



Dell 服務說明

事件支援服務

服務概覽

Dell 相當樂意根據本服務說明 (以下或稱本「合約」) 為消費者 (個人使用) 客戶提供事件支援 (以下稱「本服務」)。Dell 已過期的硬體保固支援包含對您發生問題之 Dell 系統 (含原廠安裝配件) 提供遠端診斷服務。本服務適用對象包括不再擁有硬體保固或有效服務，以及發生 Dell 有限硬體保固或服務合約保障範圍以外軟硬體問題之客戶，以單次事件為單位計費及提供。凡向 Dell 購買本服務，即代表客戶 (以下稱「客戶」或「您」) 同意遵循本文件 (以下稱「服務說明」) 所規範之一切條款與條件。

本服務說明即為您與 Dell 公司之間簽署的合約。請撥冗詳閱 Dell 公司 (以下稱「Dell」) 據以提供本服務之條款與條件。

本服務說明將以 Dell 制定之《消費者銷售條款》為準據法。Dell 的商業保固和/或服務方案不影響任何適用法定保固或消費者的其他權利。

軟體診斷和維修事件的服務使用資格

具備服務使用資格的系統類型包括特定 Dell 桌上型電腦、Dell 筆記型電腦、Dell 平板電腦及多合一桌上型電腦 (AI O)。Dell 有權隨時更新支援產品清單。

欲享本服務，客戶須確認其擁有問題硬體的完整存取權限，並將可能受本服務影響的任何軟體或資料完整備份，Dell 對任何資料或應用程式損失概不負責。如需更多資訊，請參閱「客戶責任」。

我們可以單次事件 (或多事件/年度) 為基礎，為您提供須另外收費的單次事件支援軟體維修服務，以協助您解決獨立及特定的軟體問題。本服務包括：

- 在當地營業時間 (不包含當地國定假日) 針對軟體問題提供遠端故障診斷協助。
- 依下列表格所列可用服務及支援說明 (若有的話) 並在取得客戶同意下，由 Dell 技術人員透過安全的網際網路連線直接連上您的系統 (以加快故障診斷的速度)，針對常見支援問題提供單次遠端故障診斷事件。

事件支援服務主要提供下列任一方面之協助：

軟體支援事件服務之服務選項	支援內容
軟體 (應用程式或作業系統支援)	協助安裝及設定作業系統 (OS)，或解答或解決一般應用程式 (包括會計軟體、辦公室軟體套件、瀏覽器與公用程式) 的相關問題。大部分第三方軟體的基本安裝。

網路 (印表機、網路與無線支援)	協助設定及/或診斷點對點無線傳輸和乙太網路。協助設定印表機及連線至現有無線網路。
清除病毒 (病毒/間諜軟體支援與清除)	協助診斷故障情形及清除大部分病毒和間諜軟體
資料 (資料移轉、備份及檔案移轉支援)	協助複製硬碟資料及移轉系統資料。整理要執行資料移轉作業的磁碟並加以格式化，以便在主機系統上作業。協助將客戶資料從 Dell 電腦備份至客戶自有的外部媒體。協助使用軟體公用程式盡量回復遺失或毀損的資料 (部分檔案可能無法回復)。
安全 (電腦安全支援)	協助執行重要安全軟體 (由客戶另外購入) 的基本設定和安裝工作，以及協助設定病毒掃描和個人防火牆。

清除間諜軟體/病毒。 客戶明瞭，移除或變更部分間諜軟體與病毒程式可能會影響特定程式的效能。此外，Dell 亦可能受限於軟體授權，而無法變更或移除間諜軟體與病毒程式。客戶有責任檢視軟體此類授權，確保本服務之執行不致於影響授權，或即使有所影響，客戶亦願意承受本服務對該等授權或系統效能之影響。客戶亦明瞭，執行本合約所述服務無法保證客戶系統不再出現其他間諜軟體和病毒。鑑於防惡意程式軟體/清除病毒工作的複雜程度與日俱增，加上惡意程式碼可能導致的問題不盡相同，客戶明瞭 Dell 不保證在執行本服務後，惡意軟體即不再出現。Dell 希望客戶善加使用防護軟體 (例如防毒/防惡意程式軟體和防火牆)，以保護其網路和系統免於有心人士未經授權即逕自存取及刻意散播惡意軟體。此外，尋求防毒軟體設定之相關協助之前，客戶須先訂閱有效的防毒軟體服務。

複製檔案。 法律嚴禁複製受版權保護的資料。客戶須確認其擁有版權，或有權複製其系統上的所有檔案，並應確定 Dell 為執行本服務而複製其系統上的任何檔案時，不致於因此背負侵權責任；上述系統檔案包括但不限於有版權的音樂檔案、動畫檔案或相片檔案。若因客戶未於使用 Dell 服務前移除其系統上的侵權檔案，而導致任何責任、損害、索償或訴訟，客戶同意全權負責，保障 Dell 免於承擔任何責任及損失。

軟體維修事件其他例外情況。 為避免疑義，軟體維修事件適用範圍不包括以下活動：

- 硬體維修或零件和人力服務
- 為共享軟體應用程式提供技術支援
- 為 Dell 認為不常見或 OEM 製造商不支援的軟體應用程式提供技術支援
- 遊戲及購買時的附加套件 (例如教育套件)。
- 針對進階有線/無線網路或網路最佳化作業提供支援
- 為 Web 開發、資料庫程式設計或指令碼編寫提供支援協助
- Dell 判斷沒有問題 (錯誤無法重現) 之案例
- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。

硬體診斷事件服務使用資格

具服務使用資格的系統類型包括購買未滿五年 (以發票原日期為準) 之特定 Dell 桌上型電腦、Dell 筆記型電腦、Dell 平板電腦及多合一桌上型電腦 (AIO) (以下合稱「支援產品」)。Dell 有權隨時更新支援產品清單。即使舊款產品的購買時間未超過五年，但在部分情況下 (例如零件無法取得)，仍恕無法提供支援。

本服務涵蓋範圍僅包含硬體問題診斷，若維修過程須其他零件和人力，我們會針對所需零件和/或安裝服務事先提供額外報價，經您同意後收取額外費用。

本服務不包含軟體媒體、軟體、應用程式故障診斷，亦不提供非 Dell 製造的零件或零件升級服務。若您需要此類支援，Dell 技術人員可在收取額外費用之前提下，協助您判別可升級的正確零件。

周邊零件不屬於本服務涵蓋範圍。「周邊零件」係指獨立於電腦之外的零件，包括但不限於鍵盤、滑鼠、外接硬碟和螢幕。

欲享本服務，客戶須確認其擁有問題硬體的完整存取權限，並將可能受本服務影響的任何軟體或資料完整備份，Dell 對任何資料或應用程式損失概不負責。如需更多資訊，請參閱「客戶責任」。

硬體維修事件其他例外情況。 為避免疑義，硬體維修事件適用範圍不包括以下活動：

- 硬體或軟體之一般使用及「指南」問題。
- 為與客戶安裝的應用程式或硬體搭配使用的 Dell 原廠作業系統或應用程式執行設定或診斷問題。
- 作業系統、軟體、應用程式或驅動程式/修復 (設備製造商未提供) 的設定、安裝及驗證。
- 為 Dell 的授權代理商 (例如 Microsoft®) 產品執行商業升級，無論產品是否購自該代理商皆不在服務範圍內。
- 設定所有通訊軟體 (疑難排解要求除外)。
- 安裝所有非設備製造商提供的軟體及周邊產品，以及確認其與 Dell 品牌硬體的相容情形。產品的原始製造商可能會提供支援。
- 非設備製造商提供的軟體及周邊產品 (另行規定者除外)。
- 非 Dell 品牌系統的 BIOS/韌體升級 (部分錯誤解析除外)。
- 無效的軟體及硬體設定。
- 客戶資料的備份及儲存。
- 客戶的應用程式及資料。
- 消耗性零件，例如 (但不限於) 變壓器、螺絲、緩衝器、塑膠元件、纜線、門鎖和門體，以及損耗性物件，例如塑膠元件和磁片。
- 在業界規定公差內的非重大錯誤，例如噪音、個別 LCD 像素。
- 遊戲及購買時的附加套件 (例如教育套件)。
- 預防性維修。
- 病毒感染後的系統維修，安裝之作業系統為預設 Dell 原廠設定者除外。
- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。

購買服務和聯絡 Dell 尋求服務

客戶可致電 Dell 技術支援部門，或透過線上聊天功能向技術人員購買或使用本服務；部分特定情況下，亦可透過 Dell

eServices 網站 (www.dell.com/support) 取得服務。欲透過電話購買，請撥打 Dell 網站上的專線電話，與我們的技術支援人員聯絡。

當您聯絡 Dell 尋求服務時，Dell 技術人員會請您提供客戶訂單編號、相關硬體與軟體品牌、型號或版本。欲取得相關服務，客戶須先確認 (a) 擁有問題硬體的完整存取權限，並 (b) 將可能受支援產品影響的任何軟體或資料完整備份。

遠端診斷。

遠端線上/電話診斷或疑難排解均屬於本服務之重要項目。遠端診斷可能需要一次以上的互動、與 Dell 電話聯絡或執行較為費時的工作，且我們也可能在安全的前提下，要求查看您的支援產品內部。

完成遠端診斷後，技術人員可能會提供您硬體維修方面的支援選項 (需額外收費)。或者，Dell 會在您主動聯繫或執行遠端診斷期間，建議您將產品寄回 Dell 或任何服務代理商，以進一步深入診斷；Dell 會在診斷結束後提供您維修方面的支援選項 (需額外收費)。

您也可以前往 www.dell.com/support 執行硬體診斷測試。在無 Dell 人員協助之下自行使用 Dell 線上診斷工具，即無需支付診斷費用。若測試完成後仍有疑慮，您可以聯絡 Dell 尋求付費支援服務。

支援選項

Dell 可能會提供下列任一選項，協助您解決問題，不過這些選項並不適用於所有情況，且需額外收費。各支援選項皆包含診斷作業，但若發現其他問題，則可能需要加收額外費用。不過，我們會在執行任何工作前與您聯繫並說明收費規定，獲得您的同意後，Dell 才會繼續執行維修工作並收取費用。您必須在 Dell 提供支援前完成付款。

僅限零件

支援人員會透過電話診斷問題，之後您可選擇不使用 Dell 技術支援人員、Dell 維修中心或任何現場服務的支援，自行選購適用零件維修您的產品。

客戶托收返廠服務。

托收返廠服務的第一步是依上述說明致電 Dell 技術支援人員。若診斷發現支援產品為「合乎修復資格的保固維修」，且 Dell 技術人員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。若非個別訂購，此項服務則包含人力及主要系統組件的維修或零件更換，包括螢幕、鍵盤和滑鼠。此服務一般需要十 (10) 個工作日才能完成，其中包含產品運送來回維修中心的時間。

若 Dell 於維修期間判定須使用額外和/或不同零件，或發現診斷期間未偵測到的問題，Dell 會與您聯絡。無論是要執行

其他任何工作，或針對這類工作向您收費，Dell 均會事先徵詢您的同意。Dell 須先收到客戶付款，才會開始其他任何工作。若新的診斷結果導致維修費用減少，Dell 會退還差額。

注意：寄回產品前，請確認將產品硬碟及其他任何儲存裝置上的資料妥善備份。不論是否有到府或現場技術人員提供協助，您應負責卸下任何機密、專屬或個人資訊以及抽取式媒體裝置 (例如 SIM 卡、DVD/CD 或 PC 卡)。您也必須移除鍵盤、螢幕、滑鼠和印表機等周邊設備，亦須在技術人員提供服務前移除您安裝於電腦上的任何額外硬體裝置 (例如額外記憶體)。若留有任何機密、專屬或個人資訊、資料遺失或損壞、未先移除所有 SIM 卡而衍生資料或語音費用，或是抽取式媒體裝置受損或遺失，Dell 概不負責。請僅留下技術人員於電話中指定的產品元件。請參閱以下「客戶責任」一節。

現場服務：

完成遠端診斷後，Dell 服務技術人員可能會前往您的所在地點，協助您解決硬體問題。本服務收費包含遠端診斷服務、維修人力、零件運送和解決問題所需的替換零件等費用。零件包括但不限於：

硬碟 (SATA)	處理器	DVD 和藍光磁碟機
固態硬碟 (SSD)	記憶體	鍵盤和塑膠元件
主機板	電池	
LCD 螢幕	網路和顯示卡	

我們僅針對 Dell 筆記型電腦、Dell 桌上型電腦和 Dell 多合一裝置提供現場服務。Dell 平板電腦不適用現場服務。

若 Dell 於維修期間判定需使用額外和/或不同零件，或發現診斷期間未偵測到的問題，Dell 會與您聯絡。無論是要執行其他任何工作，或針對這類工作向您收費，Dell 均會事先徵詢您的同意。Dell 須先收到客戶付款，才會開始其他任何工作。若新的診斷結果導致維修費用減少，Dell 會退還差額。

某些情況下，需要的零件會分開運送。您必須在收到零件後致電 Dell，預約在當地工作日營業時間內展開維修作業。

遠端診斷結束後現場服務的重要資訊：

本服務會先透過電話及/或線上支援等方式加以診斷，判定問題無法遠端解決後，再指派 Dell 授權服務技術人員 (以下稱「服務技術人員」) 前往您的所在地點及/或提供相關零組件，以維修及/或更換主要系統單元內的零件 (若非個別訂購，則包括螢幕、鍵盤和滑鼠)。請告知 Dell 技術人員您系統所在地的完整地址。如果您已完成遠端診斷並遵循下列程序，大部分情況下，服務技術人員及/或零組件會於五個工作天內，在當地平日營業時間 (國定例假日除外) 派送至您的所在地點，以執行「客戶現場/到府硬體服務」。如果客戶到府硬體服務的服務技術人員是在當地時間下午 5 點之後才派送支援，則需額外一個工作日，方可派送到您的所在地。

a. 住所必須有成年人在場。 若需於住所提供支援服務，服務技術人員到訪時，現場須有成年人全程在場。

b.您必須提供相關協助。客戶應提供服務技術人員充分的系統存取權限，以及工作空間、電力與市內電話，且不得向 Dell 授權服務提供商收取任何費用。如未能滿足上述需求，Dell 授權服務提供商即無提供服務之義務。

c.到訪不遇。服務技術人員抵達時，若您或授權代表未在現場，服務技術人員將無法提供系統維修服務。若有此情形，後續維修可能需由您另行付費。

零件與服務規定：零件退還

客戶可更換的組件。如果 Dell 技術人員判定故障品很容易拆卸再重新裝回 (例如鍵盤、螢幕、可攜式電腦硬碟或其他任何當時認定可由客戶自行更換的元件)，您會收到此類元件以供您自行安裝，無需服務技術人員現場協助。

更換零件。如果 Dell 技術人員判定您的系統需要更換零件，您應授權服務技術人員以服務代理人身分處理必要之保固零件遞送與退還作業，以利現場維修。若您不允許 Dell 授權服務提供商將故障/未使用組件/保固零件退還給 Dell，可能需支付衍生費用。若您未於十 (10) 天內將故障/未使用組件/保固零件退回，您就會收到以公定市價計費的零件費用帳單。更換零件的形式得在當地法律允許之範圍內重新修復或翻新，且不以品牌和型號為唯一考量，而是以同規格之零件更換。

服務供應情況

我們會在當地平日營業時間提供電話診斷服務。Dell 可能無法為您的產品修復所有問題。若我們無法修復您的產品或沒有可用零件，會將未維修的產品寄回，屆時您有權對本服務收取的費用 (包括診斷費) 申請退款。退款最久可能需要 21 天才可完成。

訂單編號

客戶必須保密 Dell 為本合約所述服務所提供的訂單號碼。**未經授权使用客戶合約或訂單號碼，Dell 概不負責。**

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證其已為本身與 Dell 取得權限，有權存取及使用支援產品、產品上儲存的資料，以及產品包含的所有硬體和軟體要件，以執行各項服務。如果客戶尚未取得該使用權限，在要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此等使用權限，並支付相關費用。

配合遠端診斷、電話技術人員和現場服務技術人員作業。客戶須配合並遵照 Dell 或相關人員的指示操作，包含在遠端診斷或現場支援過程中提供協助。過去經驗顯示，只要使用者與技術人員密切合作，多數產品問題及錯誤皆可在電話支援過程中修正。

軟體維護與版本需求。客戶應以 Dell 規定的最低版本維護軟體及支援產品。客戶亦需遵照 Dell 指示，確實安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品符合維修服務資格。

備份資料及移除機密資料。在 Dell 提供本服務之前，客戶必須就受影響系統上的所有資料、軟體與程式，確實完成備份作業，遠端支援前亦應比照辦理。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以防發生任何故障或資料遭到修改或遺失等狀況。此外，不論是否有現場技術人員提供協助，客戶均應負責移除任何機密、專屬或個人資訊，並卸下抽取式媒體裝置 (例如 SIM 卡、CD、DVD 或 PC 卡)。

下列責任限制條款不適用於德國、奧地利、瑞士及法國；這些國家適用於《Dell 銷售條款與條件》所載之責任限制條款。對於上述國家，除《消費者銷售條款與條件》所載之責任限制條款之外，遺失資料之責任亦僅限於重新安裝備份資料的費用。

以下事項 Dell 概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
- 將支援產品退還 Dell 之前，因未先移除支援產品內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置而產生資料或語音費用；
- 系統或網路無法使用；
- 以及/或 DELL 或協力廠商之任何行為或疏失 (包含過失)。

Dell 不負責回復或重新安裝任何程式或資料。退還支援產品或其零件時，客戶僅應退還電話技術人員要求的支援產品或零件。

客戶瞭解並同意，在任何情況下，若技術人員嘗試協助客戶備份、復原或提供類似服務，而造成任何軟體、程式或資料遺失，Dell 概不負責。任何這類協助均不屬於 Dell 保固及本服務說明的涵蓋範圍。Dell 可基於單獨裁量權提供協助，但不做任何類型的保證或保固。對於技術人員在協助客戶時可能使用的任何協力廠商產品，Dell 一律不提供任何類型的保證或保固。

重要補充資訊

效期。本服務僅為單次事件提供適合問題的診斷服務。Dell 可自行裁量，於通知客戶後終止本服務。

機密或專有權利聲明。客戶同意，凡透過電話、電子形式或其他方式揭露或傳送給 Dell 的資訊或資料，均非客戶的機密或專屬財產。

服務效力。本服務的有效對象僅限客戶本人。客戶不得代表任何第三方，或針對客戶非直接擁有的任何硬體或軟體，在與服務機構、任何分配或共用協議相關的狀況下使用本服務。Dell 可酌情判定本服務是否遭到濫用、為客戶以外人士所使用，或用於違反本合約規範之用途，並保留暫停或終止本服務之權利。

付款。客戶須先付款才能使用本服務。

非服務範圍。本服務不包括本服務說明未明確指明之服務，Dell 亦無提供此等服務之義務。提供服務時，Dell 可判定問題是否超出服務範圍。Dell 可盡商業上合理之努力，建議客戶使用其他適合的資源，但 Dell 不會直接將客戶轉介予其他資源。客戶應瞭解 Dell 可能無法診斷或解決客戶的特定問題。

系統位置。只要您的系統位於 Dell 原始銷售國家/地區 (如 Dell 記錄所示)，即適用本合約定義之單次事件支援服務。

本合約之轉讓。依本服務說明所規定之限制，您若於服務期限屆滿前 (如發票所載) 將整個系統售予他人，得一併轉讓本服務，惟您必須是本系統及服務說明之原始購買人，或由您向系統及本合約原所有人 (或前受讓人) 所購得，並遵循本服務說明之所有轉讓規則。

服務涵蓋範圍限制。本合約期限及涵蓋範圍有一定限制。本服務說明之適用對象僅限發票上所示且居住於 Dell 系統原始銷售國家/地區之系統原始購買人 (如 Dell 記錄所示)，以及在遵循所有轉讓程序前提下，於同一國家/地區向原始購買人或後續受讓人購買系統及本合約之任何對象。

無保證責任。有關本服務的性質，客戶確認並同意以上服務皆依「現狀」提供，且 Dell 不對服務或服務結果做出任何明示或暗示保證，包括但不限於對特定用途的適銷性或適用性做出任何暗示性擔保。Dell 於此明文聲明不對本合約提供之服務做出任何擔保。

條款與條件。Dell 很樂意根據本服務說明及適用的《消費者銷售條款》(請參閱 www.dell.com/terms) 為消費者 (個人使用) 提供上述服務。訂閱本服務，即表示您同意已詳閱並接受適用的《Dell 消費者銷售條款》規範。

© 2018 Dell Inc. 保留一切權利。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有該商標及商品名稱的公司實體或其製造之產品。