选配件所致，则戴尔可能会收取服务费，同时维修与返还时间也可能会延迟。戴尔有权向客户寄出整件受支持产品（或其中一部分）的更换品，以代替维修并返还客户送修的受支持产品。

如果客户未能将从受支持产品上拆下的服务部件妥善地返还给戴尔，客户有义务按照当时的戴尔标准价格支付费用。如果客户未及时支付未妥善退还戴尔的部件费用，戴尔可暂停本服务说明下对客户的服务。如果受支持产品所在地目前不存在提供服务的大型主流运输公司，或一家或以上大型主流运输公司只提供有限的服务，则戴尔的正常维修服务将会延误。

客户不应送回手册、机密信息、专有或个人信息、可移动介质。对于数据丢失或损坏、介质损坏或丢失，或者客户的机密、专有或个人信息，戴尔不负任何责任。

服务响应级别：	国家/地区：	详情：
快速邮寄送修服务：戴尔提供箱子并支付运费；或返厂维修	美国和加拿大	如果戴尔在远程诊断和故障处理后，确定受支持产品需要快速邮寄送修服务，则通常会在远程故障处理后的 1 或 2 个工作日内，将包装、运输说明和预付费运单发运到客户地点。戴尔向客户寄出的包装、运输说明和预付费运单将在下一工作日送达。客户必须立即将受支持产品打包，并在当天或次日邮寄或安排运输公司取货。客户运送受支持产品进行返厂维修时的任何延迟都将导致维修响应时间的延迟。

服务响应级别:	国家/地区:	详情:
邮寄送修服务; 预付运费	澳大利亚、巴西 和中国香港特别 行政区	邮寄送修服务首先要按照上述方式致电技术支持部门。在远程诊断和故障处理过程中, 技术支持工程师将根据出现的问题决定是否需要将受支持产品送往戴尔指定的维修中心, 以便对合格事件提供支持服务。典型的周期时间 (包括往返维修中心的运输时间) 为客户将受支持产品运送至戴尔之日起 7 至 12 个工作日。
送修服务	拉丁美洲地区和 部分南亚国家/ 地区	送修服务是一种客户自己送回产品的服务, 首先要按照上述方式致电技术支持部门。技术支持工程师将在远程诊断和故障处理过程中诊断问题是不是由硬件故障引起: 如果是, 则需要客户将受支持产品送往戴尔指定的维修中心或运送地点 (运费由客户承担)。标准服务时间为当地工作时间 (每周五天, 当地法定节假日除外)。合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完毕后, 戴尔将与客户联系确定取回产品的时间。维修服务水平协议的期限为 7 至 12 个工作日, 但可能因国家和城市而异。
合作伙伴主导的 送修服务	在某些新兴市场 提供, 包括欧洲、 中东、非洲、越南、 巴基斯坦、斯里兰 卡、孟加拉国、 中国大陆地区和 印度的市场	送修服务是一种客户自己送回产品的服务, 需要先联系或将受支持产品送往戴尔指定的维修中心或运输地点 (运费由客户承担)。标准服务时间为周一至周五的当地工作时间, 但不包括当地国家法定节假日。合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完毕后, 戴尔授权服务提供商将与客户联系安排取回产品。维修服务水平协议的期限为 7 至 12 个工作日, 但可能因国家和城市而异。
上门取件及返件 服务	西欧、南非、波 兰、捷克共和 国、马来西亚、 新加坡、泰国、 韩国和台湾地区	上门取件及返件服务首先要联系技术支持部门。如果技术工程师通过诊断判定受支持产品存在合格事件, 并且无法通过远程诊断和故障处理过程得到解决, 戴尔代表将上门收取受支持产品并将其送往戴尔指定的维修中心。此服务方式包括人工服务和维修或更换主系统单元中的部件, 包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标在内。维修服务水平协议的期限为 7 至 12 个工作日, 但可能因国家和城市而异。

服务响应级别:	国家/地区:	详情:
合作伙伴主导的上门取件及返件服务	适用于欧洲、中东和非洲地区的特定新兴市场	<p>上门取件及返件服务需先联系戴尔授权服务提供商。如果受支持产品被诊断出合格事件，并且无法通过远程诊断和故障处理过程得到解决，戴尔授权服务提供商将上门收取受支持产品并将其送往戴尔指定的维修中心。</p> <p>标准服务时间为周一至周五的当地工作时间，但不包括当地国家法定节假日。合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔授权服务提供商将与客户联系，安排送还产品。此服务方式包括人工服务和维修或更换主系统单元中的部件，包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标在内。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。</p>
仅部件服务	全球可用	<p>对于客户可以自己更换的部件和戴尔品牌配件，戴尔将允许客户请求更换部件，以解决“合格事件”。戴尔可能会提供整个设备的更换（而不是更换个别部件），在此情况下，戴尔会在预付费的运输包装箱中装入所有更换部件，供客户换下有故障的原始部件并送还戴尔。</p>
高级更换服务	<b>全球可用</b> <sup>1</sup>	<p>对于享有高级更换服务的客户，或者作为戴尔酌情决定的礼遇，戴尔可能会向客户地点直接发运一件更换产品，以解决“合格事件”。更换产品将通过陆路运输方式运送。在某些情况下，戴尔还会自行决定是否派遣现场技术工程师更换/安装更换产品。收到更换产品后，客户必须在 3 个工作日内将有故障的受支持产品送到指定的运输公司退货地点，以便将有故障的受支持产品退还戴尔。如果戴尔确定受支持产品无法在运输公司的地点退还，而且客户必须通过寄送方式退还受支持产品，则客户应使用通常随更换产品一同发送至客户地点的包装、运输说明和预付费运单。收到更换产品后，客户必须立即将受支持产品打包，并在当天或次日邮寄或安排运输公司取货。如果客户无法退还有故障的产品，可能需要支付费用。</p>

<sup>1</sup> 美国以外的支持提供情况可能有所不同，并且仅限于从商业角度而言合理的工作。有关详细信息，请访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以确定如何获得更多帮助。

服务响应级别:	详情:
适用于所有非现场维护设备响应选项的条款与条件	<p>进行远程诊断后，如果由于技术支持工程师确定的理由而无法在现场维修产品，他们将提供有关如何将产品送回戴尔指定维修中心的说明。受支持产品必须运送到技术支持工程师提供的地址并在显眼处标明“退货授权编号”。技术支持工程师将提供退货授权编号。要加快维修或更换，请附上对问题的简短书面说明。请在送回产品时使用该产品的原始包装。如果没有原始包装，技术支持工程师可帮助提供，但是此项服务可能要收费。</p> <p>运输注意事项：客户不应送回手册、机密信息、专有或个人信息、可移动介质。对于数据丢失或损坏、介质损坏或丢失，或者客户的机密、专有或个人信息，戴尔不负任何责任。</p>

### Premium Support 不包括

- 本服务说明中未明确说明或定义的活动，包括但不限于安装、拆卸、迁移、培训协助、远程管理等活动。
- 本服务说明中未明确描述的性能或管理协助。
- 耗材、介质更换、运营耗材或诸如电池、框架和护盖等外观配件或部件，或对其提供支持。
- 使用时间超过 12 个月且不在戴尔电池延保服务范围内的设备电池，或附带 3 年缺陷保修但使用时间已超过 36 个月且不在戴尔电池延保服务范围内的设备电池。
- 对制造商、供应商或合作伙伴当前不支持的版本提供直接第三方产品支持或协作协助。
- 对客户后装的硬件和/或软件的支持，除非已在购自戴尔的单独服务合同中将其包括。
- 恶意软件和病毒删除。
- 数据备份服务。
- 恢复或传输任何数据或应用程序。
- 超出本服务说明中明确规定范围的应用程序高级无线、网络或远程安装、设置、优化和配置服务。
- 脚本编制、编程、数据库设计/实施、网页开发或重新编译内核服务。
- 修复受支持产品的纯外观且不严重影响设备功能的损坏或故障。
- 戴尔认为，由于未经授权尝试安装、维修、维护或修改硬件、固件或软件而需要的服务，但戴尔、戴尔授权经销商或服务提供商或者使用客户可更换部件 (CRU) 的客户进行的这些操作除外。
- 针对以下软件应用程序的技术支持：戴尔认为不常见、OEM 制造商不支持、未列在全面软件支持列表或戴尔认为不属于知名游戏的软件应用程序。
- 针对共享软件应用程序的技术支持。
- 戴尔认为系因客户不当处理或使用产品或设备而需要的服务。

- 对由于以下原因导致损坏的设备的支持：自然灾害（例如但不限于：闪电、洪水、龙卷风、地震和飓风）；受支持产品或组件的误用、事故或滥用（例如但不限于：使用错误的线路电压、使用错误的保险丝、使用不兼容的设备或附件、通风不恰当或不充分，或者没有遵循操作说明）；修改；不合适的物理或操作环境；由客户（或客户代理）进行的不正确维护；撕掉或改动设备或部件的识别标签；或由不属于戴尔责任范围内的产品造成的故障。
- 注意：有时可能会出现受支持产品感染了病毒或恶意软件，导致戴尔在病毒或恶意软件被清除之前无法提供支持的情况。在这些情况下，客户将收到技术支持工程师的通知。

## 一般客户责任

**有权授予访问权限。** 客户表示并确保已获得相关许可，允许客户和戴尔出于提供这些服务之目的访问和使用受支持产品及其中的数据、其中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求戴尔履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

**与在线支持诊断人员、技术支持工程师和现场技术人员合作。** 客户应与戴尔远程支持诊断服务或技术支持工程师合作，并按照其指示行事。经验表明，通过严格遵守远程诊断说明或通过用户与技术支持工程师的密切合作，大多数系统问题和错误均能远程修复。

**维护软件和服务版本。** 客户应按照 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 上指明的戴尔指定最低版本级别或配置，维护软件和受支持产品。客户还必须确保按照戴尔的指示安装补救性的更换部件、修补程序、软件更新或后续版本，以确保受支持产品有资格享受本服务。

**数据备份；删除机密数据。** 在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有相关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。此外，客户还应负责删除任何机密信息、专有信息或个人信息和任何可移除介质（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。戴尔不负责对任何程序或数据的恢复或重新安装。除非适用的当地法律禁止，否则戴尔不对以下各项的数据丢失承担任何责任：

1. 任何机密、专有或个人信息。
2. 数据、程序或软件丢失或损坏。
3. 可移动介质损坏或丢失。
4. 由于未能取出退回戴尔的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而产生的数据或语音费用；
5. 系统或网络无法使用的损失。
6. 戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

**防病毒设置。** 客户必须具备有效的防病毒订阅服务才能获得防病毒软件设置协助。

**第三方保修。** 本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。如果由戴尔或制造商以外的任何其他方处理该硬件或软件，则某些制造商的保修可能会失效。客户应确保戴尔履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受戴尔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影响，戴尔不承担责任。

## 戴尔服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的戴尔实体之间达成。

**对于美国客户：** 戴尔很高兴根据本服务说明及以下网站提供的适用“美国客户销售条款”（称为“协议”）向客户提供这些服务：[www.dell.com/terms](http://www.dell.com/terms)。

**对于所有客户：** 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。如果您是商业客户，请参阅您所在国家/地区的商业销售条款。

适用于您购买戴尔服务的条款和条件		
客户位置	直接从戴尔购买戴尔服务的客户	通过戴尔授权经销商购买戴尔服务的客户
美国	美国消费者销售条款，网址： <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	美国消费者销售条款，网址： <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
加拿大	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英语） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （加拿大法语）	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英语） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比国家/地区	访问 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 选择终端用户所在的国家/地区以查找特定的销售条款，然后转到“条款和条件”部分，选择适用的销售条款。	针对各国家/地区的当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站 <a href="https://www.dell.com/servicecontracts">https://www.dell.com/servicecontracts</a>
亚太地区 — 日本	当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 国家/地区特定的网站或者 <a href="#">消费者服务合同</a>   <a href="#">戴尔</a>	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本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”，则仅应理解为代表您的销售商提供服务的服务提供商“戴尔”。除非从戴尔购买，否则就本文中所述服务而言，您与戴尔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。
<b>欧洲、中东和非洲</b>	<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>针对各国家/地区的当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或 <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">http://www.dell.com/servicecontracts</a></p> <p>英国： <a href="#">消费者服务合同   戴尔 (英国)</a></p> <p>法国： <a href="#">个人服务合同   戴尔 (法国)</a></p> <p>德国： <a href="#">家庭用户服务合同   戴尔 (德国)</a></p>	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本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”，则仅应理解为代表您的销售商提供服务的服务提供商“戴尔”。除非从戴尔购买，否则就本文中所述服务而言，您与戴尔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。

**注意：**客户可访问其当地的 [www.dell.com](http://www.dell.com) 戴尔网站，只需通过一台已连接至其所在地 Internet 的计算机访问或者在戴尔的“选择地区/国家”下拉菜单上选择相应选项即可。

### 所有客户：

在服务合同到期前，根据本服务说明中规定的限制，您可根据当时对受支持产品有效的选项延长服务期限；但前提是服务合同的延长期限不超过有限硬件保修持续时间（包括任何保修延保）。请注意，这与您可能依据当地强制性消费者法律所享有的任何法定保修权利无关。客户还同意，通过在初始期限到期后对本服务进行续订、修改、延期或继续使用，即表示本服务将遵守届时有有效的服务说明（可从 [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) 查看该服务说明）。

如果本服务说明中的任何条款与协议中的任何条款冲突，则以本服务说明的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务说明相抵触的任何其他条款。

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 网站上或戴尔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以外，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单文档。

## 适用于支持和保修相关服务的其他条款和条件

- 服务期限。** 本服务说明从您下订单之日起生效，并在整个服务期限内持续有效。“服务期限”始于发票开具之日，并按照客户发票上注明的期限延续相应时间。对于戴尔不直接向终端客户销售产品的国家/地区，服务说明从用户首次购买产品时生效，并持续到戴尔在支持文档（例如戴尔发票）和戴尔网站中注明的日期。除非戴尔与客户之间另外达成书面协议，否则根据本服务说明购买的服务仅限客户自身使用，不得转售或供服务机构使用。
- 受支持产品。** 本服务适用于受支持产品，其中包括以标准配置购买的戴尔 Inspiron™ 灵越、XPS 和 Alienware 品牌产品（下称“受支持产品”）。本服务说明涵盖的特定产品在发票上或本服务说明副本随附的信息页上进行注明。受支持的产品会定期添加，因此请联系销售代表或访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以获取适用于受支持产品的最新服务列表。每个受支持产品上均贴有序列号（下称“服务编号”）标签。客户必须为每个受支持产品购买单独的服务协议。联系戴尔要求提供本服务时，请提供受支持产品上的服务编号。
- 硬件保修范围。** 支持相关的服务可能包括技术支持选项（电话、互联网等）、服务部件和相关人工服务，以根据适用于受支持产品的有限保修对有限保修期内出现材料和工艺缺陷的产品进行维修或更换（下称“合格事件”）。请参阅 [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) 或当地戴尔网站以了解保修信息，或联系技术支持工程师了解更多详情。
- 国际旅行支持。** 戴尔提供的服务和支持选项适用于客户携带支持产品出国旅行而且持续时间少于六 (6) 个月的情况。但某些服务与支持项目不可用，具体取决于“地理限制和地址变更”部分中的条款。其他条款和条件同样适用；请联系戴尔技术支持了解详细信息或访问 <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>。
- 检查。** 戴尔有权对受支持产品进行检查，以确认该产品是否处于正常工作状态。在支付额外费用的前提下，戴尔可以为客户提供使标的产品恢复正常运行状况的维修选项。如果戴尔经检测确定受支持产品在购买服务之前就已存在损坏或缺陷，则将拒绝服务请求。
- 部件和产品所有权。** 从受支持产品上卸下的所有戴尔部件或组件以及客户收到更换产品的任何原始产品均归戴尔所有。如果戴尔为客户提供了更换部件、组件或产品，则客户必须将相应的故障部件、组件或产品交还给戴尔，除非客户为相关产品购买了“保留您的硬盘”服务（在此情况下，客户可以保留有关硬盘）。如果客户没有按上述要求将相应的故障部件、组件或产品交还给戴尔，或者没有按照更换部件随附的书面说明在十 (10) 天内退回故障部件（在戴尔技术人员未当面交付更换部件的情况下），则表示客户同意在收到发票时向戴尔支付更换产品的费用。**如果您未向戴尔支付任何部件、组件或产品的费用，**

**戴尔可以取消本服务说明，在您支付相关费用之前暂停向您提供您所享有的任何戴尔产品的保修和/或服务支持，并/或采取其他法律手段。**针对未妥善归还部件、组件或产品而实施的保修或服务暂停不会影响保修或服务合同的期限。

7. **部件。**戴尔在执行维修和更换产品时将使用（并且客户明确授权戴尔使用）不同制造商生产的全新和翻新部件和产品。
8. **高级更换。**如果适用于本地区，则无论您购买的原始服务级别为何，戴尔都可以基于高级更换服务，向您提供更换部件或产品（下称“更换品”）。戴尔可能会在提供高级更换服务之前，要求您提供有效的信用卡号和信用授权。否则，您将需要在戴尔寄出更换品之前，先行支付相关更换品的费用。如果您不希望根据本条提供信用授权或支付费用，您将不能通过高级更换服务获得更换品。如果 1) 您在收到更换品后 10 天内将原部件或产品退还给我们，并且 2) 我们确认产品问题在客户受支持产品保修范围内或有效支持合同范围内，我们将不会从您的信用卡中扣除更换品的费用，或我们将退回此类更换品的费用。请参阅 [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) 或当地戴尔网站以了解保修信息，或联系技术支持工程师了解更多详情。如果我们未能在 10 天内收到您退还的原始部件或产品，我们将从您的信用卡中扣除更换品的当前标准价格。或者，如果您在戴尔寄出更换品之前支付了费用，我们将不退还这笔费用。如果我们在收到您退还的原部件或产品后，判定产品问题不在适用保修范围内或有效支持合同范围内，则您可以在我们通知问题不属于保修范围后的十 (10) 日内，自费退回更换品。如果您不退回更换品，我们将依据更换品当时的标准价格从您的信用卡中扣除相应费用。或者，如果您在戴尔寄出更换品之前支付了费用，我们将不退还这笔费用。

## 其他重要信息

**无担保。**在适用法律允许的范围内，客户确认并同意，鉴于本服务的性质，戴尔将按“原样”提供这些服务，而且戴尔不就本服务或本服务的结果作任何明示或暗示担保，包括但不限于对适销性或适用于特定用途的任何暗示担保。戴尔明确拒绝对本协议中提供的服务作任何形式的担保。

**责任限制。**在当地法律允许的范围内，客户依据本服务说明可以得到的唯一和排他性补救措施以及戴尔在合同、侵权或其他方面的全部责任，即为客户因购买其索赔所基于的服务而向戴尔支付的款项按比例计算的退款额。在任何情况下，对于您或其他任何人因本协议导致或与之有关，或因安装、拆卸、使用或无法使用系统，或因使用本协议下提供的服务材料而导致的任何损害（包括但不限于任何间接、偶发、特殊或继发损害，以及费用、成本、未能实现的节约或盈利、数据丢失或损坏，或其他责任），戴尔将概不负责。

本协议赋予您特定的合法权利，而且您可能还具有其他因管辖区而有的权利。某些管辖区不允许排除或限制 (i) 附带性或间接损害赔偿或 (ii) 默示担保，因此上述免责条款可能不适用。

**有约束力的仲裁。**对于美国和加拿大客户：本服务说明下的争议应由个人提交仲裁解决，而不是采用陪审团审理或集体诉讼。对于其他所有客户：您的销售条款中规定了适用于您的争议解决条款。戴尔和您最晚需在诉讼事由发生后十八 (18) 个月内，提起因本服务说明导致的任何诉讼。如果诉讼事由为未付款，则从最后付款日期起算。

**管辖法。**在适用法律允许的范围内，本协议受德克萨斯州法律（不包括其中的法律冲突规则）管辖。根据附件 A 或适用的销售条款规定，适用于您的管辖法律条款可能会有所不同。

**可分割性。**如果本服务说明的任何规定无效或不可执行，则双方同意将其删除，并同意其余规定仍然继续有效。

**商业上合理的服务范围限制。**如果戴尔认为，提供服务会为戴尔或戴尔的服务提供商造成不合理的风险或服务超出了服务范围，则戴尔可以拒绝提供服务。如果戴尔出于不可控原因而无法或延误履行服务，戴尔无需承担任何责任。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。客户知道戴尔可能无法解决客户的特定问题。

**可选服务。**可选服务（包括按需支持、安装、咨询、托管服务、专业服务、支持或培训服务）可从戴尔购得，并且因客户位置而异。购买可选服务时可能需要与戴尔另行签署协议。如果不存在此类协议，则按本服务说明中的条款和条件提供可选服务。

**委托和分包。**戴尔可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，代表戴尔提供服务。

**完整协议。**本协议是您与戴尔之间所达成协议的完整且唯一的陈述，它取代以前围绕本协议之标的进行的所有口头和书面的提议和沟通。

**取消。**如果您通过戴尔以外的销售商购买了本服务，请查看销售收据或其他销售文档上的退货政策，并请去原始购买地点进行退货、取消或退款。对于从戴尔购买服务的客户，除非适用的销售条款另有规定，否则如果想取消本协议，须至少提前三十 (30) 天以书面形式将您的取消决定告知戴尔。戴尔会将服务期限中您已支付但未使用的部分的款项退还给您。如果当前合同年已过了三十 (30) 天，则戴尔将不退还当前合同年的款项。基本有限硬件保修或者基本硬件服务协议（如适用）可能无法取消。如果您在下单购买产品后取消延保或其他服务，产品适用的折扣可能会被调低，并且您可能需要退还整件产品。

如果您是客户，则上述取消条款不会影响适用于您的任何法定担保或权利。

在服务期限内，戴尔可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；
- 客户拒绝配合技术支持工程师或现场技术人员的协助。
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。
- 您对技术支持工程师或现场技术人员进行口头或肢体威胁。
- 您所在的地点或产品所在的大致区域存在昆虫、啮齿动物、害虫、生物危害、人类或动物排泄物和/或我们的现场技术人员有理由认为不安全的化学物质；或者

- 客户多次因超出范围的问题误用本服务，或者客户违反此处规定的戴尔公平使用政策的条款。

如果戴尔因为上述任何原因取消本服务，戴尔将按照客户发票上指定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，一般自戴尔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须遵守的其他取消条款。如果戴尔出于以上任何原因取消本服务，客户无权获得已向或应向戴尔支付费用的任何退款。此外，戴尔可自行决定在自通知客户之日起三十 (30) 天后终止本服务，在此情况下，客户有权获得其所支付的服务费用中未使用部分的按比例退款。

**地理限制和地址变更。** 本服务将交付到客户发票上注明的地点。本服务并非在所有地区都能提供。如果客户搬迁到戴尔提供服务的国家/地区，戴尔将根据目的地国家/地区的服务条款，尽商业上合理的努力履行服务义务。如果客户搬迁到戴尔不提供服务的国家/地区，则服务将不随客户转移。

服务选项（包括服务级别和技术支持时间）因地理位置而异，并且会受到授权验证的约束。在客户所在地点可能无法购买某些选项。戴尔为地址已变更的受支持产品提供服务的义务将取决于当地是否提供本服务，并可能收取额外费用。

限制可能包括：

- 支持将使用戴尔为新国家/地区提供时使用的语言，
- 是否能够提供劳动力和部件（特别是当地可能无法提供某些部件，例如外语键盘或交流适配器），
- 是否能够支持非本地语言或不是为本地市场设计的软件。

如果永久迁居到不同的国家/地区，客户必须更换支持产品的服务编号。有关所有权转让的具体规定，请参阅：

<https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>。

**服务转让。** 根据本服务说明中规定的限制，客户可以在当时服务期限到期之前，将本服务转让给购买客户整个受支持产品的第三方，条件是客户必须是受支持产品和本服务的原始购买者或者客户从原始拥有者（或之前的承让人）手中购买了受支持产品和本服务并且遵守 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)（适用于美国和加拿大）和 <https://www.dell.com/servicecontracts> 上的所有转让程序。转让可能会产生费用。请注意，如果客户或客户的承让人将受支持产品移到另一地点，而该地点不提供本服务，或者不以客户针对此服务所支付的相同价格提供本服务，则客户在新地点可能无法获得服务，或需要支付额外的费用来保持相同类别的支持服务。如果客户选择不支付此类额外费用，客户的服务可能会自动更改为以原价格或更低价格在新地点可获得的服务类别，且客户不会获得退款。本服务不得转让给其他设备或服务编号。

**公平使用政策。** 这些服务的使用必须遵守戴尔的公平使用政策。戴尔的公平使用政策规定，如果戴尔在任何时候发现用户在以超出合理预期使用级别的方式滥用本服务，则戴尔保留终止或取消这些服务的权利。此外，在当地法律允许的范围内，如果戴尔自行酌情认为服务 (a) 遭到欺诈性使用，(b) 遭到合格客户或其在本协议下允许的受

让人以外的任何人使用，或 (c) 被用于受支持产品之外的任何其他计算机系统，则戴尔保留暂停或取消此类服务的权利。

**通话录音。**在履行其提供 Premium Support（下称“服务”）义务的过程中，在当地法律允许的范围内，戴尔或其第三方分包商可能会仅出于监控戴尔的服务响应质量之目的自行决定对您与戴尔之间的部分或全部通话、在线咨询、电子邮件或其他互动内容进行记录。戴尔将根据[戴尔的隐私声明](#)处理您的个人数据，其中可能包括将您的数据传输到其他司法管辖区。如果您不同意这些条款，请勿使用本服务。

## 附录 A

### 针对具体国家/地区和州的条款和条件

除非本附录 A 或者本服务说明的其他部分对客户所在国家/地区的管辖法律和司法条款有单独规定，否则各方须同意服务销售条款中规定的管辖法律和司法条款，而不考虑法律选择或法律冲突原则或者《联合国国际货物销售合同公约》。

### 对于亚太及日本地区 (APJ) 客户适用管辖法律和司法辖区的具体国家/地区的规定

负责裁决由该服务说明引起或与该服务说明有关的争端的管辖法律和法庭视客户居住地而定。各方须同意以下适用的管辖法律，针对国际货物销售的法规或联合国公约的选择或冲突以及以下适用法庭的专属管辖权在此不适用。

如果客户居住地为：	管辖法律为：	管辖法院为：
中国	中华人民共和国法律	厦门市人民法院（拥有非专属管辖权）
香港和澳门	中国香港特别行政区法律	中国香港特别行政区法院（拥有非专属管辖权）
中国台湾地区	中国台湾地区法律	中国台湾地区台北地方法院（拥有非专属管辖权）
韩国	韩国法律	首尔中央地区法院（拥有非专属管辖权）
马来西亚	马来西亚法律	马来西亚法院（拥有非专属管辖权）
新加坡	新加坡法律	新加坡法院（拥有非专属管辖权）
泰国	泰国法律	泰国法院（拥有非专属管辖权）
印度	印度法律	班加罗尔法院（拥有非专属管辖权）
印度尼西亚	印度尼西亚共和国法律	中雅加达市地区法院（拥有非专属管辖权）
亚太和日本地区的其他国家未另行提及	新加坡法律	新加坡法院（拥有非专属管辖权）
澳大利亚	澳大利亚法律	新南威尔士法院（拥有非专属管辖权）
新西兰	新西兰法律	新西兰法院（拥有非专属管辖权）

### **针对加拿大客户的具体国家/地区规定**

**管辖法。** 在适用法律允许的范围内，本服务说明应受安大略省法律（如果您位于魁北克省以外）或魁北克省法律（如果您位于魁北克省以内）以及适用的加拿大联邦法律管辖，不考虑法律冲突规则。

**通知。** 您向戴尔发出的任何书面通知必须邮寄至以下地址：Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd.Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

### **针对美国客户的具体国家/地区客户**

**通知。** 您向戴尔发出的任何书面通知必须邮寄至以下地址：Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

### **针对欧盟客户的具体国家/地区规定**

作为消费者，如果您从戴尔购买的软件存在缺陷，属于不合格产品，您有权依法享有免费的补救措施。本服务说明中的任何规定都不会影响或削弱客户依照适用的消费者保护法应该获得的法定权利和补偿，根据法律规定，这些权利和补偿不得更改或削弱。

### **针对拉丁美洲的具体国家/地区规定**

如果本服务说明与戴尔的消费者销售条款或戴尔的商业销售条款（如适用）发生冲突，请以后者为准。本服务说明中的任何规定都不会影响或削弱客户依照适用的消费者保护法应该获得的法定权利和补偿，根据法律规定，这些权利和补偿不得更改或削弱。

### **针对购买用途为个人、家人或家庭的美国客户的具体州规定。**

本段中所述的条款特别适用于在特定州单独付费购买的保修和服务。如果您在单独付费购买服务时不是以下各段中指定的相关各州的永久居民，您将没有资格享受这些权利和/或补偿。除以下指定的州外，我们没有义务在其他地方提供这些条款下的服务。此部分中的术语“协议”是指本服务说明。

**阿拉巴马州和佐治亚州客户。** 本协议中规定的戴尔义务以戴尔的十足信用作担保。

**加利福尼亚州客户。** 您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您在收到协议后 30 天内取消本协议，则在未依据合同进行过索赔的情况下，您将收到全额退款。如果您依据合同进行过索赔，则戴尔将基于所

执行服务的零售价向您按比例退款。如果您在收到本协议的三十 (30) 天之后取消协议，您有权获得一定比例的退款，具体计算方式如下：退款 = 总价减去 (a) 自您收到涵盖的硬件之日起到我们收到您取消通知之日的天数除以本协议的期限；(b) 总价的 10%；(c) 在取消前为您提供的任何维修或更换所花费的成本。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**科罗拉多州客户。** 戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**哥伦比亚特区客户。** 戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**佛罗里达州客户。** 本段中规定的条款仅适用于为个人、家人或家庭使用目的而同时购买了硬件和本协议的佛罗里达州永久居民。如果您为个人、家人或家庭使用目的而购买硬件和本协议时不是佛罗里达州永久居民，您将没有资格享受这些权利和/或补偿。您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您取消本协议，您有权获得退款，退款金额为购买价格中未使用部分的 90% 减去任何已经支付的索赔费用或减去为您进行维修所支付的成本。如果戴尔取消合同，退款金额为购买价格中未使用部分的 100%。对于完全由于本协议条款和条件导致的任何和所有索赔和争议，除非双方在提出索赔或仲裁要求时书面约定双方希望仲裁具有约束力，否则针对此类索赔和争议的仲裁将不具有约束力。本协议受德克萨斯州法律管辖；但是，如果此类管辖法律在某些情况下受到佛罗里达州管辖服务保修机构的法律明文禁止，那么在这些情况下优先遵循佛罗里达州法律。由于地区限制产生的服务转让或降级不收费。如果由于硬件转移到新的地点而需要使服务降级，则您可以取消本协议，并按照上面的说明获得一定比例的退款。Dell Marketing L.P. 是一家佛罗里达州的持牌服务保修机构，同时也是本协议的制定方。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**夏威夷州客户。** 如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的四十五 (45) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付所欠退款额的 10% 作为罚金。本协议的取消权仅适用于协议的原始所有者，该权利不可转让给协议的后继所有者。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保

单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**伊利诺斯州客户。**您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您在收到本协议的三十 (30) 天之后取消协议，您有权获得一定比例的退款，具体计算方式如下：退款 = 总价减去 (a) 自您收到涵盖的硬件之日起到我们收到您取消通知之日的天数除以本协议的期限；(b) 总价的 10%；(c) 在取消前为您提供的任何维修或更换所花费的成本。

**肯塔基州客户。**戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**缅因州客户。**您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您在我们向您发送协议后二十 (20) 天内或者销售时当面将协议交付给您后十 (10) 天内取消本协议，并且没有依据本协议进行过索赔，则本协议无效并且戴尔会向协议持有者退款，或者将购买协议的全部费用以及当地法律要求的任何销售税退税存入协议持有者账户。本款所述的协议取消权不可转让，此权利只适用于协议的原始购买者，并且前提是在向戴尔退回协议之前没有进行过任何索赔。如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的四十五 (45) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付所欠退款额的 10% 作为罚金。如果超过适用的二十 (20) 或十 (10) 天期限或者您在此期间依据协议进行过索赔，则您可以取消协议，并且我们会向您退款，但退款金额为提供商费用中未使用部分的 100% 减去已经支付的索赔费用。戴尔可能会收取不超过提供商费用 10% 的管理费用。如果戴尔取消本协议，戴尔应提前至少十五 (15) 天向记录中该所有者的最后已知地址邮寄一份书面取消通知，并在通知中说明取消的生效日期以及取消的原因。如果戴尔因提供商费用未支付之外的原因取消本协议，戴尔将向您退款，退款金额为提供商费用中未使用部分的 100% 减去已经支付的索赔费用。戴尔取消协议时可能会收取不超过提供商费用 10% 的管理费用。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**马里兰州客户。**如果您在合同邮寄至您之日起或者销售时当面将合同交付给您之日起二十 (20) 天内退回服务合同，并且没有依据合同进行过索赔，则服务合同无效，并且戴尔会向您退款，或者将购买服务合同的全部费用存入您的账户。如果戴尔未在您取消合同后四十五 (45) 天内向您退回购买服务合同的费用，戴尔将负责按月向您支付购买

服务合同的费用中未退款额的 10% 作为罚金。本服务合同取消权不可转让，此权利只适用于服务合同的原始购买者，并且前提是取消合同之前没有进行过任何索赔。

**马萨诸塞州客户。** 您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您在我们向您发送协议后二十 (20) 天内或者销售时当面将协议交付给您后十 (10) 天内取消本协议，并且没有依据此协议进行过索赔，则本协议无效并且戴尔会向协议持有者退款，或者将购买协议的全部费用存入协议持有者账户或记录的其他付款人账户（如有不同）。本款所述的协议取消权不可转让，此权利只适用于协议的原始购买者，并且前提是在向戴尔退回协议之前没有进行过任何索赔。如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的四十五 (45) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付所欠退款额的 10% 作为罚金。如果戴尔取消本协议，戴尔应提前至少五 (5) 天向记录中该所有者的最后已知地址邮寄一份书面取消通知。如果戴尔因以下原因取消订单，则无需提前通知：未付款；重大失实陈述；或服务合同持有者严重违反与所涵盖产品或其使用相关的义务。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**明尼苏达州客户。** 戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**蒙大拿州客户。** 戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**内华达州客户。** 您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您在收到本协议之后二十 (20) 天内取消协议，并且未根据本协议进行索赔，您将有权获得总价的全额退款。如果您在收到本协议二十 (20) 天之后取消本协议，或者您取消了本协议并根据本协议在任意时间进行了索赔，则您有权获得退款，退款金额为按费用中未使用部分减去取消费用（总价的 10%）。我们可以在您收到本协议后七十 (70) 天内以任何理由取消本协议。此后，只有发生以下情况时，戴尔才可以取消本协议：

- 您未能支付到期金额。
- 您被判有罪，导致我们需要根据本协议提供额外服务。
- 发现您在获得本协议或提交索赔的过程中存在欺诈行为或重大失实陈述。

- 发现您在本协议签订之日后从事了某一行为、有某种疏漏或违反了本协议的某一条件，而这明显而且实质性地增加了依据本协议应提供的服务；或者
- 服务的性质或范围发生了实质性变化，导致服务工作量大大高于双方在协议签订之日对此工作量的预期。

如果我们按照上述规定取消或暂停本协议，我们将按照我们记录中标明的地址向您寄送书面通知。该通知将包括取消或暂停生效日期，该日期将在我们向您发送取消或暂停通知之日起十五 (15) 天后生效，并且您有权联系我们取消而非暂停合同。此外，如果我们取消本协议，您将有权获得退款，退款金额为按费用中未使用部分。如果我们未能根据上文所述，在四十五 (45) 天内向您退还您有权获得的费用中未使用部分，那么超过 45 天后，此类退款每延期三十 (30) 天，您将有权获得总价 10% 的额外补偿。您无需支付扣除费用即可享受服务。此服务只覆盖本协议中明确规定的缺陷类型。在本协议日期之前就存在的硬件中的任何其他缺陷均不在本服务的涵盖范围内。未经戴尔事先批准而发起或完成的维修不在本服务合同范围内。本协议受内华达州法律管辖。本协议的仲裁条款不适用于仅因本协议导致的纠纷。戴尔会将其行政职责委托给在内华达州注册的第三方，但其供应商义务不会转移，除非新的供应商提交自己的、符合以下要求的服务合同：NEV.REV.STAT.ANN.§§ 690C.010, et seq. 如果您对本合同下的索赔处理不满意，您可以致电内华达州保险部的免费电话寻求帮助。该号码可在该部门的网站 <https://doi.nv.gov/> 上找到。目前的免费电话号码是 (888) 872-3234。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**新泽西州客户。** 戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**新墨西哥州客户。** 戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**纽约州客户。** 如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的三十 (30) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付所欠退款额的 10% 作为罚金。除本协议中指定的服务外，戴尔还将提供有关材料或工艺缺陷或者磨损的维修和更换服务，具体取决于戴尔有限硬件保修（请参见 <https://www.dell.com/warranty>），包括任何保修延保中的规定；有限硬件保修中的相关条款将以提述方式纳入本协议。戴尔有限硬件保修可随所涵盖的硬件一起购买，其费用包括在所涵盖硬件的价格中。此类引置条款并不扩

大或削减有限硬件保修所规定的客户权利或戴尔义务，但前提是本协议的期限不超过有限硬件保修（包括任何保修延保）的期限。凡本协议中的规定与有限硬件保修中的规定发生冲突，应以本协议中的规定为准。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**北卡罗来纳州客户。**您有权在购买服务协议之前获得书面通知，即购买服务协议既不是购买所涵盖的硬件的必要条件，也不是获得有关硬件融资的必要条件。您可以根据本协议中规定的取消程序随时取消本协议。如果您在收到本协议的三十 (30) 天之后取消协议，您有权获得一定比例的退款，具体计算方式如下：退款 = 总价减去 (a) 自您收到涵盖的硬件之日起到我们收到您取消通知之日的天数除以本协议的期限；(b) 总价的 10%；(c) 在取消前为您提供的任何维修或更换所花费的成本。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**俄克拉荷马州客户。**戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**俄勒冈州客户。**Dell Marketing L.P. 的联系方式：One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897。本协议中的仲裁规定不适用于俄勒冈州法律明文禁止的情况。这些法律可能会赋予您某些权利，或向您施加某些要求，例如在提交仲裁之前先经过内部申诉程序的权利，以及在俄勒冈州提交仲裁并以俄勒冈州法律作为管辖法律的权利（除非您和戴尔另有协议）。此外，如果俄勒冈州有关私人合同的法律明确要求双方同意，则仲裁必须由双方共同同意。本协议受第 6 条所述的德克萨斯州法律管辖；但是，如果此类管辖法律在某些情况下受到俄勒冈州管辖服务合同债务人的法律明文禁止，则在此情况下优先遵循俄勒冈州的法律。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**南卡罗来纳州客户。**如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的四十五 (45) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付所欠退款额的 10% 作为罚金。本协议的取消权仅适用于协议的原始所有者，该权利不可转让给协议的后继所有者。如果我们取消本协议，我们将在取消生效日之

前至少十五 (15) 天向您寄送书面取消通知。如果与本合同的提供者发生争议，您可以联系南卡罗来纳州保险部，地址为 Capitol Center, 1201 Main Street, Ste.1000, Columbia, South Carolina 29201，或致电 (800) 768-3467。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**德克萨斯州客户。**如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的四十五 (45) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付不高于所欠退款额的 10% 作为罚金。本协议的取消权仅适用于协议的原始所有者，该权利不可转让给协议的后继所有者。如果存在任何有关戴尔的未解决投诉或有关服务合同提供商规章的问题，可以寄信至：Texas Department of Licensing and Regulation, P.O.Box 12157, Austin, Texas 78711-2157，或者致电 (512) 463-6599 或 (800) 803-9202（德克萨斯州内）。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，或戴尔在合同取消后四十五天内未能支付退款或进行抵免，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**佛蒙特州客户。**戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**弗吉尼亚州客户。**如果合同中做出的任何承诺在您提出请求后 60 天内遭到拒绝或未兑现，您可以联系弗吉尼亚州农业和消费者服务部的慈善和监管计划办公室 (<https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml>) 提出投诉。

**华盛顿州客户。**如果您依照本协议中规定的取消程序取消了本协议，而戴尔未能在您取消协议后的三十 (30) 天之内退还您购买本协议的费用，戴尔将负责按月向您支付所欠退款额的 10% 作为罚金。本协议的取消权仅适用于协议的原始所有者，该权利不可转让给协议的后继所有者。本协议中的仲裁规定不适用于华盛顿州法律明文禁止的情况。这些法律（包括 Wash.Rev.Code 48.110.070(14)）以及美国统一仲裁法 (Wash.Rev.Code 7.04A et seq.) 可能赋予您某些权力，例如在华盛顿州最靠近您永久居住地的地方进行仲裁的权利（除非您和戴尔另有约定）。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

**威斯康辛州客户。**此保修条款受保险业监理处的有限管制。Dell Technologies Inc. 应被视为本协议服务义务的责任方。

**怀俄明州客户。**本协议中的仲裁规定不适用于怀俄明州法律明文禁止的情况。这些法律可能赋予您某些权利，例如自愿签订书面仲裁协议的权利。根据怀俄明州宪法第 19 条第 8 节的规定，对于完全由于本协议条款和条件导致的任何和所有索赔和争议，除非双方书面约定希望仲裁具有约束力，否则针对此类索赔和争议的仲裁将不具有约束力。任何根据本协议的仲裁规定进行的仲裁程序的最终判决结果，都可以根据怀俄明条例第 1-36-101 至 1-36-119 节提交至有司法管辖权的法院。本协议受德克萨斯州的法律管辖；但是，如果此类管辖法律在某些情况下受到怀俄明州管辖服务合同提供方的法律明文禁止，那么在这些情况下优先遵循怀俄明州的法律。如果您在收到本协议后三十 (30) 天内取消本协议，并且没有针对本协议提出过任何索赔，则本协议无效，同时我们将向协议持有者全额退还协议的购买价格，或者将此金额贷记入协议持有者账户。上述句子中所述的协议取消权不可转让，此权利只适用于协议的原始购买者。如果您在收到本协议的三十 (30) 天之后取消协议，您有权获得一定比例的退款，具体计算方式如下：退款 = 总价减去 (a) 自发票开具之日起或者您发票或信息页上注明的其他开始日期起到我们收到您取消通知之日的天数除以本协议的期限；(b) 总价的 10%；(c) 在取消前为您提供的任何维修或更换所花费的成本。如果戴尔在您退回服务合同后 45 天内未支付退款，则会按月支付应退款额的 10% 作为罚金。如果戴尔取消本协议，戴尔应提前至少十 (10) 天向记录中该持有者的最后已知地址邮寄一份书面取消通知，并在通知中说明取消的生效日期以及取消的原因。如果戴尔因提供商费用未支付、协议持有者向戴尔作出重大失实陈述或协议持有者严重违反与所涵盖产品或其使用相关的义务而取消协议，则无需事先通知。戴尔在本服务合同项下的义务由一份服务合同补偿保单承保。如果戴尔在损失证明提交后六十天内未能根据索赔付款或提供服务，合同持有者有权依据服务合同补偿保单直接向保险公司提出索赔，具体联系方式为：Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390。

---

© 2024 Dell Inc. 保留所有权利。本文档可能使用商标和商号来指称拥有这些商标和商号的实体或其产品。戴尔的销售条款和条件适用，并且可以在上面“戴尔服务条款和条件”标题下的文本和图表中找到。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。