

销售、服务和技术支持条款和条件

戴尔（中国）有限公司 销售、服务和技术支持条款和条件，包括附件一中的补充条款（“条款和条件”）对 中华人民共和国经销商适用（不包括香港，澳门及台湾）。如本销售、服务和技术条款与条件正文与附件一有冲突，就基础架构产品而言，附件一的补充条款优先。

1. 定义

“**戴尔**”指戴尔（中国）有限公司。

“**您**”指戴尔报价单或发票所列向戴尔购买产品和/或服务并将产品和/或服务转售至第三方的戴尔指定经销商。

“**最终用户**”指以自用为目的购买产品的个人或实体。

“**销售合同**”指由戴尔向您提供产品的合同，由戴尔《销售、服务和技术支持条款和条件》（经销商适用）及（a）一张由戴尔发出经您接受并由戴尔最终确认的报价单；或（b）一张由您发出并由戴尔接受的订单构成。销售合同受双方签订的戴尔指定您为经销商的相关协议（如适用）管辖。

2. 合同成立

2.1 销售合同仅在戴尔以电子邮件或双方可以接受的其他方式通知您并明示接受您订单后方告成立。戴尔有权因供应短缺、报价或其他错误、配置不兼容或任何其他原因拒绝接受某一订单，即使您已经付款。

2.2 您保证仅按照您与戴尔之间就您作为戴尔指定经销商所签订的相关协议的约定转售戴尔产品。尽管有前述规定，除非您另行获得戴尔的明确书面授权或同意，否则您不得：（a）通过互联网等电子商务渠道转售产品；或（b）将产品转售给任何经销商、分销商或第三方销售代理，即使该转售的目的是将产品转售至您向戴尔披露的最终用户。

2.3 戴尔发出的报价单，不论是否为您所确认，不应构成戴尔作出的要约，而应被视同戴尔发出的要约邀请。该报价单经您签字和/或加盖法定授权章确认并以书面形式返还至戴尔即构成您向戴尔发出的订单。您也可以通过 www.dell.com 或其他在线流程订购产品或服务（包括但不限于通过邮件等线上形式接收戴尔报价单并完成线上下单、使用 Premier 客户特选主页或 DSC 戴尔解决方案配置器下单等）。通过在线流程订购产品或服务的行为将被视为由您或您的授权代表作出，且视为您已详阅并同意受订单约束。

3. 定单、价格和付款

3.1 产品和/或服务的价格、付款条件和配置在销售合同中以书面形式明确约定。

3.2 除非戴尔已明示同意赊购条款的，产品或服务的价款应在实际交付产品或提供服务之前付清。您未按约定的付款条件支付任何到期价款的，每逾期一天，应按逾期付款金额的万分之三支付逾期付款违约金，上述违约金和逾期付款金额在戴尔催款后由您一并支付。在任何欠款未付清之前，戴尔有权暂停交付产品和/或提供服务，同时戴尔保留要求您立即偿付已交付的产品和/或服务价款的权利。

3.3 除非您和戴尔另有书面约定，您应按照交易进行的时间先后顺序向戴尔付款，戴尔有权将从您收到的款项冲抵任何应由您支付的到期金额（包括未结清的应收款项）。

4. 软件

除非戴尔与您另有约定，双方确认所有提供的软件应以相关的软件许可使用协议的条款和条件为准。所有软件均按照其所适用的许可使用协议确定其保证义务。

5. 所有权和风险

除非戴尔与您另有约定，产品的所有权和风险在产品交付（见第 6 条中的定义）给您时转移给您，但在您所选择的承运人的运送期间，所发生的灭失或损坏的风险由您承担。软件所有权不予转让。您同意软件系由戴尔或第三方许可给最终用户。

6. 交付

6.1 戴尔应按照销售合同的约定在指定的交付地点（“交付地点”）将产品交付给您。

6.2 除非双方另有约定，硬件的“交付”于戴尔在交付地点提供硬件时完成。软件的“交付”于戴尔在交付地点提供物理介质（或安装了该介质的设备），或在戴尔通知您软件可供电子下载时完成。

6.3 作为戴尔产品持续升级和修订政策的一部分，戴尔可能在任何时候无需通知的情况下对产品进行修订和/或停止生产产品。经修订或升级过的产品具有所订购产品的功能与性能。您接受因戴尔上述政策可能导致的交付给您的产品与其订购的产品在规格上的差异。

7. 产品的接受

7.1 当产品被交付时，即视为所有产品已被您接受。尽管已接受产品，您保留下文第 8 条（“常规保证”）中规定的所有权利和救济。

7.2 为避免歧义，您根据上述第 7.1 条或其他规定接受产品不构成戴尔任何权利的前提条件，包括戴尔根据销售合同有权获得的发票和/或其他应付款项的支付。

8. 常规保证

8.1 除非另有规定，戴尔向您保证，发票日期起一年内，戴尔品牌的产品（第三方产品和软件除外）将不存在影响正常使用的材料和工艺方面的缺陷（“常规保证”）。在此期间，如戴尔品牌产品未能满足该常规保证，则戴尔将负责修理或更换那些从您退至戴尔工厂的产品。

8.2 尽管本条款和条件有其他任何规定，戴尔承诺遵守中华人民共和国公开发布的有关产品质量和售后服务保证的法规，否则，产品的保证与有关的行业标准一致。

8.3 此项常规保证不适用于外因造成的损坏、故障、缺陷、失灵。这种外因包括：意外事故、滥用、错误使用、电源问题、不按产品说明使用和/或储存和/或安装产品、未进行所需的预防性维护、正常的磨损、自然灾害、火灾、水灾、战争、暴力行为或任何同类事件；非戴尔人员或非戴尔授权的人士对产品进行调试、修理或支持，以及使用非戴尔供应的零部件造成的问题。此项常规保证不适用于非戴尔品牌产品。

8.4 对于经由戴尔购买的且已含有原厂商保证的非戴尔品牌产品，您同意，上述常规保证不适用于该等产品，而原厂商的保证应是该等产品的惟一保证。您应利用这种原厂商保证支持该等产品。

8.5 根据《中华人民共和国循环经济促进法》的相关规定，为了提高资源利用效率，保护和改善环境，产品中可能会使用符合相关测试标准的在功能上等同于全新部件的合格翻新或翻修过的部件。戴尔可适用的相关质量保证及保修条款与条件均同样适用于上述翻新或翻修过的部件。产品维修或维护中使用的部件亦可能为全新、等同全新、翻新或翻修过的部件。

9. 服务和技术支持

如果您购买了戴尔所提供的额外服务项目，戴尔将在上述常规保证之外，按照戴尔和您间具体的额外服务合同条款和条件向最终用户提供服务。戴尔收到产品或服务合同的全部付款后方有义务提供该合同项下的服务或技术支持。具体的服务和技术支持条款和条件可经戴尔互联网页 [//www.dell.com/learn/cn/zh/cncorp1/terms-conditions/html-terms-service-cn?c=cn&l=zh&s=corp&cs=cncorp1](http://www.dell.com/learn/cn/zh/cncorp1/terms-conditions/html-terms-service-cn?c=cn&l=zh&s=corp&cs=cncorp1) 查阅或向戴尔索取。

10. 责任

10.1 除非法律另有明确规定，否则，戴尔在本条款和条件项下对一次事件或一系列关联事件承担的全部责任不超过按本条款和条件购买的产品和/或服务所支付的总价。

10.2 对产品或服务购买、使用或履行引起的或与之有关的间接损失（包括数据或软件的遗失、损坏、删除或变造等），戴尔不对您承担任何责任。

10.3 双方同意：戴尔可以对其所出具的销售印刷品、报价单、价格表、订单确认书、发票或其它文件和资料的打印错误、书写错误或其它的错漏进行更正，且以更正后的文件为准。

11. 海关、出口管制和制裁合规

11.1 戴尔是否接受任何产品或服务的任何订单取决于您是否遵守本条规定。若您向下级经销商、增值转售商或最终用户销售产品和服务，则您应要求此类下级经销商、增值转售商或最终用户同意遵守至少与本第 11 条中所含条款同样严格的条款。

11.2 您同意全权负责办理与根据订单或本条款和条件提供的产品和服务有关的所有必要出口、再出口、国家/地区内转让、进口许可证、注册和其他政府授权并遵守其要求。

11.3 美国或其他政府将某些个人、公司、组织、实体、国家或地区（包括但不限于朝鲜、古巴、伊朗、叙利亚、克里米亚以及被称为顿涅茨克人民共和国和卢甘斯克人民共和国的地区）列为制裁或贸易禁运对象或目标，或将其列入其他被禁止、被制裁、被排除或被拒绝方名单，包括但不限于美国政府通过美国财政部外国资产控制办公室（“OFAC”）、美国商务部工业和安全局（“BIS”）或美国国务院以及欧盟或英国财政部不时实施、管理或执行的名

单（统称为“制裁”）。您同意，除非事先获得任何必要的许可或其他政府授权，或者确保不会导致您或戴尔违反制裁，否则您不会与这些个人、公司、组织、实体、国家或地区签订合同或开展业务，也不会在此类国家或地区内或涉及这些国家或地区的情况下签订合同或开展业务。

11.4 您、您的任何子公司，或各自的任何董事、管理人员、高管、董事会（监事会和管理层）、股东或员工均不是任何制裁的对象或目标。

11.5 您有适当的控制措施和系统可用于对所有客户和其他第三方（他们可能会协助您、从您获得利益、向您提供商品或服务，或从您接收商品或服务）的交易进行筛查；您全权负责进行此类筛查，并确保遵守与制裁相关的适用法律。

11.6 您制定了适当的程序来遵守美国和戴尔业务所在其他司法管辖区的反抵制法律和法规的要求（并确保依其及时报告）。

11.7 您制定了适当的政策和程序，确保销售合同项下提供的产品和服务不会被出口、再出口、销售、租赁或以其他方式转让给从事以下任何活动的最终用户，也不会被其使用：(i) 与大规模杀伤性武器相关的活动，包括与以下各项的设计、开发、生产或使用相关的任何活动：(A) 核武器、材料或设施；(B) 导弹或导弹支持项目；或 (C) 化学或生物武器；(ii) 恐怖活动；(iii) 美国和其他适用的政府许可机构确定的国家/地区的某些政府拥有或控制的公司的军事最终用途或与上述公司相关的军事最终用途；(iv) 在北极、深水（500 英尺以上）或俄罗斯页岩地层或在俄罗斯公司、领土或 BIS 和/或 OFAC 确定的任何其他实体内、由其或与其合作进行的石油和天然气勘探或开采。

11.8 除非法律或强制性的政府程序禁止，您同意以商业上合理的方式向戴尔通报您收到或知悉的与您向戴尔提供的或戴尔向您提供的产品和/或服务的制裁或贸易合规相关的任何政府行动或消息。

11.9 您提供并安装在产品或服务上、与其一起出口或作为其一部分使用的任何物品、软件、技术或源代码或目标代码均可根据您获得的出口许可或许可例外规定进行出口、再出口或转让。

11.10 您有责任准确汇报并提供适用的海关、出口管制和制裁法律所要求的所有适用的出口许可、产品分类信息、最终用户和最终使用声明以及目的地管制声明。

11.11 本第 11 条中的任何内容均不得解释为戴尔授权您以违反本条款和条件规定的方式营销或转售产品和服务。

11.12 在本条款适用的范围内，除非您获得了戴尔（销售副总裁级别或更高级别）的书面批准并已与戴尔签署了工厂交货附录并遵守该附录，否则您无权根据工厂交货条款向协议区域进口或从协议区域出口。

12. 标识使用

您仅得为准确识别其在销售合同项下购买且转售的戴尔品牌产品的目的使用经戴尔同意的戴尔名称或戴尔产品名称（包括商标、服务标识、标志和版权文件等）。如果戴尔认为您在任何材料上或活动中对戴尔名称、商标、服务标识、标志或任何版权文件的使用不准确、有误导或者误用，有权要求您改正或停止使用。您同意立即按照戴尔的要求进行改正或停止使用，并承担全部相关的费用。您不得为任何其他目的使用戴尔名称或戴尔产品名称。您在任何时候不得使用其他戴尔名称、商标、服务标识、标志或版权文件。您不得注册或者使用任何包含戴尔名称或标识或者与戴尔名称或者标识近似因而可能导致误认的域名或者商业名称。

13. 管辖法律

本戴尔标准销售条款适用中华人民共和国法律并据其予以解释。与本戴尔标准销售条款有关的争议应尽可能由双方友好协商解决。协商未能解决的，则任何一方均可将争议提交戴尔所在地拥有管辖权的人民法院，通过诉讼方式解决。

14. 其他

14.1 您不得自己或与他人一起参与任何非法的、欺骗性的、误导性的或不道德的活动（包括但不限于诋毁戴尔产品或诋毁戴尔公司或其任何子公司或关联方等）或其他可能会对产品或公共利益不利的活动。

14.2 除与产品文件中的承诺、声明或保证一致的、产品另行附带的或经戴尔书面明确授权的承诺、声明或保证外，您不得就产品做出任何承诺或声明，或给予任何保证。戴尔对您向其客户或最终用户作出的承诺、声明或保证不承担任何责任。

14.3 除正常使用外，您不得对产品或产品文件进行修改或变造。

14.4 产品和产品文件中存在的或与之有关的所有知识产权应依据不同情况属于并应一直属于戴尔、其母公司或关联公司或其许可人的财产。

14.5 对于戴尔及其股东、董事、管理人员、雇员、代理、代表、继受人和受让人（统称“戴尔各方”）中任何一方遭受的或招致的、或任何主体向戴尔各方中的任何一方提起的或确立的，并直接或间接地由于下述情形产生或发生的或与下述情形有关的任何及所有索赔、要求、义务、责任、诉讼、起诉、程序、判决、法令、损失、损害、成本、收费和费用（包括但不限于与前述各项有关的合理的调查费用和合理的律师费及补偿，无论其是否涉及第三方主体或仅仅存在于双方之间），您应向戴尔各方做出赔偿，为戴尔各方辩护并保护戴尔各方免遭损失：（1）您在履行其义务过程中，包括但不限于产品的存储、营销、供货、安装或维护过程中的疏忽、轻率或故意不当行为；（2）您或其代理、代表和雇员的未经授权行为或疏忽行为；（3）您营销和销售产品的方式；（4）您独立提供的与戴尔产品共同使用的或与戴尔产品有关的产品或服务；（5）您或其任何客户在使用、营销或销售产品时违反或被指控违反了任何适用法律或法规；（6）您无视戴尔提出的使用、营销或销售戴尔产品的建议；或（7）您违反销售合同，或违反其向戴尔作出的声明或保证。

14.6 除非双方另有书面约定，销售合同的修改或变更必须以书面形式提出，并经签字和/或加盖法定授权章确认后方能生效。

附件一：基础架构产品补充条款

1. **定义。**除协议中规定的定义外，以下定义适用于基础架构产品的购买和使用。

“客户支持工具”指戴尔提供给您的任何软件或其他工具，用于启用产品的某些服务功能（如适用）以及进行各种自助维护活动。

“戴尔服务区域”指以下区域：(i) 戴尔基础架构产品服务地点可驾车的 100 英里以内（SC、ME、MD、NX 系列除外）；及 (ii) 戴尔服务地点所在城市。如本定义与产品通知存在任何冲突，则以本定义为准。

“文档”指戴尔当时一般可用的基础架构产品用户手册和在线帮助。

“硬件”指计算机硬件，包括在发货之前嵌入的所有组件。

“安装地点”指戴尔销售合同或其他戴尔编制的文档中规定的送货地址或其他地点，作为基础架构产品的安装、使用或安装和使用的地点。

“基础架构产品”指包含数据存储、备份、融合功能数据管理产品的任何戴尔产品，包括但不限于 PowerMAX/VMAX、Unity、SC、Vblock、VxBlock、VxRack 和 VxRAIL 产品以及独立软件（例如，备份和恢复软件）。

“维护辅助工具”指戴尔用于对产品进行诊断或补救活动的任何硬件、软件或其他工具（客户支持工具除外）。

“产品”指戴尔根据本补充条款向您提供的基础架构产品。

“产品通知”指发出戴尔销售合同时，在网站上发布的与产品和服务相关的信息，目前产品通知发布于 http://www.EMC.com/products/warranty_maintenance/index.jsp。如需查找与 SC 系列产品相关的适用信息，请参见 www.dell.com/servicecontracts/global 上列出的适用服务说明。产品通知告知您基础架构产品的特定使用权利和限制、计量单位（如有）、保修期、保修升级和支持服务条款。戴尔产品通知自报价之日起生效且将适用于基础架构产品，并被视为通过本引用纳入该等报价和相关采购订单。如您要求，戴尔将提供一份相应产品通知或将其附在相关报价中。

“服务”指：(i) 本补充条款第 5 至 7 条规定的产品支持和维护服务（“支持服务”）；及 (ii) 您与戴尔签订的单独服务协议约定提供的非支持服务的咨询、安装、实施和其他服务（“专业服务”）的统称。

“软件”指戴尔向您提供的对象（二进制）或源代码形式的任何软件、库、实用程序、工具或其他计算机或程序代码，以及相关文档，可能包括第三方制造的软件所有权。软件包括 (1) 戴尔提供并在本地安装在硬件上的软件，或 (2) 戴尔提供、您通过互联网或其他远程方式（例如网站、门户网站、云端解决方案等）访问的软件。

“软件版本”指在软件初次交付后提供的任何后续的、一般可用的软件版本，但不代表是新产品。

“支持服务”，在本补充条款中，就基础架构产品而言，指 <http://www.emc.com/collateral/warranty-maintenance/h4276-emc-prod-warranty-maint-table.pdf> 上的表格中规定的服务。SC 系列产品的支持服务请参见 <http://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/campaigns/global-commercial-service-contracts?c=us&l=en&s=corp>。

“时间和材料服务”指戴尔提供的任何维护或支持服务，此类维护或支持服务并非固定费用支持服务或预先确定费用的其他一般可用的相关服务。戴尔按时间和材料另外收取时间和材料服务的费用，可能会另行签订单独的时间和材料服务的条款和条件。

2. **交付、所有权、损失风险**

除非双方另有约定，硬件的交付于戴尔在交付地点提供硬件时完成。软件的交付于戴尔在交付地点提供物理介质（或安装了该介质的设备），或在戴尔通知您软件可供电子下载时完成。对于通过 MyQuote 系统下单的基础架构产品，戴尔在戴尔指定的装运地点向戴尔指定的承运人交付硬件，即完成硬件交付。戴尔在戴尔指定的装运地点向戴尔指定的承运人交付物理介质（或安装了该介质的设备）时，或戴尔通知您软件可供电子下载时，即完成软件交付。硬件和含有软件的物理介质的所有权和损失风险在交付时即从戴尔转移给您。

3. 接受

当产品在 (i) 硬件或物理介质交付；或 (ii) 软件可供下载的通知发送（如戴尔要求，须附有许可密钥）时，产品操作实质符合产品文档要求，即视为已交付和被接受所有产品。尽管已接受产品，您保留下文第 10 条（“保证”）中规定的所有权利和救济。

4. 安装

您必须确保：(i) 安装地点符合基础架构产品的规格要求，包括但不限于硬件的电源和冷却的规格要求；(ii) 硬件在承运人交付地点和安装地点的最终位置之间移动的表面，符合硬件的重量规格要求；(iii) 向戴尔提供安装地点负责统一联系的单点联系人信息。

5. 支持服务

A. 范围。 各基础架构产品的支持服务的内容（“**支持选项**”）在产品通知或服务文档中列出。除非产品通知或服务文档中另有说明，否则支持服务包括：(i) 使用商业上合理的努力来纠正基础架构产品的故障，使其实质上符合适用的戴尔文档；(ii) 通过电话或其他电子方式提供英语（或可用的当地语言）帮助热线服务；(iii) 向您提供软件版本和文档更新以供下载，戴尔也向相关基础架构产品支持服务的其他购买者免费提供此类软件版本和文档更新。戴尔有权在提前 60 天书面通知后，变更基础架构产品支持服务范围。

B. 额外支持。 戴尔有权就适用的支持选项的时间范围之外提供的支持服务视为时间和材料服务并收取费用。除非支持服务不受硬件地点限制，否则戴尔没有义务为戴尔服务区域以外的硬件提供基础架构产品支持服务。支持服务不适用于当前和上一个软件版本以外的任何软件。支持服务应遵守戴尔当时针对相应基础架构产品的《使用寿命终止》政策（如有）。戴尔没有义务为无法在戴尔设施或通过远程访问您的设施而重现的软件和问题提供支持服务。支持服务不包括提供使用软件版本中的新特性或新功能所需的硬件升级（如有）。

C. 除外条款。 如果在受影响的基础架构产品的保修期内出现问题，则支持服务不包括根据第 10D 条（“保修除外条款”）而被排除在保修范围之外的问题。

D. 恢复支持。 您可以请求戴尔为支持服务已失效的基础架构产品恢复支持服务。戴尔有权根据戴尔当时的时间和材料服务费率和条件进行认证后自行决定是否恢复支持。一旦基础架构产品被认证，除非另有约定，支持服务将在您支付以下费用后重新开始：(i) 上述时间和材料服务的费用；(ii) 支持服务在失效或终止期间，戴尔通常会收取的金额；及 (iii) 重新开始的支持服务的未来十二个月的费用。

6. 您的责任

A. 配合。 贵方应：(i) 如果基础架构产品发生故障，立即通知戴尔，并提供充分的详细信息，以便戴尔能够重现故障；(ii) 允许戴尔远程和现场（如有必要）访问基础架构产品以提供支持服务；及 (iii) 提供支持服务所需的必要的设施（如为现场访问，则包括合适的工作场所、计算机、电源、照明、电话、互联网连接、软件和戴尔合理要求的设备）、信息和帮助。

B. 支持联系人。 对于 SC、ME、MD、NX 系列以外的基础架构产品，除非产品通知中指明了特定数量的授权联系人或者适用的服务文档要求贵方在提交支持请求时实际拥有硬件，否则贵方将以书面形式指定由双方确定的

合理数量的授权联系人，以负责第一时间报告问题并从戴尔获得支持服务。这些代表应熟悉贵方的要求，并具备允许戴尔履行其义务所需的专业知识和能力。授权支持联系人如有变动，贵方应书面通知戴尔。

7. 其他支持服务条款

A. 设备的维护辅助工具和备件。 贵方授权戴尔在安装地点存放维护辅助工具和备件，并同意这些物品仅供戴尔使用。贵方不会，也不会授权任何第三方使用这些物品。在支持服务结束时或在任何其他时间，戴尔在合理通知贵方后，有权进入安装地点或使用远程方法，视情况移除或禁用维护辅助工具和备件。贵方应提供合理配合。

B. 客户支持工具。 戴尔可能会选择提供客户支持工具来协助贵方完成各种维护或支持相关任务。贵方仅能根据戴尔提供的客户支持工具的相关条款来使用客户支持工具。

C. 服务数据。 在履行和使用服务，以及提供下文第 7H 条（“远程支持功能”）中详述的戴尔远程支持功能时，戴尔可能获取和接收数据或信息，包括特定于产品的服务相关数据，例如产品诊断、配置、使用特征、性能数据、部署位置等（统称“服务数据”）。贵方承认并同意戴尔将：(i) 使用、编辑、显示、存储、处理、复制或创建报告和其他服务数据相关的服务相关材料，仅用于提供服务的目的，包括远程访问基础架构产品以便安装、维护、监控、支持、接收警报和通知，以及变更基础架构产品在贵方环境中的某些内部系统参数，以履行戴尔的支持服务义务；(ii) 提供贵方实际产品使用和消耗模式的可视化服务；(iii) 利用与预测分析和智能使用相关的服务数据，直接或通过参与向客户提供基础架构产品的戴尔渠道合作伙伴，向贵方提供咨询和协助，优化客户未来的规划活动和要求；(iv) 在开发和改进未来产品时，以匿名方式，汇总、使用您和其他方的服务数据；及 (v) 根据需要，将服务数据复制和保存在戴尔系统上，用于提供支持服务。戴尔同意服务数据应遵守协议中的保密条款。您声明并保证，您已获得允许戴尔在您所在国家内外使用和传输服务数据所需的所有权利、许可及同意。

D. 数据安全选项。 您在将产品退回戴尔进行折价贴换、维修或处置之前，必须自费永久删除所有信息，包括但不限于基础架构产品上的所有个人信息、机密信息以及任何其他受保护或敏感信息。您使用的方法不得对产品或任何更换部件或提供给戴尔进行维修、折价贴换或处置的任何其他物品造成损坏。戴尔可以提供数据删除服务，有关戴尔最新数据删除服务的说明和费用承索即奉。对于您寄送给戴尔的物品中未能删除的任何信息，戴尔概不负责。

E. 主动产品变更。 戴尔可能会在以下情况，在合理通知您后，自费对产品进行变更：(i) 变更不会对产品的互换性或性能产生不利影响时；(ii) 戴尔合理地认为，出于安全或可靠性，需要进行变更时；或 (iii) 戴尔被法律要求时。您将授予戴尔出于上述目的合理地访问产品的权限。

F. 软件版本。 您开始使用特定产品的软件版本之前，必须删除该产品的所有先前软件版本并不再使用，且应防止先前软件版本被披露给任何第三方或被任何第三方使用。戴尔授权您为存档的目的保留一份正当获得的各个软件版本的副本，以备在当前软件版本无法运行时用作临时备份。您必须根据软件的原始许可条款使用和部署软件版本。

G. 变更硬件位置或配置。 对于 SC、ME、MD、NX 系列以外的基础架构产品，您可变更支持服务项下的硬件的安装地点或配置，必须事先向戴尔发出书面通知，并遵守本节的条款和条件。新地点位于不同城市的，变更必须获得戴尔的事先书面批准，并可能需要支付额外费用。如果戴尔以外的任何人对硬件配置或位置进行任何变更，应立即通知戴尔。要确定硬件是否仍可获得支持服务，戴尔有权检查和评估受影响硬件的配置或位置的变更，并根据戴尔当时的时间和材料服务条件和费率重新认证硬件。变更硬件配置或位置如果产生额外费用，费用将自变更发生之日起计算。

H. 远程支持功能。 作为支持服务的一部分，戴尔将根据当时的政策和程序，为某些产品提供各种远程支持功能。戴尔的保修和支持服务费用以远程支持功能的可用性及其使用情况来确定。您可以选择不激活或禁用远程支持

功能，但作出此类选择后必须立即通知戴尔，不得当地拖延。如果您选择禁用或不激活远程支持功能，则对于受此选择影响的所有基础架构产品（SC、ME、MD、NX 系列除外）：(i) 戴尔可能根据戴尔当时的标准费率向您收取附加费；(ii) 约定的响应时间或其他约定的服务水平（如有）将不再适用。

I. 变更硬件和安装附件。 戴尔不会限制您自费变更硬件或在硬件中安装其他产品；但是此类活动产生的任何检查费和/或额外费用必须由您承担。如果变更硬件或安装附件阻止或妨碍戴尔提供支持服务，您应根据戴尔的要求予以纠正。未能采取适当的纠正措施将被视为违反本补充条款。

J. 将硬件转让给二手买家。 如果您决定将硬件的使用权、所有权或两者同时出售、转让或以其他方式让渡给“二手买家”（指 (i) 戴尔合理自行决定，不被视为戴尔的竞争对手；且 (ii) 先前未与戴尔有过争议的善意的最终用户），在戴尔资源合理允许的范围内，戴尔可自行决定向您提供作为时间和材料服务的卸载服务。此外，在戴尔资源合理允许的范围内，戴尔可自行决定向二手买家：(a) 提供作为时间和材料服务的硬件安装和重新认证服务；(b) 在戴尔收到戴尔当时的支持服务费用后，确定并通知二手买家其符合戴尔的认证标准，并开始提供硬件支持服务。基础架构产品的二手买家必须从戴尔获得相应的软件许可，并支付任何适用的软件许可费。

K. 受硬件状态变更影响的软件支持服务。 对于在不再受支持服务或戴尔硬件保修承保的硬件上使用或操作的软件，戴尔有权向您发送书面通知，告知您戴尔已选择停止软件的支持服务或变更支持服务价格（价格变更自适用硬件停止保修之日起生效）。如果戴尔发出停止服务通知，或者您在收到通知后三十天内拒绝或未回复拟议的价格变更，您将被视为已自愿终止软件支持服务，下文第 9.C.2 条的条款将适用。

L. 向戴尔提供的第三方产品。 如果您向戴尔提供第三方产品（包括您开发的任何知识产权），与服务一起使用，则您：(i) 授权戴尔根据需要使用第三方产品来提供支持服务；(ii) 保证您拥有向戴尔提供此类第三方产品所需的所有同意、许可、再许可权利；(iii) 同意如果戴尔的授权使用导致此类第三方产品的保修或其他服务合同无效，戴尔不对您承担任何责任。

M. 定价。 产品支持服务的费用将在戴尔的相关报价单中规定。在戴尔相关报价单或销售合同规定的产品外增加项目，可能产生额外的支持服务费用。戴尔将根据各项时间和材料服务适用的条款，为时间和材料服务收取费用，开具发票。

8. 服务下移条款

A. 您只能向同意遵守：(i) www.dell.com/cts 上规定的戴尔《商业销售条款》（“商业销售条款”）（如果最终用户位于中国且服务将在中国交付）；及 (ii) 所有适用的服务协议的最终用户转售服务。

B. 您应在最终用户协议中告知最终用户，就服务的提供和履行，现在和将来均须遵守适用的服务协议和商业销售条款（统称“服务下移条款”）。此外，您承认并同意 (i) 戴尔可自行，或者由您根据戴尔的要求，直接向最终用户提供服务下移条款；且 (ii) 只有此类最终用户同意遵守服务下移条款时，条款由戴尔视个案情况自行确定，戴尔才为此类最终用户提供或履行服务。您一旦发现任何最终用户违反任何服务下移条款，应立即通知戴尔。如果此类最终用户违反或涉嫌违反任何服务下移条款，戴尔有权自行决定暂停或终止向最终用户提供任何一项或多项服务。对于任何此类暂停或终止，戴尔对您或最终用户不承担任何责任。

C. 最终用户文档。您负责向各最终用户提供相应的产品保修声明、注册卡、软件许可协议以及戴尔随产品发送给您的其他材料。此外，您还负责提供与您自行对产品进行增加或修改相关的所有类似信息。您的最终用户协议应包括符合本补充条款和《销售、服务和技术支持条款和条件》正文第 11 条的条款。您承认并同意，戴尔是最终用户协议的第三方受益人，可直接或通过您要求最终用户强制执行其中的规定，您应在最终用户协议中要求最终用户确认并同意这点。

9. 期限和终止

A. 软件支持服务期限。与软件许可同时订购的软件相关支持服务应自软件的物理介质发货之日或可电子下载之日起开始，在销售合同中指定的期限内有效。续订软件相关支持服务的开始和到期日期应遵循相关销售合同的规定。

B. 设备支持服务期限。硬件支持服务在保修期内提供（包括支持选项升级，如适用）。续订硬件相关支持服务的开始和到期日期应遵循相关销售合同的规定。安装到硬件中的硬件升级支持服务与安装此类升级的硬件当时有效的支持服务范围相同。

C. 出于便利而终止。除协议中规定的期限和终止条款外，以下内容适用于支持服务：

1. 由戴尔终止。如果戴尔为自己的便利终止协议，您的唯一排他性救济以及戴尔的唯一排他性义务是退还相应部分的支持服务预付费用：从便利终止生效日期起至当时支持服务期间结束止这一期间的相应部分费用。

2. 由您终止。如果您为自己的便利终止协议，您的唯一排他性救济以及戴尔的唯一排他性义务是给予您从便利终止生效日期起至当时支持服务期间结束止这一期间的相应信用额度。此类信用额度仅可用于未来从戴尔处购买戴尔的产品或支持服务，且可以抵扣以追回未获得的折扣（即对您因终止而无法再履行的义务给予的支持服务费用折扣）。

D. 违约终止。除协议中规定的期限和终止条款外，任何一方因另一方未能遵守特定产品的本补充条款而终止相关产品的支持服务，前提是终止方应提前三十 (30) 天发出书面通知，指出另一方的违约行为，而另一方在这段时间内未能纠正违约行为。如果戴尔因您违约而终止受影响的任何产品的支持服务，则戴尔对此类终止不承担任何进一步的责任，且没有义务退还已支付的任何费用。如果您因戴尔违规而终止协议，则您的唯一排他性救济以及戴尔的唯一排他性义务是，给予您相应信用额度以用于当前或将来购买产品或支持服务，或者退还任何支持服务预付费用中从违约终止生效日期起至当时支持服务期间结束止这一期间的相应费用（由您选择）。

10. 保证

A. 硬件和软件介质保修。除非产品通知中另有说明，否则戴尔保证：(i) 硬件及其中安装的升级，在从戴尔购买并以正常使用和常规推荐服务运行时；及 (ii) 任何软件的物理介质，均不存在材料和工艺方面的重大缺陷，将实质上按照适用的文档执行，直到产品通知中规定的保修期到期，或者对于 SC 系列产品而言，直到销售合同中规定的保修期到期。除非产品通知或销售合同中另有说明，否则使硬件按照其文档中的描述执行所需的微码、固件、操作系统软件的保修范围不小于相关硬件适用的保修范围。在产品通知规定的范围内，除非销售合同中另有说明，否则产品通知中规定的以支持选项形式提供的支持服务（如上文第 5A 条所述）在硬件保修期内免费提供。在某些情况下，戴尔可能在硬件保修期内为支持服务提供升级选项，需另外购买。

A. (1). 硬件保修期限。硬件保修期在产品通知中说明，除非销售合同提供了不同的保修期。硬件保修自交付时开始。硬件升级的保修与安装升级的硬件相同，自升级交付时开始，至安装升级的硬件的保修期结束为止。

A. (2). 软件介质保修期限。软件的任何物理介质的保修期为九十天，自交付时开始。

A. (3). 硬件和软件介质保修救济。如果您在适用的保修期内向戴尔提出保修索赔，则戴尔将自行决定，选择修复问题产品或更换受影响的硬件或相关软件介质。如果戴尔无法在合理时间内维修或更换受影响的硬件或介质，则您可将硬件或介质退回戴尔，戴尔可自行决定向您退还受影响硬件或介质的已支付金额，在五年内以直线折旧方式退款。您必须将相关瑕疵硬件或介质的整体或其中的一部分退回戴尔，并成为戴尔的财产。如果您收到更换物品却未将瑕疵物品退回戴尔，则必须为更换物品支付戴尔当时的备件价格。在适用的保修期到期后，戴尔对硬件和介质的瑕疵不承担任何本保修条款规定的责任。本节的规定系就硬件和软件介质的保修，戴尔的全部责任以及您的排他性救济。

B. 软件保证、期限、救济。 戴尔保证，软件在交付后九十天内（“软件保证期”）将实质符合适用的文档。本有限的保证不可转让。软件若在保证期内出现错误，您必须向戴尔报告，以实施本保证条款。收到错误通知后，戴尔将自费更换问题软件或纠正任何可重现的错误。如果戴尔合理确定无法纠正错误或更换软件，则戴尔将退还您为该软件支付的金额，给予您的软件许可也将终止。本节的规定系就软件的保证，戴尔的唯一责任以及您的排他性救济。

C. 支持服务保证和救济。 戴尔应按照普遍接受的行业标准，以娴熟的方式履行支持服务的劳务部分。您一旦发现戴尔未能做到这点，应合理尽快的通知戴尔，对于 SC、ME、MD、NX 系列以外的基础架构产品，在任何情况下，应在首次发现此类现象之后不得超过十 (10) 天通知戴尔。更换部件将获得含有更换部件的产品适用的剩余保修或支持服务范围。在上述保证中，您的排他性救济以及戴尔的全部责任是戴尔将自行决定选择 (i) 采取合理措施 (a) 在合理时间内重新提供有缺陷的劳务服务，或 (b) 更换在含有更换部件的产品适用的剩余保修或支持服务范围内或在安装后的六十 (60) 天内发生故障的任何更换部件，以较晚发生者为准；及 (ii) 如果经过合理的努力，戴尔无法纠正此类缺陷，则您有权根据上述第 9C 条作出违约终止。

D. 除外条款。 保修不包括以下情况引起的问题：(i) 您或任何第三方的意外或疏忽；(ii) 与基础架构产品一起使用的任何第三方物品或服务，或超出戴尔控制范围的其他原因；(iii) 没有按照戴尔的说明或其他适用文档进行安装、操作或使用；(iv) 在非基础架构产品设计目的的环境中使用基础架构产品，以非设计目的的方式使用基础架构产品，或将其用于非设计目的用途；(v) 非戴尔或其授权代表的任何人进行的修改、变更或维修；或 (vi) 如果仅是硬件，正常磨损之外的原因。戴尔对于超出许可范围的软件或软件的安装或使用，和在未经戴尔同意或原始识别标记已被更改或移除的情况下从安装地点移出的硬件不承担任何责任。

E. 赔偿。 戴尔应 (i) 自费为您抗辩，如果任何第三方声称戴尔提供的产品侵犯了《伯尔尼公约》签署国的可强制执行的专利或版权；(ii) 支付第三方索赔产生的、管辖法院最终判决您承担最终费用和损害赔偿金，或支付戴尔协商和批准的书面和解协议中规定的金额。上述义务的前提是：您 (a) 以书面形式及时通知戴尔此类索赔；(b) 授权戴尔全权负责此类索赔的抗辩及和解；(c) 对戴尔的协助和信息请求给予合理配合；(d) 并未严重违反本协议。如果任何此类产品成为或戴尔认为可能成为此类索赔的对象，戴尔可自行选择自费：(1) 获得继续使用该产品的权利；(2) 更换或修改该产品，使其变为不侵权；或 (3) 如果戴尔认为上述任何一项都不合理，戴尔将通知您退回产品，并在收到产品后退还您支付的价格，减去产品五 (5) 年使用寿命的直线折旧。如果涉嫌侵权行为是由以下原因引起或与之相关，则戴尔不承担任何义务或责任：(A) 将戴尔提供产品与 (i) 未经戴尔提供的；或 (ii) 由戴尔提供，但是由戴尔从第三方获得（除非戴尔作为戴尔产品的嵌入式组件提供给客户）的任何产品、服务、物品或技术一起组合、操作或使用；(B) 用于非设计目的或以非设计目的的方式使用此类产品，或在戴尔因可能或未决的侵权索赔而通知您停止使用此类产品后仍使用此类产品；(C) 非戴尔或其授权代表的任何人所作的任何修改；(D) 戴尔根据您的代表向戴尔提供的说明、设计、规格或任何其他信息，对产品所作的任何修改；(E) 在戴尔提供的产品升级或更新版本可以避免侵权的情况下，使用任何版本的产品；(F) 您提供的服务和/或您从中获得的任何收入；或 (G) 您或第三方记录或使用的与产品有关的任何数据或信息。**本节规定是发生产品侵权索赔时，您的唯一排他性救济以及戴尔的全部责任。**