

服務說明

電池延長保固服務

簡介

Dell 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供電池延長保固服務 (以下簡稱「服務」)。您的報價單、發票或雙方另行同意的 Dell 發票或訂購確認函 (在適用情況下，以下簡稱「發票」) 將詳載您所購買的服務和可用服務選項的名稱。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

電池延長保固服務適用於 Dell 有限硬體保固期限超過一年 (針對美國和加拿大的客戶) 的支援產品，以及/或是支援合約期限超過一年的支援產品。本服務可在客戶購買支援的產品後另行購買，直到此類支援的產品之保固期的第一年屆滿為止。

對於電腦電池有限硬體保固期為 1 年的支援產品：

本服務可將原電池的保固期延長一年、兩年或三年。本服務可將主電池的保固期延長至系統壽命的第 4 年 (包括第 4 年)。若主電池故障，本服務將在延長期間內提供一顆更換電池。Dell 將透過診斷測試和/或 BIOS 或指出電池狀況不佳的遙測指示器來診斷和確定電池故障。

對於電腦電池有限硬體保固期為 3 年的支援產品：

本服務可增強主電池的保固範圍，並將主電池的保固期額外延長一年。本服務可將主電池的保固期延長至系統壽命的第 4 年 (包括第 4 年)。若主電池故障，本服務將在延長期間內提供一顆更換電池。Dell 將透過診斷測試和/或 BIOS 或指出電池狀況不佳的遙測指示器來診斷和確定電池故障。

本服務僅限於延長期間內更換一次電池。客戶收到一顆更換電池後，或支援產品適用的電池延長保固服務期間屆滿後，本服務說明將終止，終止時間以先發生者為準。

電池更換支援和交付方式將遵循支援產品上的支援權利。

與支援相關的服務包括技術支援選項 (電話、網際網路等) 和維修零件及相關人工服務，以維修或更換在材料和製造上有瑕疵的產品，以及/或是 Dell 根據適用於客戶支援產品的服務，診斷和判定在服務期間內，因正常磨損而發生的電池故障 (「合乎修復資格的電池延長保固服務」)。在 Dell 進行故障診斷並確認客戶在電池延長保固服務期間，發生合乎修復資格的電池延長保固服務事件後，Dell 將授權更換電池。

此外，如果客戶收到 Dell 寄送的更換電池在 90 天內經 Dell 診斷和確定故障，則 Dell 會為該電池提供後續更換服務。

客戶應將故障的電池退還給 Dell 處置，或根據本服務說明的條款和 Dell 技術支援部門提供的指示進行處置。

客戶可更換組件：

所有的服務回應等級皆有部分零件可供客戶自行移除及更換，這類零件稱為「客戶可更換組件」(以下稱「CRU」)。在遠端診斷過程中，若 Dell 分析師判斷只需更換指定的 CRU 零件，即可完成合乎修復資格的電池延長保固服務。則 Dell 會將指定的 CRU 零件直接寄給客戶。Dell 會將 CRU 電池寄給客戶，客戶便可更換故障的電池。

- CRU 零件的寄送方式，視客戶購買的服務等級而定。
- 若選購「Next Business Day」或 Advanced Exchange 回應時間，除非技術人員另有註記，否則維修零件將採次營業日貨運方式送達。
- 若選購「送修服務」，則維修零件採陸運方式送達。

現場可更換組件 (FRU)：

服務權利將依照基本的系統保固維修模式。因此，FRU 電池的交付需由合格的 Dell 技術人員來進行，或客戶將系統寄回 Dell 維修。

SupportAssist for Business PCs

這些功能僅適用於有權獲得 ProSupport、ProSupport Plus 及/或 ProSupport Flex 的支援產品。

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，以享有不限於下述的優點：

- 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、效能報告、自動建立案例，以及視需要自動更換零件。
- 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。

SupportAssist 軟體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，如果在故障診斷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 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)，以及參閱 Dell 支援產品最新清單，請瀏覽 SupportAssist 網站：
<https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

客戶與服務方案相關的責任

客戶應：

- 根據客戶適用的服務說明，向 Dell 技術支援部門報告電池故障
- 根據要求，向 Dell 提供標籤序號和部分零件識別資訊 (以下簡稱「PPID」) 或充足的詳細資料，以確認發生的合乎修復資格的電池延長保固服務事件，屬於本服務的保固範圍。
- 告知 Dell 支援分析師，已為支援的產品購買電池延長保固服務
- 收到更換電池後，將故障電池放入所提供的預付費包裝中退還 Dell 以進行適當處置，或依照 Dell 支援分析師提供的指示進行處理。Dell 對於不當丟棄的電池不負任何責任。
- 在 Dell 提供服務之前，客戶受影響之電腦系統中現有的資料與程式必須自行備份。若因 Dell 或第三方服務提供者提供之服務或支援，或任何行為或疏忽 (包含過失在內)，而導致客戶資料和程式遺失，甚或電腦系統無法使用，Dell 概不負責回復。

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。
- 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：協助進行遠端故障診斷

- 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 Self-Dispatch (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電池延長保固服務事件。

現場服務選項

電池更換支援和交付方式將遵循支援產品上的支援權利。

現場回應選項 (若適用) 會因您購買的服務類型而有所不同。您的發票載明受支援產品適用的現場服務回應等級。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電池延長保固服務事件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電池延長保固服務事件。

排除服務

- 每個支援產品更換電池超過一次。
- 與該支援的產品最初訂購之電池不同類型的電池保固。
- 任何非主要、備用或次要電池的保固。
- 支援由於支援產品從一個地點移送到另一地點所導致的損害。
- 更換未經 Dell 診斷為故障的電池。
- 更換在 BIOS 或遙測中未出現健全狀況不良指示燈的電池。
- 效能或管理協助。
- 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。
- 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。
- OEM 預先安裝或售後安裝的硬體及/或軟體適用的支援，但已涵蓋於購自 Dell 的服務合約範圍內者，則不在此限。
- 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的變更、調整或維修造成的結果，或因客戶利用客戶可更換組件 (CRU) 零件所需的維修。
- Dell 認為因不當處理或使用產品或設備而導致的必要服務。
- Dell 認為因第三方人員未經授權即嘗試安裝、維修、維護或修改硬體、韌體或軟體而導致的必要服務。
- 資料、應用程式的復原或傳輸。
- 天然災害 (包括但不限於閃電、水災、龍捲風、地震和颶風) 造成之設備損壞的支援
- 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。

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

授予存取權限。 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。 若服務需要現場履行，客戶應無償 (不得向 Dell 收取任何費用) 提供設施、環境和受支援產品，讓 Dell 安全地充分使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 與市內電話。若系統未配備顯示器或螢幕、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應 (無償) 另行提供給 Dell。

資料備份。在提供本服務之前及服務期間，客戶將完成受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式之備份。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，為可能發生的故障、變更或資料遺失採取預防措施。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊以及任何可移除媒體 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，不論是否有現場技術人員提供協助。退還受支援的產品或其零件時，客戶僅應退還 Dell 技術人員要求的受支援產品或零件。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 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (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。

服務條款和條件

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公司 (以下簡稱「Dell 公司」) 共同簽訂。本「服務」提供時受客戶與 Dell 公司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」或下表中提及之轉售商協議所規範。請參閱下表所列適用您的客戶所在地點的協議 URL。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和條件

	直接購買的服務	透過授權經銷商購買的服務
美國	www.dell.com/cts	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 公司服務文件，並不構成您與 Dell 公司之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 公司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 公司，應僅理解為代表您服務提供商提供服務之 Dell 公司。此處所述之服務，您與 Dell 公司並無直接合約關係。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)	
拉丁美洲與加勒比海地區	國家/地區當地專用 Dell.com 網站或 商業服務合約 Dell 。*	
亞太地區-日本	國家/地區當地專用 Dell.com 網站或 商業服務合約 Dell *	
歐洲、中東及非洲	國家/地區當地專用 Dell.com 網站或 商業服務合約 Dell 。* 法國： Conditions de vente Dell France 德國： Dell.de/AGB 英國： Dell.co.uk/terms	

* 客戶可以使用當地裝置，或從 dell.com 國家/地區選擇工具中選擇國家/地區，以自動存取當地 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 [商業服務合約 | Dell](#)

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或國際網路介面上點選/勾選「I Agree」(我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務說明及透過引用併入之協議。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本服務說明，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發票。

補充條款和條件

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，硬體貨款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 判斷提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險或任何要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因 (包括客戶未遵守本服務說明所述的義務) 導致其無法提供或延遲提供服務，Dell 概不負責。本服務範圍僅限針對 Dell 設計之支援產品原本的用途。

隱私。 Dell 將依據適用司法管轄區的 Dell 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 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且每項聲明皆透過引用併入協議。

選用服務。 可向 Dell 購買選用服務 (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地點而異。客戶購買選購服務時可能需要與 Dell 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 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 名義提供服務。

取消服務。 服務期間如有下列任一情事發生，則 Dell 可隨時取消本服務：

1. 客戶未能依照發票條款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和條件。
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 保留拒絕客戶要求更換故障元件之權利。

若 Dell 依本款規定取消本服務，Dell 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 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 依本款規定取消本服務，客戶無權針對已支付 Dell 或應付 Dell 的款項要求退費。

地區限制與地址遷移。

Dell 無義務為 Dell 服務地區以外的受支援產品提供支援服務。「Dell 服務地區」係指 (i) 位於距離 Dell 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 服務據點相同的國家/地區，但若您與 Dell 簽訂的協議另有定義，則應以該協議中的定義為準。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 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 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。

並非所有地點都能提供本服務。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與組態而異。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给客戶的情況下，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。

德國

當客戶簽訂的支援合約在服務等級方面高於 Basic Hardware Service (例如適用於用戶端產品的 Dell ProSupport) 時，則可使用本服務。

優先順序。 除非雙方另有書面協議，否則若構成本服務說明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和條件

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受支援產品、授權、安裝、部署、管理端點或終端使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell 與客戶另行書面議定，否則客戶購買本服務說明所述的各項服務，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。本服務適用於支援的產品，其中包括以標準組態形式購買的特定 Latitude™、Inspiron™、Precision™、Vostro™、XPS™、Alienware™ 和 Chromebook™ (以下簡稱「受支援產品」)。受支援產品會定期新增，如需您的 Dell 產品或非 Dell 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。針對本服務聯絡 Dell 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 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 國際服務計劃。本計劃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 產品。其他條款和條件適用；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。客戶如未依上所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償措施之外，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計給您。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 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) 天內由您自費退還更換項目；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。

庫存零件：Dell 目前於全球各地均有庫存零件。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，客戶若於保固期限屆滿前將完整的支援產品售予協力廠商，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.support.dell.com 網站所列的一切轉讓程序。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」，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服務說明中之服務。

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	附加選項(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 支援分析師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「合乎修復資格的電池延長保固服務」支援。工作週期通常為自客戶將支援產品送至 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。以電話進行故障診斷時，Dell 支援分析師會判斷是否為硬體故障；若為硬體故障，則會請客戶將支援產品送至 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。「合乎修復資格的電池延長保固服務」將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 將會聯絡客戶計畫取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。
	托收返廠服務	托收返廠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發生「合乎修復資格的電池延長保固服務」事件，且 Dell 支援分析師無法於電話故障排除支援中解決問題，就會派員取件，將產品送回 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。

<p>高級更換服務</p>	<p>不適用</p>	<p>針對在顯示器、媒體插槽座以及適用的系統 (例如：XPS 9315) 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「合乎修復資格的電池延長保固服務」。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，將故障的顯示器、媒體插槽座以及適用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的顯示器、媒體插槽座及/或適用的系統送回，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，必須立即包裝顯示器、媒體插槽座及/或適用的系統，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。</p>
<p>送修服務選項</p>	<p>合作夥伴主導的自行送修服務 (CIS)⁴</p>	<p>自行送修服務屬於「親送」服務，致電 Dell 技術支援部門或親送受支援產品至 Dell 指定維修中心或運送地點 (費用由客戶支出)，就是參加這項服務的第一步。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。「合乎修復資格的電池延長保固服務」將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 授權服務提供者將會聯絡客戶決定取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。工作週期是 7-12 個工作天，通常是十 (10) 天。</p>

<p>服務回應等級</p>	<p>附加選項 (如適用)</p>	<p>服務選項說明</p>
	<p>合作夥伴主導的托收返廠服務 (CAR)⁵</p>	<p>托收返廠服務的第一步是致電 Dell 授權服務提供者。若診斷發現受支援產品發生「合乎修復資格的電池延長保固服務」事件，且無法透過電話故障診斷解決，則您的 Dell 授權服務提供者將收取該受支援產品，並將產品送回 Dell 指定維修中心。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。「合乎修復資格的電池延長保固服務」將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 授權服務提供者將會聯絡客戶決定送回事宜。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。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。</p>
	<p>條款和條件適用於所有非現場服務回應選項</p>	<p>「合乎修復資格的電池延長保固服務」將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，即會送還給客戶。</p> <p>運送程序：診斷期間，Dell 支援分析師會提供指示，說明如何將產品送回 Dell 指定的維修中心。必須將受支援產品送回 Dell 支援分析師提供的地址，並在明顯處貼上「退回授權號碼」的標籤。Dell 支援分析師將提供退回授權號碼。為加快維修或更換速度，請附上書面的簡短問題說明。送修產品請置於原有包裝。若已無原包裝，Dell 支援分析師可協助提供包裝，但可能需收費。</p> <p>運送注意事項：客戶不得寄送手冊、機密、專屬或個人資訊或抽取式媒體。對於遺失或損毀的資料、損壞或遺失的媒體或客戶的機密、專屬或個人資訊，Dell 概不負責。</p>

適用於自 OEM 購買受支援產品之終端使用者的其他條款和條件

「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)。「終端使用者」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 有責任為終端使用者提供初級故障診斷服務。OEM 應盡全力執行適當初步診斷工作，之後再尋求 Dell 協助。即使終端使用者已接洽 Dell 要求服務，OEM 仍需負責提供初步故障診斷；如終端使用者聯絡 Dell 要求服務，但未聯絡其所屬 OEM，則 Dell 會要求終端使用者聯絡 OEM 進行初步故障診斷，然後再聯絡 Dell。