

# 服務說明

## Dell ProSupport Plus for PCs

### 簡介

Dell 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供 ProSupport Plus for PCs (以下簡稱「服務」或「支援服務」)。您的報價單、訂單或雙方另行同意之發票或來自 Dell 的訂購確認函 (以下合稱「發票」) 將詳載支援之產品、適用服務及相關適用選項 (若有) 的名稱。如需其他協助，或要請求適用於服務之管轄協議 (以下簡稱「協議」)，請聯絡您的 Dell 銷售代表。如需您與適用 Dell 經銷商簽訂的協議副本，請聯絡該經銷商。

### 本服務適用範圍

本服務包含下列專用於確保受支援產品之作業整備度的功能：

- 全天候 (含假日)<sup>1</sup> 都可以優先聯絡 Dell 客戶服務與支援部門，取得受支援產品的故障排除協助。
- 派遣現場技術人員及/或將更換零件送至安裝地點，或 Dell 根據協議的詳細說明核准的其他客戶營業地點 (根據需要並根據所購買的支援選項)，以解決產品問題。
- 解決或防止問題所需的更換零件。
- 針對購買 500 套或更多套 ProSupport Plus 受支援產品的客戶提供 Service Account Manager (SAM)。
- Accidental Damage。
- Keep Your Hard Drive。
- ProSupport Plus 權益包括存取 TechDirect 和 SupportAssist，其提供不限於下述的優點：
  - 主動偵測問題並自動建立案例。
  - 偵測預測性硬體故障並自動建立案例。
  - 自助建立案例。
  - 自助分派零件。
- 協同合作協助。
- 完整軟體支援。

### SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs 是一種軟體應用程式，可主動監控 Dell 電腦。其利用機器學習和 AI 技術，透過智慧型全方位預測分析，主動地監控並衡量 Dell 電腦的整體健全狀況。SupportAssist 可讓獲授權的系統管理員使用 TechDirect 入口網站，從遠端管理、最佳化及修補其 Dell 機隊。

SupportAssist 也會監控受支援產品並收集資訊，以協助提供技術支援。偵測到問題時，SupportAssist 可以將收集到的資訊傳送到 Dell，為您提供更強效、更有效率的個人化支援服務體驗。SupportAssist 可免費供具有有效 ProSupport (或更高版本) 合約的受支援產品使用。

您必須安裝並設定 SupportAssist for Business PCs，才能將系統資料傳回 Dell，以享有限於下述的優點：

- 主動監控系統，找出影響正常運作和效能的問題，包括深入解析遙測式使用率和效能報告。
- 在正常運作和效能受到影響之前偵測預測性問題，並視需要，自動建立案例及/或自動更換零件。
- 自動上傳診斷結果以及有助於有效診斷遠端問題的其他資料。
- 自動更新驅動程式和韌體。

<sup>1</sup> 服務可用性因國家/地區而異，且僅限於商業上合理的服務。若客戶及 Dell 通路合作夥伴需要更多詳細資訊，請聯絡銷售代表。

- 自動移除病毒。
- 提供可自動執行任務和補救問題的指令碼。

SupportAssist 並非針對收集任何個人資訊 (例如個人檔案、網路瀏覽記錄或 Cookie) 而設計。然而，如果在故障排除流程中意外收集或檢視到任何個人資料，系統將會遵循 Dell 隱私權政策加以處理。請至 [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) 檢閱 Dell 的完整隱私權政策。基於特定的作業系統需求，並非所有 Dell 受支援產品都提供 SupportAssist。如需進一步瞭解 SupportAssist (包括組態、部署及用途)，以及查看 Dell 受支援產品的最新清單，請瀏覽 SupportAssist 網站：[www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC](http://www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC)。

## 協同合作協助

客戶如提出服務申請，且 Dell 亦確認該問題肇因源自符合資格的第三方廠商的產品，而該產品一般搭配目前 Dell 保固或維護合約所涵蓋的受支援產品使用，則 Dell 會盡力提供下列協同合作協助：Dell 會 (i) 擔任單一聯絡窗口，直到找出問題癥結；(ii) 聯絡第三方廠商；(iii) 提供問題相關說明文件；(iv) 繼續監控問題，並 (在合理可行的情況下) 向該廠商瞭解狀況及尋求解決方案。

若要取得協同合作協助的資格，客戶必須直接與個別第三方廠商以及 Dell 或 Dell 授權經銷商簽訂適當且有效的支援合約，以擁有相關權利。一旦客戶找出問題癥結並報告，第三方廠商應全權負責提供所有技術支援或其他支援，以協助解決問題。對於其他廠商產品的效能或服務績效，Dell 概不負責。檢視目前[提供協同合作協助的合作夥伴](http://www.Dell.com/support)以及 <https://dell.com/support> (若適用)。請注意，支援的第三方產品可能隨時變更，恕不另行通知客戶。

## 完整軟體支援

Dell ProSupport Plus 包含 Dell 完整軟體支援，可為受支援產品的特定 Dell OEM 最終使用者應用程式、作業系統及韌體 (以下簡稱「涵蓋的軟體產品」) 提供支援。涵蓋的軟體產品包括預先安裝的最終使用者用戶端應用程式，例如 Norton Antivirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套裝、Intuit® QuickBooks® 會計軟體、Adobe® Photoshop® 軟體和 Adobe Acrobat® 軟體。如需涵蓋的軟體產品最新清單，請聯絡 Dell 技術支援分析師。

檢視目前的完整軟體支援合作夥伴：<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>。請注意，支援的第三方受支援產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。

**Dell 完整軟體支援限制。** Dell 不保證必能解決任何特定的軟體相關問題，亦不擔保使用保固的軟體產品必可獲致特定結果。客戶問題的狀況，必須能在單一系統 (例如一個中央處理器及其工作站和其他周邊設備) 上重現。Dell 可能會斷定客戶軟體問題相當複雜，或客戶的受支援產品無法透過遠端支援，進行有效的問題分析。客戶瞭解並接受，針對客戶的服務要求引起的特定問題，可能無法從相關軟體發行商取得解決方案。客戶接受，在無法從相關軟體發行商取得解決方案的情況下，Dell 為客戶提供支援的義務應視為已履行。

## Service Account Manager

ProSupport Plus 指定 SAM 屬於遠端資源，可提供多種系統、環境與帳戶管理特色及功能，旨在減少停機時間並改善 Dell 的整體支援體驗。若要取得 Service Account Manager (SAM) 提供的服務 (以下稱「SAM 服務」)，客戶必須 i) 購買 500 套或更多套受支援產品且持有有效的 ProSupport Plus 服務合約，而且為對應產品服務編號的註冊擁有者，以及 ii) 已向 Dell 正確登錄啟用服務。

若本服務說明中所述服務的既有權益剩餘至少 90 天的效期，且 ProSupport Plus for Infrastructure Service 亦剩餘至少 90 天的效期，即符合 500 套系統的門檻。如果客戶在購買這些服務當時，未能達到 500 套系統的下限門檻，Dell 將會監控客戶後續購買的服務，如果客戶之後達到或超過 500 套系統的累計門檻，該客戶將符合取得 SAM 服務的資格，而 Dell 將會嘗試主動地聯絡客戶安排 SAM 服務登錄啟用事宜。

Dell 銷售與服務記錄會在客戶購買服務當下或之後客戶首次達到或超過 500 套系統的累計門檻時留下客戶的連絡資訊，如果 Dell 嘗試使用該聯絡資訊聯絡客戶，而客戶無法或拒絕回應，或者無法或拒絕提供 Dell 為客戶登錄啟用以便提供 SAM 服務所需的資訊，即視同 Dell 已依照本服務說明履行提供 SAM 服務的義務。在 Dell 主動嘗試為客戶登錄啟用服務失敗之後，如果該

客戶之後要求登錄啟用並取得 SAM 服務，就必須聯絡 Dell 並要求登錄啟用，並向 Dell 提供所需的資訊。符合 500 套系統門檻但隨後降於門檻之下的客戶，將在未達 500 套系統門檻之日起 90 天後失去 SAM 服務的權益。

### 隨附於 ProSupport Plus SAM 服務

- 登錄啟用協助可確保客戶能夠完整取得 ProSupport Plus 服務。
- 支援規劃涵蓋的授權系統，預先完成客戶目前與未來的服務需求。
- 關於授權系統的每月報告和建議，包括：
  - 每月提出與結案之服務請求的摘要。
  - 根據目標準則建議事項，確認目前已安裝的系統軟體版本。
  - 合約狀態，包括開始/結束日期及其他基本合約詳細資訊。
- 有必要解決技術或業務問題時，代表客戶與整個 Dell 服務和商業組織間進行協同合作。
- 當問題無法透過標準流程解決時，呈報管理階層。視需要擔任服務聯絡的工作，以協調所有必要資源來解決服務問題或系統問題。
- 危機管理。發生重大意外的 IT 服務中斷 (例如天災或其他非預期服務中斷期間) 時，提供單一聯絡窗口，作為客戶與 Dell 之間溝通與協調的管道。
- 服務複核。登錄啟用期間，客戶與 SAM 會共同決定需涵蓋的排程、時程及主題。

### 未隨附於 ProSupport Plus SAM 服務

- 當客戶不符合 500 套 ProSupport Plus 授權系統的下限門檻時，或當受支援產品無 ProSupport Plus 合約時，提供 SAM 服務。
- 技術支援、故障排除或診斷活動。(由 ProSupport Plus 技術支援提供)
- 產品與服務之報價或銷售。
- 受支援產品出現瑕疵時之零件更換。
- 軟體或硬體安裝與設定。
- 未隨附在本 SAM 服務章節中的其他任何服務。

### 關於 ProSupport Plus SAM 服務的其他重要資訊

- SAM 服務僅在正常上班時間提供。上班時間由 SAM 所在地點而定，可能隨地區與國家/地區而有所不同。
- 非上班時間支援可能會由 Dell 所決定的 Dell 全球支援與部署組織內的其他資源提供。
- SAM 的地點將在登錄啟用期間，根據客戶偏好的服務區域及人力空暇狀況指派。
- 語言支援將根據 SAM 所在地區的語言提供。特定語言可能會受限於員工可行性。
- Dell 授權經銷商可獲得 SAM 服務，包括報告。報告可能不會根據特定的最終使用者客戶分類。
- Dell 授權經銷商必須識別轉售的受支援產品、完成 Dell 產品服務編號轉讓程序，以便將擁有權變更為新的最終使用者客戶，並向 SAM 提供新的客戶聯絡資訊，以分別驗證權益和登錄啟用客戶。

### Accidental Damage

備註：Accidental Damage 條款與條件「不」適用以下地區的客戶：澳洲、奧地利、比利時、捷克共和國、丹麥、芬蘭、法國、德國、希臘、荷蘭、愛爾蘭、義大利、盧森堡、挪威、波蘭、葡萄牙、南非、斯洛伐克、西班牙、瑞典、瑞士、紐西蘭、保加利亞、克羅埃西亞、愛沙尼亞、俄羅斯、匈牙利、冰島、拉脫維亞、土耳其、立陶宛、羅馬尼亞、斯洛維尼亞，以及英國。

EMEA 地區的客戶可在以下網址檢視其個別的「Accidental Damage 保護」條款，此條款將說明與客戶購買之 ProSupport Plus 的 Accidental Damage 功能相關的條款與條件：[www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global)。

澳洲與紐西蘭地區的客戶可在以下網址檢視其 Dell Accidental Damage Protection Insurance 服務說明，其中說明了與客戶購買之 ProSupport Plus 的 Accidental Damage 功能相關的條款與條件：[www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global)。這些國家/地區的客戶也可以向其 Dell 銷售代表索取其條款與條件。

於本協議期限內，Dell 將在本協議限制範圍內，對受支援產品進行必要的修復，以修正受支援產品於正常使用過程中，因搬運時意外損壞 (包括掉落及液體潑灑) 或電流突波所造成的任何損害 (以下簡稱「Accidental Damage 服務」)。

Accidental Damage 服務僅適用於受支援產品內建或主機安裝的零件，包括主機正常運作及營業點交貨的必要零件或配件，例如內部記憶體、內建 LCD、內部元件/開關、內建按鈕、進紙盒、蓋板或面板、遙控器或者纜線。

為桌上型電腦購買 Accidental Damage 服務時，桌上型電腦與隨桌上型電腦購買之螢幕皆在本協議的保障範圍內。本 Accidental Damage 不包含外接電腦、周邊設備，包括但不限於印表機，或其他可能與受所購服務保障之受支援產品協作的裝置；本 Accidental Damage 服務亦不適用元件、機殼、電視或顯示器壁掛裝置、配線，或屬於配件或耗材及非受支援產品內建或主機安裝的項目，例如保固期外的電池、燈泡、抽換式/替換式碳粉匣/墨水匣、列印紙或相片紙、記憶體磁碟、記憶卡、SIM 卡、抽換式記憶體裝置、連接線、攜帶包、手寫筆、媒體插槽座、外接數據機、外接喇叭、遊戲裝置、遊戲磁碟、第二部外接顯示器、筆記型電腦的外接滑鼠、筆記型電腦的外接鍵盤或其他外部輸入/輸出裝置、其他任何非受所購服務保障之受支援產品內建的元件，或其他需要使用者定期維護的零件/元件。

如果 Dell 修復您的受支援產品，表示您瞭解並同意我們可能會在適行法律許可的最大範圍內，以原廠新品或整修過的零件，或是使用其他廠商的同級零件，來取代原始零件 (而且當您向 Dell 通報 Accidental Damage 合乎修復資格的保固維修並要求維修時，可能會要求您同意使用此類零件)。更換零件之功能將等同原有零件。Dell 得自行決定要指派關係企業還是與第三方廠商簽訂合約，以完成受支援產品的修復作業。

若經 Dell 判定受支援產品已無法修復，必須予以更換，您將可獲得與原購受支援產品同級或更佳的产品 (由 Dell 全權決定)。

針對任何 Dell 根據本協議判定符合 Accidental Damage 服務資格的事件 (以下簡稱「Accidental Damage 合乎修復資格的保固維修」)，服務涵蓋範圍限於從服務期間開始日期起，每受支援產品於每十二 (12) 個月一次 Accidental Damage 合乎修復資格的保固維修。可報修次數無法累計或展延至之後的十二個月期間，因此在服務期間，客戶每十二個月只能向 Dell 報修一次 Accidental Damage 合乎修復資格的保固維修，以獲得 Accidental Damage 服務。然而，每件 Accidental Damage 合乎修復資格的保固維修提交時即納入十二個月期限的提交次數，即便事件已在後續期限內獲得解決。若已達 Accidental Damage 合乎修復資格的保固維修提交上限，客戶如有修復受支援產品的需求，須自行支付額外費用。

本合約並非保險合約。請詳閱本協議內容；Dell 得隨時變更或修改本協議任何條款與條件。Dell 亦有權決定該等變更是否及何時適用於現有與未來的客戶。

**服務回應等級。**有服務需求時，您必須讓 Dell 評估受支援產品，以判別受支援產品是否符合服務資格。Dell 技術支援人員將知會您可將受支援產品送回至 Dell 評估與修復的運送選項。只要遵照以下「客戶合作」一節中說明的指示，Dell 將會支付所有將受支援產品送回 Dell 服務提供商之運費。有時，Dell 將提供其他評估與修復方式作為服務。本 Accidental Damage 服務不涵蓋軟體。此軟體排除規定包括但不限於：1) 受支援產品預載、加購或其他載入軟體的任何瑕疵或損壞 (包括但不限於病毒造成的損壞)；2) 透過客製工廠整合載入的任何軟體。此外，本服務也不包含任何透過客製工廠整合而新增的任何其他項目。Dell 將在合理範圍內致力於 (但本協議不予擔保) 修復或更換非軟體客製工廠整合項目，但這些項目可能為其他規定排除服務的元件。

**Accidental Damage 服務限制。**本協議不包含下列項目，且 Dell 亦無義務對其提供修復或更換服務：

- 受支援產品外觀方面的任何損壞或瑕疵。依據本協議，Dell 無義務修復受支援產品及其他表面物件上的磨損，例如不實質影響受支援產品使用效能的刮痕和凹痕。
- 經非 Dell 或非 Dell 指定人士試圖修復的任何受支援產品。Dell 無法為您或非 Dell 授權人士因修復或試圖修復任何受支援產品，對受支援產品所造成的瑕疵提供服務。
- 因客戶安裝不正確或不恰當而損壞的任何受支援產品。「客戶安裝」包括客戶或任何第三方代表客戶所執行的下列工作：(1) 拆裝或移動受支援產品；(2) 將受支援產品安裝或掛接於牆面或其他結構 (或安裝後再加以拆除)；(3) 加接支架或其他承重裝置，以便將受支援產品掛接或固定於牆面或其他結構 (或加以拆除)。客戶安裝不包括向 Dell 購買的安裝服務。
- 遺失或遭竊的任何受支援產品。若要取得受支援產品的修復或更換服務，您必須將損壞的受支援產品完整送回 Dell。

- 因外部火源而損壞的任何受支援產品，或者遭蓄意破壞或因使用不當、濫用、未遵循受支援產品附帶的說明或在不良環境中使用而損壞的任何受支援產品。若 Dell 發現蓄意破壞、使用不當、濫用、未遵循受支援產品附帶的說明或在不良環境中使用受支援產品的證據，Dell 即無義務修復或更換該受支援產品。
- 除本合約另有明定外，非因材料或工藝瑕疵，或非於受保障支援產品正常使用過程中所造成的任何其他損壞。

購買受支援產品後購買的額外 **Accidental Damage 服務限制**。經法律許可，客戶購買受支援產品後仍可購買本服務。在此類情況下，適用於以下條件與限制：

- 於客戶發票、資訊頁面、訂單確認文件指定的服務購買日期後的 30 天內，無法要求提供受支援產品服務；然而，30 天等候期限並不適用於在前段服務條款到期前延長服務期限之客戶。
- 客戶負責確保受支援產品在購買服務 (包括 **Accidental Damage 服務**) 時處於正常運作狀況。在任何情況下，Dell 均不負責服務客戶在購買服務前，產品的任何損壞或瑕疵。
- Dell 保留審視受支援產品的權利，以便確認其處於正常運作狀態。Dell 將會在客戶支付額外費用的前提下，提供客戶修復選項，送回不符規定之受支援產品以修復至正常運作狀態。
- 審視過程中，若 Dell 自行判定受支援產品的損壞或缺陷在購買服務前就已經存在，則將拒絕其購買服務。

## Keep Your Hard Drive

Keep Your Hard Drive 服務 (KYHD 服務) 允許客戶在因符合 KYHD 更換資格而收到更換硬碟時，保留故障的硬碟 (標準、固態硬碟 (SSD) 及 Serial ATA (SATA) 硬碟 (HDD))。「符合 KYHD 更換資格」為硬碟在客戶受支援產品適用的硬體保固期內因為製造缺陷而產生之維修與/或更換作業。我們根據客戶的有限硬體保固或服務協議提供所有符合維修條件的服務。

**受支援產品：**KYHD 服務適用於標準組態的 OptiPlex™、Precision™、Latitude™、Vostro™、XPS™、Alienware™ 及 Inspiron™ 系統。KYHD 服務更換同步適用有限硬體保固，且適用於包含現場可更換之硬碟的系統。Dell 將只更換向 Dell 購買且安裝在 Dell 系統中的故障硬碟，不會更換透過 Dell 的「軟體與周邊設備」事業群購買的項目，也不會更換在購買系統時購買的項目、客戶套件中的項目，而且仍在保固期限內的項目。客戶必須在 Dell 判定受支援產品符合 KYHD 更換資格時，才能使用 KYHD 服務。KYHD 服務不適用於搭載焊接式硬碟的機型。請向銷售代表諮詢詳細資訊。

## Keep Your Hard Drive 服務支援程序

**取得支援：**客戶應在遇到問題或懷疑硬碟故障時，依照上述「如何與 Dell 聯絡」一節中的說明，致電 Dell 技術支援部門。客戶將會根據本協議中規定的適用服務等級取得支援。如果技術人員判定硬碟符合 KYHD 更換條件，Dell 將會根據客戶在本協議中取得的適用服務等級，寄送更換硬碟給客戶。此 KYHD 服務授權客戶保有故障的硬碟。

如果客戶已經購買 KYHD 服務，而且在符合 KYHD 更換資格的情況下，將此服務授權之受支援產品所含的硬碟 (包含或個別) 寄送給 Dell 時，客戶同意其依據此服務寄回硬碟 (寄回的授權硬碟) 之後，放棄獲得 Dell 所提供之服務的權利。在 Dell 收到「寄回的授權硬碟」之後，對於此類型「寄回的授權硬碟」，Dell 將不對客戶負有其他任何義務。Dell 沒有義務將「寄回的授權硬碟」寄回客戶、不需要針對客戶「寄回的授權硬碟」移除資料或採取其他任何動作，也沒有義務保留「寄回的授權硬碟」中儲存的任何資料。在 Dell 收到「寄回的授權硬碟」時，Dell 會依據標準政策處理「寄回的授權硬碟」，因為寄回 Dell 的硬碟符合客戶受支援產品適用的客戶基礎保固與服務合約。

硬碟故障率會受到持續監控，且如果 Dell 有合理的理由相信客戶過度使用 KYHD 服務 (例如客戶要求更換的故障硬碟嚴重超出涉及硬碟與系統的標準故障率時)，Dell 將保留拒絕提供服務之權利。如果 Dell 判定 (由 Dell 自行決定) 客戶濫用服務，Dell 有權依據以下「取消條款」取消服務。

## Keep Your Hard Drive 服務不包括：

- 維修或更換。依據客戶的有限硬體保固或服務協議，提供任何維修或更換支援。
- 資料銷毀或資料抹除。
- 資產回收、棄置或回收利用。
- 保留因健康與安全風險而執行受支援產品召回的硬碟。Dell 客製工廠整合服務要求的非標準硬碟。

- 對故障/保留之硬碟的支援(會繼續提供支援，但僅限依據適用的有限硬體保固或服務協議所提供更換的硬碟)。
- 本服務描述中未明確提及的任何活動。

### 客戶對 Keep Your Hard Drive 服務的責任

- **報告硬碟故障。** 依據客戶適用的服務協議，將每一顆硬碟故障的情況向 Dell 硬體保固支援報告。
- **提供零件資訊。** 依據要求，為 Dell 提供零件識別資訊 (「PPID」) 或充分的詳細資訊，藉以驗證發生合約所涵蓋的硬碟故障。

### 如何聯絡 Dell 尋求服務

#### 步驟一：聯絡 Dell 尋求協助

- 聯絡詳情請見 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)。
- 聯絡 Dell 的地點應選擇可實際存取受支援產品的位置。
- 請提供產品服務編號、型號、作業系統的目前版本以及 Dell 所要求的其他資訊。Dell 將會確認客戶的受支援產品、適用的服務和回應等級，並確認服務是否到期。

#### 步驟二：協助進行遠端故障排除

- 來電要求支援時，客戶應說明錯誤訊息以及訊息出現的情形、在錯誤訊息出現之前所進行的操作，以及已嘗試採取哪些措施解決問題。
- 我們會與您合作，進行一連串故障排除步驟，協助您診斷問題。在安全的情況下，可能會要求您檢查受支援產品內部。
- 如果在完成診斷或故障排除後，Dell 決定有必要更換零件、將受支援產品送修，或派遣服務技術人員到現場維修，則我們將提供其他指示。

### Self-Dispatch 支援計畫

針對註冊 TechDirect 計畫的客戶，得透過提交服務要求至您所在地區的自行派單網站或電話佇列，由認證的客戶技術人員處理「合乎修復資格的保固維修」。

### 現場服務選項

現場回應選項需視購買的服務類型而定。因為您購買了 ProSupport Plus，所以發票上會載明下表所示的適用現場服務回應等級。若有遵守本服務說明中規定之所有適用條款和條件，則 Dell 分析師完成遠端故障排除、診斷及問題判定，並判斷「合乎修復資格的保固維修」是否需要派遣現場服務技術人員及/或分派零件，或是否可從遠端解決之後，Dell 將派遣服務技術人員至客戶的營業場所處理「合乎修復資格的保固維修」。

現場回應類型	現場回應時間 <sup>2</sup>	限制/特別條款
<b>4 小時 現場回應</b>	進行故障排除和遠端診斷後，技術人員通常會在 4 小時內到達現場。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每週七 (7) 天，24 小時全年無休 (含假日)。</li> <li>• 僅限於四 (4) 小時內回應的特定地點。</li> <li>• 適用於特定地點的特定受支援產品機型。</li> <li>• 由 Dell 決定從 4 小時零件庫存地點提供受支援產品的關鍵任務元件。非關鍵任務零件得以使用隔夜快遞運送。</li> </ul>

<sup>2</sup> 回應時間不一定適用於所有國家/地區與地點。詳情請洽詢銷售代表。

<b>相同營業日 (SBD) 現場回應</b>	完成故障排除與遠端診斷之後，通常可以在相同營業日派遣技術人員前往現場。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每週七 (7) 天，24 小時全年無休 (含假日)。</li> <li>• 僅限於八 (8) 小時內回應的特定地點。</li> <li>• 適用於特定地點的特定受支援產品機型。</li> <li>• 由 Dell 決定從 8 小時零件庫存地點提供受支援產品的關鍵任務元件。非關鍵任務零件得以使用隔夜快遞運送。</li> </ul>
<b>次營業日 (NBD) 現場回應</b>	完成故障排除與遠端診斷之後，通常可以在次營業日派遣技術人員前往現場。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每週五 (5) 天，每日十 (10) 小時 (不含假日)。</li> <li>• Dell 專家中心在當地時間 (週一至週五) 下午 5:00<sup>2</sup> 以後接獲的來電，及/或在該時間之後排定的派遣工作，服務技術人員可能於次二營業日才能抵達客戶的所在地點。</li> <li>• 僅適用於特定受支援產品機型。</li> </ul>
<b>美國本土以外 (以下簡稱「OCONUS」) 客戶</b>	進行故障排除及遠端診斷後，即可派送零件。抵達現場時間取決於 OCONUS 客戶所在地點遠近及零件的供應狀況。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 僅限於 Dell 認可的 (僅限美國) OCONUS 客戶。</li> <li>• 聯邦客戶應參考與 Dell 另行簽訂之服務協定中所規定的 OCONUS 服務地點。</li> </ul>

## 排除的服務

- 效能或管理協助。
- 本服務說明中未明確描述或定義的活動，包括但不限於安裝、解除安裝、地址遷移、訓練協助及遠端管理活動。
- 耗材、媒體更換、作業耗材、外觀配件，或框架、蓋子等零件，或其他相關支援。
- 裝置內電池使用超過 12 個月，且不在 Dell 電池延長保固服務保障範圍內，或購買的 3 年製造商缺陷保固裝置內電池使用超過 36 個月，且不在 Dell 電池延長保固服務保障範圍內。
- 目前製造商、廠商或合作夥伴不支援版本的直接第三方廠商支援或協同合作協助。
- 支援因天災 (包括但不限於閃電、水患、龍捲風、地震及颶風)、使用不當或意外、濫用受支援產品或元件 (包括但不限於使用錯誤的線路電壓或保險絲、裝置或配件不相容、通風不良或不足，或未遵循操作說明)、改裝、不良的自然或作業環境、客戶 (或客戶代理人) 維護不當、以不符產品設計的方式移動受支援產品、移除或變更設備或零件辨識標籤，或非 Dell 品牌受支援產品引起之故障，造成設備損壞而導致的必要維修工作。
- 除了本服務說明中明確描述的 SupportAssist 功能外，不得移除任何間諜軟體和防毒軟體。
- 資料備份服務。
- 超出本服務說明中明確描述的進階無線網路、網路或遠端安裝、設定、最佳化以及應用程式設定。
- 指令碼編寫、程式設計、資料庫設計/實作、Web 開發或重編核心。
- 修復受支援產品中未實質影響裝置功能的外觀受損或瑕疵。
- 因軟體問題，或因非 Dell、Dell 授權經銷商或服務提供商所進行之變更、調整或維修造成的結果，或因客戶利用客戶自行更換 (CSR) 零件所需之維修。

## 對於根據 Dell 框架銷售協議購入之所有受支援產品的一般客戶責任

**存取權限的授權單位。** 客戶聲明並保證，已為自己及 Dell 取得權限，得從遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其當中的資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達到提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得該權限，則客戶應在要求 Dell 執行這些服務之前，負責自費取得。

**競業禁止。** 即使法律允許，但若未事先取得 Dell 的書面同意，自發票上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell 員工，亦不在限制之內。

**客戶合作。** 客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell 將無法履行服務；或即使履行，本服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell 完成履行本服務所需的所有事項。倘若客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，對於任何未能履行本服務之情況，Dell 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

**現場義務。** 在服務需要現場履行的情況下，客戶將提供其設施和受支援產品供 Dell (無償) 免費、安全、充分地使用，包括充足的工作空間、電力與市內電話。若受支援產品未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。

**資料備份。** 在 Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。Dell Technologies 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。若下列項目出現資料遺失之情形，除非適用的當地法律禁止，否則 Dell Technologies 將概不負責：

1. 您的任何機密、專屬或個人資訊洩漏。
2. 資料、程式或軟體遺失或損毀。
3. 抽取式媒體裝置損壞或遺失。
4. 無法使用系統或網路。
5. Dell Technologies 或第三方服務提供商之任何行為或疏失 (包含過失)。

**第三方保固。** Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造或販售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 所執行的服務不會影響此類保固，或保固受到影響，客戶也可以全然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

## 服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上所載法人 (以下簡稱「Dell 法人」) 共同簽訂。本「服務」提供時受客戶與 Dell 法人簽訂之協議的約束與規範，該協議內文明確授權本「服務」銷售事宜。

向任何 Dell 經銷商購得的產品或服務，皆受購買人與經銷商簽訂的合約所規範。該協議的條款可能與此處的條款或以下線上條款中的條款相同。經銷商可與 Dell 商議，由 Dell 代表該經銷商，為購買者提供保固及/或維護服務。提供保固及/或維護服務或者專業服務的客戶與經銷商，都必須經過適當訓練和認證。若任何服務由未經訓練/認證的客戶、經銷商或第三方提供，則在需要 Dell 就此類第三方提供之服務給予支援時，可能需要加收額外費用。若需進一步瞭解 Dell 針對透過經銷商購買的產品所提供的保固與維護服務，請聯絡經銷商或您當地的 Dell 銷售代表。

若無明確授權本服務的協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell 「商業銷售條款」或下表中提及之經銷商協議所規範。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

### 適用於購買服務的條款與條件

	直接購買的服務	透過授權經銷商購買的服務
美國	<a href="https://www.dell.com/cts">Dell.com/cts</a>	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您服務提供商提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方
加拿大	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (法文-加拿大)	
拉丁美洲與加勒 比海地區	國家/地區當地專用 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*	
亞太地區-日本	國家/地區當地專用 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*	

<p>歐洲、中東及非洲</p>	<p>國家/地區當地專用 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>。*</p> <p>法國：<a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>德國：<a href="https://www.dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a></p> <p>英國：<a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。</p>
-----------------	--	--

\*客戶可以使用所在地區的裝置，或從 [dell.com](https://www.dell.com) 國家/地區選擇工具中選擇自己的國家/地區，以自動存取其當地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站。

客戶特此同意，初始效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務說明為依據，詳細內容請參閱 [www.Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.Dell.com/servicesdescriptions/global)。

下單購買服務、收到服務、使用服務或相關軟體，或在購買產品相關之 [Dell.com](https://www.Dell.com) 網站，或在 [Dell](https://www.Dell.com) 軟體或網際網路介面內按一下/勾選「我同意」按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務描述及所引用合併之協議。如果您代表公司或其他法人簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，特定國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

## 補充條款與條件

**服務期間所購買硬體之付款規定。**除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體款項不得以其一併購買的服務之效能或交付情形為付款條件。

**服務範圍限制。**若 [Dell](https://www.Dell.com) 判斷提供服務將對 [Dell](https://www.Dell.com) 或 [Dell](https://www.Dell.com) 的服務提供商造成不合理風險或任何要求的服務超過服務範圍，[Dell](https://www.Dell.com) 可以拒絕提供服務。若因 [Dell](https://www.Dell.com) 無法掌控的原因 (包括客戶未遵守本服務描述所述的義務) 導致其無法提供或延遲提供服務，[Dell](https://www.Dell.com) 概不負責。

**隱私。**[Dell](https://www.Dell.com) 將依據適用司法管轄區的 [Dell](https://www.Dell.com) 隱私權聲明，處理依據本服務說明所收集的任何個人資訊，所有隱私權聲明皆可於 [www.Dell.com/localprivacy](https://www.Dell.com/localprivacy) 取得，且每項聲明皆透過引用併入協議。

**選購服務。**可向 [Dell](https://www.Dell.com) 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，此服務將依客戶所在位置而異。客戶購買選購服務時可能需要與 [Dell](https://www.Dell.com) 另訂協議。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。

**轉讓與外包。**[Dell](https://www.Dell.com) 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務提供商，由其以 [Dell](https://www.Dell.com) 名義提供服務。

**取消。**服務期間如有下列任一情事發生，則 [Dell](https://www.Dell.com) 可隨時取消本服務：

1. 客戶未依照發票期限支付本服務的全額費用。
2. 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員。
3. 客戶未遵守本服務說明所載之所有條款與條件。
4. 若此類要求明顯超出涉及元件和系統的標準故障率 (此類故障率會受到持續監控)，[Dell](https://www.Dell.com) 保留拒絕客戶要求更換故障元件之權利。

若 [Dell](https://www.Dell.com) 依本款規定取消本服務，[Dell](https://www.Dell.com) 會將書面取消通知寄送至客戶發票上的地址。通知中應列出取消理由及取消生效的日期，亦即將自 [Dell](https://www.Dell.com) 寄給客戶取消通知之日起十 (10) 天後生效，除非當地法律另行要求，否則從其規定。若 [Dell](https://www.Dell.com) 依本款規定取消本服務，客戶無權針對已支付 [Dell](https://www.Dell.com) 或應付 [Dell](https://www.Dell.com) 的款項要求退費。

### 地區限制與地址遷移。

[Dell](https://www.Dell.com) 無義務為 [Dell](https://www.Dell.com) 服務地區以外的受支援產品提供支援服務。「[Dell](https://www.Dell.com) 服務地區」係指 (i) 位於距離 [Dell](https://www.Dell.com) 服務據點一百 (100) 英里 (可行車路段) 或一百六十 (160) 公里 (可行車路段) 以內的區域；且 (ii) 該地點須位於與 [Dell](https://www.Dell.com) 服務據點相同的國家/地區，但若您與 [Dell](https://www.Dell.com) 簽訂的規範協議另有定義，則應以該規範協議中的定義為準。針對 EMEA 客戶，除非本服務說明或協議中另有規定，否則現場服務僅在距離最近的 [Dell](https://www.Dell.com) 物流地點 (PUDO 或取件/送件地點) 最多 150 公里的範圍內提供。請在購買前根據 [Dell](https://www.Dell.com) 的服務位置，洽詢您的銷售代表，以瞭解在 EMEA 是否提供現場服務的詳細資訊。

並非所有位置都提供本服務。如果您的受支援產品不在符合您受支援產品的 Dell 服務記錄所示的地理位置中，或組態詳細內容經過變更且未向 Dell 報告，則 Dell 必須先重新審核您的受支援產品是否符合您購買的支援權利的資格，才能恢復受支援產品的適用回應時間。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間將因地區而異。此外，特定選項在客戶所在地可能無法購買。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell 為變更地點之受支援產品提供服務的義務視各項因素而定，包括但不限於當地服務的可用性、額外費用及按照 Dell 當時的工料合約諮詢費率對變更地點的支援產品進行檢驗與重新認證。除非 Dell 與客戶另外達成協議，否則在服務零件直接寄送給客戶的情況下，客戶必須於預計接受服務的受支援產品所在地收件。若因客戶未能或拒絕簽收運送零件而造成支援延遲，Dell 概不負責。

**優先順序。**除非雙方另有書面協議，否則若構成本協議的任何文件條款之間有所抵觸，則文件效力的優先順序如下：(i) 本服務說明；(ii) 本協議。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決抵觸之處，並儘可能保留不相抵觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相抵觸的條款。

## 對於根據 Dell 框架銷售協議購入之所有保固相關受支援產品的一般條款與條件

**服務期限。**本服務說明自發票所列之開始日期起生效，並持續至發票所指的期限（以下簡稱「期限」）。若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的發票上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或最終使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

**受支援產品。**本服務適用於受支援產品，包括以標準組態購買的特定 Dell OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™、Precision™、Vostro™、XPS™、Alienware™ 和 Chromebook™ 系統，（以下稱「受支援產品」）。受支援產品會定期新增，如需您的 Dell 受支援產品適用的最新服務清單，請洽詢您的 Dell 銷售代表。每項受支援產品均附有序號（以下簡稱「產品服務編號」）。客戶須另行購買各項支援產品的服務協議。向 Dell 購買本服務時，請提供支援產品上的產品服務編號。

**硬體保固範圍。**與支援相關的服務包括技術支援選項（電話、網際網路等），以及針對尚在有限保固期間內的客戶受支援產品提供維修零件和相關人工服務，以維修或更換在材料和製造上有瑕疵之產品（以下簡稱「合乎修復資格的保固維修」）。保固資訊請參閱 [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) 或您所在地區的 Dell 網站；如需詳細資訊，請聯絡 Dell 技術支援分析師。

**Dell 國際服務計畫。**本計畫提供的服務與支援選項適用於攜帶出國、且出國期間不超過六 (6) 個月的特定 Dell 受支援產品。其他條款與條件適用；請洽 Dell 技術支援部門，瞭解詳細資料。

**整機更換；未能退還；服務零件所有權。**如果 Dell 判定受支援產品的故障元件很容易拆下再重新接回（例如鍵盤或顯示器），或如果分析師判定受支援產品應整機更換，則 Dell 保留提供整機更換零件的權利。如 Dell 已提供客戶更換零件，則客戶必須退還故障電腦系統或其中元件；除非客戶為相關系統購買的是「Keep Your Hard Drive」服務，這時便可保留其個別硬碟。所有拆自受支援產品及/或整機退還給 Dell 的維修零件，均屬 Dell 所有。客戶如已收到 Dell 提供的更換零件，但未退還自受支援產品上拆除的任何維修零件或整機（「Keep Your Hard Drive」服務所涵蓋的受支援產品硬碟除外），則客戶必須向 Dell 支付該更換品零件當時的零售價格。客戶如未依上述退還故障電腦系統或元件給 Dell，或未於十 (10) 天內依照更換零件隨附的書面說明退還故障零件（如更換零件並非由 Dell 技術人員當面遞交），則客戶同意向 Dell 支付更換零件發票收據上所載金額支付款項。客戶收到付款通知後十 (10) 天內若未付清款項，Dell 除了可以訴諸其他合法權利及補救措施之外，亦得發出通知終止本服務說明。在執行保固維修時，Dell 會使用且經客戶明確授權使用的多家不同製造商的全新和整修零件。

**所有服務等級的進階更換服務條款。**無論您原來購買的是那一個等級的服務，Dell 將根據進階更換提供更換零件或產品（「更換項目」）給您。提供高級更換服務前，Dell 可能會需要您提供有效的信用卡卡號和信用授權，或要求您支付更換項目的費用，才會將此類更換項目寄給您。如果您不想要依據本款規定提供信用卡授權或付款，則根據高級更換服務，您將不會收到更換項目。如果是以下情況，我們將不會向您的信用卡收取更換項目的費用，或是將此類更換項目的費用退還給您：1) 在收到更換項目後的 10 天內將原零件或產品退還給我們，2) 我們確認您的產品問題涵蓋在「客戶的受支援產品」或有效支援合約適用的保固範圍內。保固資訊請參閱 [www.Dell.com/warranty](http://www.Dell.com/warranty) 或您所在地區的 Dell 網站；如需詳細資訊，請聯絡 Dell 技術支援分析師。若我們未在 10 天內收到原零件或產品，我們將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格；如果需要在運送前付費，我們將不會退還您支付的款項。若收到您的原零件或產品時，我們判斷您的產品問題未涵蓋在適用保固或有效支援合約的範圍

內，您將有機會從我們就問題不在保障範圍內與您聯絡的當天起之十 (10) 天內退還更換項目；若您未退還更換項目，我們將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格；如果需要在運送前付費，我們將不會退還您支付的款項。

**相同營業日零件。**「相同營業日零件」是指一旦故障將導致受支援產品無法執行基本功能的零件。若要在相同營業日收到零件，客戶必須先購買包含「相同營業日零件」交付的相關服務合約，且受支援產品必須位於 Dell 事先決定的支援區域範圍內。如果是在維修受支援產品時無法從鄰近客戶所在地區之 Dell 營業處取得，且必須從其他據點運送的必要零件，則會在商業合理的時間內盡快送達。

**維修零件。**在執行保固維修時，Dell 會使用且經客戶明確授權使用的多家不同製造商的全新和整修零件。

**零件庫存。**Dell 目前在全球各地均有零件庫存。但特定零件的庫存地點可能不在離客戶據點最近的地方。如果是在維修受支援產品時無法從鄰近客戶所在地區之 Dell 營業處取得，且必須從其他據點運送的必要零件，則會在實務可行且商業合理的時間內盡快送達。

**服務轉讓。**依本服務說明所訂限制，客戶若於目前保固期限屆滿前將完整的支援產品售予第三方，得同時轉讓本服務；惟客戶須為支援產品及本服務之原始購買人，或向原所有人 (或前受讓人) 所購買，並遵循 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 網站所列一切轉讓程序。可能要支付轉讓費。請注意，如果客戶或客戶的受讓人將受支援產品搬移至本服務不提供的地點 (或以不同價格提供服務的地點)，客戶或客戶的受讓人可能無法獲得服務，或可能需要支付額外費用才能在新地點獲得相同的支援服務類別。如果客戶或客戶的受讓人選擇不支付此等額外費用，客戶的服務將自動變更為該新地點同等或低於該價格的支援類別，且不提供退費。

**非現場可維修裝置。**若經遠端診斷與故障排除後，Dell 判定客戶的受支援產品需要下表所述之「送修服務」(非現場可維修裝置)，客戶必須立即包裝受支援產品，並在當天或次營業日採用郵寄方式或安排貨運業者取貨遞送，以維持客戶的權利。受支援產品一經維修或更換後，Dell 會將受支援產品交由貨運業者送回給客戶。若發現是客戶受支援產品所附加的非 Dell 選購配件造成所回報的問題，則可能會收取服務費用，而且修理與送返的時間可能會延遲。

Dell 保留權利得為受支援產品寄送整組更換零件，或針對受支援產品的某些部分寄送更換零件，而不修理並送回客戶寄來修理的受支援產品。客戶有義務按照當時的 Dell 標準價格，支付自客戶受支援產品拆下且未妥善送回給 Dell 之任何維修零件的費用。若客戶無法及時支付未妥善送回給 Dell 之維修零件的費用，可能會中止客戶在本協議中之服務。下表所列的「送修服務選項」並不適用於所有國家/地區和地點。

服務回應等級	額外選項 (如適用)	服務選項說明
送修服務選項	郵寄送修服務 (MIS)	郵寄送修服務的第一步是依上述說明，致電 Dell 技術支援部門。進行診斷時，Dell 技術人員會判斷問題的嚴重程度，決定受支援產品是否須送回 Dell 指定維修中心，以獲得「合乎修復資格的保固維修」支援。工作週期通常為自客戶將受支援產品送至 Dell 的日期起 10 個工作天，包括運送至維修中心以及從維修中心送回的時間。
	自行送修服務 (CIS)	自行送修服務屬於「親送」服務，第一步是依上述說明，致電 Dell 技術支援部門。在遠端診斷過程中，Dell 技術人員會判斷是否為硬體故障問題。若是，我們會請客戶將受支援產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點 (費用由客戶支付)。標準服務時間為當地週一至週五的上班時間，不含國定假日。「合乎修復資格的保固維修」將會依照客戶發票上註明的回應時間進行。受支援產品維修完成後，Dell 將會聯絡客戶安排取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。
	托收返還服務 (CAR)	收件送修服務的第一步是致電聯絡上述 Dell 技術支援部門。若診斷發現受支援產品為「合乎修復資格的保固維修」，且 Dell 技術人員無法透過遠端診斷解決，就會派 Dell 代表取件並送至 Dell 指定維修中心。工作週期是 7-12 個工作天，通常是十 (10) 天，包括運送至維修中心以及從維修中心送回的時間。自客戶將受支援產品送出至 Dell 的日期起算。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。

高級更換服務	無	針對在適用的系統上享有高級更換服務的客戶，Dell 得將更換產品運送給客戶的營業地點，以進行「合乎修復資格的保固維修」。在某些情況下，Dell 得自行決定派遣一名現場服務技術人員來更換/安裝更換的產品。在收到更換的產品後，客戶必須在 3 個工作天內，將故障的系統送交指定的貨運業者地點，以便將故障的系統送回給 Dell。如果 Dell 判斷無法從貨運業者的地點將客戶適用的系統送回，且客戶必須透過郵寄送回方式將適用的系統送回，則客戶應使用通常會與更換的產品一併派送至客戶地點的包裝、運輸指示與預付運貨單。客戶收到更換的產品後，必須立即包裝適用的系統，並在當天或次營業日採用郵寄方式或安排貨運業者取貨遞送。萬一客戶無法送回故障的產品，我們可能會向客戶收取一筆費用。
--------	---	---

### 適用於自 OEM 購買受支援產品之最終使用者的其他條款與條件

「OEM」係指以原始設備製造商身分，為了 OEM 專案而向 Dell OEM Solutions (或其繼受公司) 事業群購買 Dell 產品及服務，再銷售受支援產品的經銷商。OEM 通常會將此等 Dell 產品嵌入或搭售 OEM 客戶自有硬體、軟體或其他智慧財產權，產製出具備產業或任務專用功能的專門系統或解決方案 (此類系統或解決方案合稱為「OEM 解決方案」)，並以 OEM 自有品牌銷售此等 OEM 解決方案。OEM 所指「受支援產品」一詞包括不使用 Dell 品牌提供的「受支援產品」(即無品牌 OEM 支援系統)，「最終使用者」係指您本人，或指任何購買 OEM 解決方案供本身使用，且不會再銷售、散布或再授權予其他人之實體。OEM 有責任為最終使用者提供初級故障排除服務。OEM 應盡全力執行適當初步診斷工作，之後再尋求 Dell 協助。即使最終使用者已接洽 Dell 要求服務，OEM 仍需負責提供初步故障診斷；如最終使用者聯絡 Dell 要求服務，但未聯絡其所屬 OEM，則 Dell 會要求最終使用者聯絡 OEM 進行初步故障診斷，然後再聯絡 Dell。

版權所有 © 2024 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell Technologies、Dell 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標則為各自擁有者之商標。美國發行。

Dell Technologies 確信，截至發行日為止，本文件內的資訊均正確無誤。

v9.0 – 2024 年 5 月 1 日修訂