

服务说明

Dell Software Support

简介

戴尔很高兴根据本服务说明（下称“**服务说明**”或“**协议**”）提供 Dell Software Support Service（下称“**服务**”）。您的发票、收据、订单确认书、戴尔订单或信息页（如适用，下称“**订单文档**”）将包括本服务名称以及您所购买的可用服务选项。

Dell Software Support Service 为“**所涵盖软件产品**”提供全面的软件支持，并为客户安装的某些常用软件产品提供软件问题的远程协助解决，详情如下所述。本服务可在设备的服务期限结束后提供，支持最老 8 年的设备。有关更多信息，请联系您当地的戴尔销售代表。**解决硬件问题不属于 Dell Software Support Service 的范围。本服务不含部件更换服务。**

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戴尔有限硬件保修或基本硬件服务协议所涵盖的产品问题（美国客户请访问 <http://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。

本服务的范围

服务的内容包括：

- **全面软件支持**（详见下文中的“全面软件支持”部分），其中包括：
 - **由训练有素的戴尔专家提供远程软件问题故障处理和解决方案协助。**为戴尔在受支持戴尔品牌产品（最老 8 年）上预装的特定终端用户应用程序和操作系统提供 7x24（包括节假日）在线和电话支持。对于主要以当地语言提供服务的国家/地区，在当地营业时间之外可能会以英语提供服务。
- **为客户安装的某些常用软件产品提供软件问题远程协助解决：**对于受支持产品，通过商业上合理的努力，为软件安装和设置、执行任何必要的软件更新、卸载或升级软件，或恢复出厂设置提供个性化的分步帮助。
- **常见连接设备（例如打印机、键盘、耳机）的一般使用问题、设置和配置。**
- **远程协助清除病毒和恶意软件：**帮助进行故障处理并清除大多数病毒和恶意软件。
- **维护和性能优化：**启用远程协助及 SupportAssist 技术可帮助运行缓慢的系统提高性能。

全面软件支持：

“全面软件支持”包括对戴尔在受支持戴尔品牌产品上预装的特定终端用户应用程序和操作系统，提供远程软件支持。所涵盖软件产品通常包括：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。请联系戴尔技术支持分析师以获取所涵盖软件产品的最新列表，或访问 https://www.dell.com/learn/us/en/05/shared-content_services_documents/premiumsupport-dellsoftwaresupport-comprehensive-software-support-list-consumer.pdf。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。

为常用软件产品提供软件问题远程协助解决：

戴尔训练有素的专家通过提供个性化分步帮助，为合法获取的常用软件产品提供远程软件问题解决和指导，内容包括：软件安装和卸载协助、一般使用、升级帮助，或重新安装出厂设置。请注意，有些软件对硬件的要求可能高于客户的系统。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。

以下示例仅供说明之用：

- 常用电子邮件程序，例如 Outlook® 或 Outlook Express®
- 常用互联网浏览器程序，例如 Firefox®、Google Chrome™、Opera™ 软件或 Windows® Internet Explorer®、Windows® Edge®
- 常用提升办公效率的软件，例如 Microsoft® Office®、Open Office、Adobe® Photoshop® Elements、Adobe® Reader® 和 Google Docs™
- 常用的财务软件，例如 Quicken®
- 常用电影和图片编辑软件，例如 Adobe® Photoshop®
- 常用游戏软件。

戴尔训练有素的专家将提供远程协助，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：

- 帮助连接有线/无线网络；
- 帮助设置打印机；
- 帮助设置连接的设备（例如显示器、耳机、键盘和坞站）或对这些设备出现的问题进行故障处理
- 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故障处理。

戴尔训练有素的专家将针对以下工作提供逐步建议：

- 如何执行数据备份；
- 如何连接到互联网；
- 如何将文件转移到新的计算机；
- 如何安装建议的修补程序/修复程序；
- 如何设置个性化的桌面；
- 如何安装外围设备；
- 如何设置防病毒软件；以及
- 如何设置家长控制功能。

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。

Dell SupportAssist for Home PCs：

SupportAssist for Home PCs 是我们的智能连接技术，可监控您的系统是否存在关键更新和问题。采用 SupportAssist 的 Dell Software Support 可提供以下功能：

- 自动优化 PC
- 清除病毒和恶意软件

大多数戴尔 PC 出厂预装了 SupportAssist for Home PCs。我们为所涵盖产品和操作系统的所有戴尔支持计划提供 SupportAssist，但功能会有所不同，具体取决于您服务计划的级别。请参阅 Dell.com/SupportAssist，获取所涵盖产品、操作系统、问题和组件的更多详细信息。您还可以联系戴尔技术支持以了解更多信息或使用 SupportAssist 中的虚拟助手选项。

要找到 SupportAssist，只需在 Windows 开始菜单中搜索“SupportAssist”。请查看我们的视频、入门指南等资源。有关受支持的系统和要求，请参阅我们的用户指南（SupportAssist for Home PCs 个人版）或管理员指南，网址为 Dell.com/SupportAssist

SupportAssist 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。

除了为让戴尔提供服务而收集的上述信息外，SupportAssist 不会收集任何个人信息，例如个人文件、网页浏览历史记录或 Cookie。但接受本服务说明并安装 SupportAssist/允许安装 SupportAssist 表示您同意戴尔提供给您的服务条款。如果在故障处理过程中收集或查看任何个人数据，则将根据戴尔隐私政策进行处理。请访问 www.Dell.com/Privacy 查看戴尔的完整隐私政策。

Dell Software Support 不包括：

- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。
- 针对硬件问题的技术支持
- 硬件维修或更换
- 对非戴尔系统的支持
- 对并非由戴尔预装的操作系统的支持
- 对版本低于 10 的较低版本 Windows 操作系统的支持
- 针对共享软件应用程序的技术支持
- 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、未列在所涵盖软件产品列表或戴尔认为不属于知名游戏的软件应用程序。
- 支持高级有线/无线网络或优化网络或提供公司网络方面的帮助
- 对网页开发、数据库编程或脚本编制协助的支持
- 接收任何戴尔软件产品的更新或升级

此外，戴尔不保证能解决任何与软件相关的特定问题，也不保证所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，或者客户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，对于导致客户服务请求提出的某些问题，相关软件产品的发行商可能不会提供解决方案。在相关软件产品发行商不提供解决方案的情况下，应视为戴尔已完全履行向客户提供支持的义务。

当您需要服务时如何联系戴尔

第一步：使用一种支持选项联系戴尔寻求协助

在能够实际接触到受支持产品的地点联系戴尔。如果您使用受支持产品设备以外的设备（例如电话或另一台计算机）联系戴尔，则您仍须保证对受支持产品具有物理访问权限。提供一种方法来识别您的受支持产品（例如发票、序列号、快速服务代码、服务编号）以及有关受支持产品的详细信息（例如，您当前所用的操作系统版本，以及您所用任何外围设备[例如调制解调器]的品牌名称和型号。）您必须提供戴尔所需的任何其他信息。我们将验证客户受支持产品、适用的服务和响应级别，并确认服务是否已过期。在某些情况下，戴尔可能会让您选择扫描快速读取 (QR) 代码来帮助提升服务速度。您需要能够使用配备 QR 码阅读器的设备（例如智能手机），才能使用此服务方法。

1. SupportAssist — 基于 PC 的支持：

借助 Dell SupportAssist 技术，您可以在 PC 上方便地联系戴尔寻求支持。只需访问 SupportAssist 的“获取支持”部分即可开始。大多数戴尔系统在出厂时预装了 SupportAssist，您也可以访问 Dell.com/SupportAssist 下载。

2. 在线支持请求:

7x24 (包括节假日) 提供在线支持。您可以通过 SupportAssist 的“获取支持”部分, 轻松访问我们的虚拟助理, 以了解分步解决方案, 或直接转到戴尔在线代表 (例如, 通过在线咨询的方式)。也可从以下网址获取联系信息: www.dell.com/Support

3. 电话支持请求:

7x24 (包括节假日) 提供经过全面培训的技术电话帮助。要请求电话支持, 请拨打以下号码联系戴尔, 或参阅在线商店的“联系我们”部分, 以获取联系方式和支持选项的完整列表。当收到提示时, 请准备好输入位于受支持戴尔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。

国家/地区	戴尔联系电话号码
美国	1-800-624-9896
加拿大	1-800-387-5752
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 https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport

第二步: 协助进行在线或电话故障处理

- 根据要求, 确定收到的错误消息、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, 通过一系列故障处理步骤帮助诊断问题。
- 请认真遵循说明和任何建议。为找到问题的正确解决办法, 执行诊断或故障处理步骤 (如步骤一和二中所列出的内容) 至关重要。这些步骤可能需要您与戴尔进行不只一次交流或电话沟通, 或者进行长时间的交流, 并且戴尔可能会要求您在安全的情况下检查受支持产品的内部。

一般客户责任

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。

与在线支持诊断和远程支持客服合作。 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。 客户将按照 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相关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。

除非强制性适用法律要求, 否则戴尔对于以下情况概不负责:

- 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;
- 由于向戴尔退回受支持产品时未取出其内所有 SIM 卡或其他可移动介质而发生的数据或语音费用;
- 系统或网络无法使用; 以及/或者
- 戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为, 包括疏忽。

戴尔不负任何程序或数据的恢复或重新安装。退回受支持产品或其部件时, 客户只应退回戴尔要求的受支持产品或部件。

防病毒软件设置。 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。

间谍软件/病毒清除。 SupportAssist 进行病毒自动删除操作时还需要客户协助或戴尔的远程支持或者同时需要二者帮助。客户了解更改或修复某些间谍软件和病毒程序可能会降低某些程序的性能。此外，更改或删除此类程序可能受某些软件许可证限制。客户负责检查此类许可证，以确保作为这些服务的一部分执行的流程不会影响这些许可证，或者，如果有影响，对此类许可证或系统性能的影响，客户可以接受。此外，客户了解在交付服务之后，这些服务不能保证其他间谍软件和病毒不会返回或出现在客户的系统上。由于防恶意软件/病毒修复活动越来越复杂，并且引入恶意代码会导致各种问题，客户了解戴尔执行本服务但不保证在执行本服务后不会出现恶意软件。戴尔希望用户使用防病毒/防恶意软件和防火墙等防护软件来保护其自身网络和系统，避免未经授权的访问和恶意软件的自动传播。

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任何影响，戴尔不承担任何责任。

戴尔服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务订购单据上注明的戴尔实体之间签订。

对于美国客户： 戴尔很高兴根据本服务说明以及以下网站提供的适用“美国客户销售条款”（以下简称为“协议”）向客户提供这些服务：<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。

客户位置	适用于您购买戴尔服务的条款和条件	
	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： www.dell.com/terms	美国消费者销售条款，网址： www.dell.com/terms
加拿大	www.dell.ca/terms （英语） www.dell.ca/conditions （加拿大法语）	www.dell.ca/terms （英语） www.dell.ca/conditions （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比国家/地区	访问 www.dell.com 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 www.dell.com 网站 http://www.dell.com/servicecontracts
亚太及日本地区	针对各国家/地区的当地 www.dell.com 网站或 http://www.dell.com/servicecontracts	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人员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，将以您与销售商商定的条款为准。

欧洲、中东和非洲	<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 www.dell.com 网站或 http://www.dell.com/servicecontracts</p>	<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人员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。</p>
-----------------	---	---

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。客户还同意，在初始期限到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用，均应遵守当时的服务说明（可从 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、其他法人实体或其他人签订本服务说明，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

1. 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”）。本协议涵盖的特定产品在发票上或本协议副本随附的信息页上进行注明。我们会定期添加受支持产品，因此请联系销售代表或访问 www.dell.com 以获取适用于您的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。

2. 服务期限

本协议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，协议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，否则购买本协议规定的服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

3. 部件和产品所有权

如果适用于本服务，则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，戴尔可以取消本协议，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。

4. 部件

如果适用于本服务，则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。

5. 适用于所有服务级别的高级更换服务条款

如果适用于本服务，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。我们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，前提是：1) 您在收到更换件的 10 天内将原部件或产品退回给我们以及 2) 我们确认您的产品问题在戴尔有限硬件保修或基本硬件服务协议的范围之内。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。如果在收到您的原部件或产品后，我们确定您的产品问题不在戴尔有限硬件保修或基本硬件服务协议的范围之内，则自我们就您的问题不在保修范围内这一问题与您联系之日起十 (10) 天内您可以选择退回更换件（运费自理），如果您不退回更换件，我们将依据更换件当时的标准价格从您的信用卡中扣除相应费用，或者，如果在发货前已要求您提前支付费用，我们将不会退回这笔费用。如果您需要更换品，但不希望根据本条提供信用授权或支付费用，您将不能享受高级更换服务。

6. 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非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异的权利。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。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。根据附录 A 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。本服务仅适用于按设计用途进行使用的受支持戴尔产品。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。

转让。戴尔可将本服务和/或服务说明转让给合格的第三方服务提供商。

完整协议。本协议是您与戴尔之间所达成协议之完整且唯一的陈述，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，如想取消本协议，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。戴尔会将服务期限内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。

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；
- 客户拒绝与提供帮助的分析师合作；
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件；
- 您用言语或肢体威胁技术人员；
- 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目的地国家/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）将因地理位置而异，并且客户所在地区可能不提供某些选项。戴尔为地址已变更的受支持戴尔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。

服务转让。根据本服务说明中规定的限制，客户可以在当时有效的服务期限到期之前，将本服务转让给购买客户整件受支持戴尔产品的第三方，但前提是客户必须是受支持戴尔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）手中购买了受支持戴尔产品和本服务，并且遵守 www.dell.com/support（适用于美国和加拿大）和 www.dell.com/servicecontracts 上的所有转让程序，转让可能会产生费用。请注意，如果客户或客户的受让人将受支持戴尔产品移到另一地点，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维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) 被用于受支持戴尔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 Dell Software 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。戴尔将根据您的 DSS 支持协议和 [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。

请注意，如果您选择使用 SupportAssist 软件，安装 SupportAssist/允许安装 SupportAssist 即表明您允许戴尔收集和处理特定信息（例如个人信息、文件、网页浏览历史记录、Cookie 等），以便通过 SupportAssist 为您提供服务。戴尔将根据您的 DSS 支持协议和 [戴尔的隐私声明](#) 处理此类信息，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，请勿安装或允许安装 SupportAssist。

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 或者本协议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。

负责裁决由该协议引起或与该协议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：
中国大陆地区	中华人民共和国法律	厦门市人民法院（拥有排他性的司法管辖权）
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（拥有非排他性的司法管辖权）
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（拥有非排他性的司法管辖权）
韩国	韩国法律	首尔中央地区法院（拥有非排他性的司法管辖权）
马来西亚	马来西亚法律	马来西亚法院（拥有非排他性的司法管辖权）
新加坡	新加坡法律	新加坡法院（拥有非排他性的司法管辖权）
泰国	泰国法律	泰国法院（拥有非排他性的司法管辖权）
印度	印度法律	班加罗尔法院（拥有排他性的司法管辖权）
印度尼西亚	印度尼西亚共和国法律	中雅加达市地区法院（拥有非排他性的司法管辖权）
亚太及日本地区除 澳大利亚和日本之外的 任何其他国家/地区	新加坡法律	新加坡法院（拥有非排他性的司法管辖权）
澳大利亚	澳大利亚法律	新南威尔士法院（拥有非排他性的司法管辖权）
新西兰	新西兰法律	新西兰法院（拥有非排他性的司法管辖权）

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，本协议应受安大略省法律和适用加拿大联邦法律（不包括其中的法律冲突规则）管辖。

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/地区规定。

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。

© 2023 Dell Inc. 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。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。