

服務說明

Alienware Care

簡介

Dell 很榮幸根據本《服務說明》(以下簡稱「服務說明」) 提供支援產品適用的 Alienware Care (以下簡稱「服務」或「支援服務」)。您的發票收據、訂購確認函、資訊頁面或雙方另行協定的發票形式或 Dell 的訂購確認函 (適用情況下簡稱「發票」) 將包括您已購買的服務名稱和可用服務選項。

本服務適用範圍

本服務為您提供下列功能特色：

- 支援產品的硬體支援方式：
 - 經過訓練的技術支援專員提供線上、電訪型硬體問題故障診斷和解決方案協助。線上聊天及電子郵件支援的網址為：www.dell.com/support。
 - 電話支援申請：24x7¹全年無休 (含假日)。
 - 解決或防止問題所需的更換零件。
 - 派遣現場技術人員及/或將更換零件送至本服務說明所詳述 Dell 認可的客戶地點 (必要時根據所購買的支援選項進行遠端診斷後)，以解決「合乎修復資格的保固維修」。Dell 判斷符合本「服務說明」規定的服務範圍內的所有情況將被視為「合乎修復資格的保固維修」。
- Alienware Care 權利包括存取 SupportAssist for Home PCs，此功能可透過連線軟體啟用，且提供的功能包括 (但不限於)：
 - 主動偵測問題和自動化的建立案例
 - 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
- 完整軟體支援 (以下的「完整軟體支援」一節中有更詳細的說明) 涵蓋範圍包括：
 - 經過訓練的技術支援專員提供線上支援、電訪型軟體問題故障診斷和解決方案協助。Dell 在您的支援產品上預先安裝的特定終端使用者應用程式和作業系統的線上和電訪型支援每天 24 小時提供，全年無休 (包括假日)¹；以及
 - 協同合作協助，即藉由 Dell 的協同合作協助合作夥伴，針對 Dell 在您的支援產品上預先安裝之適用的終端使用者應用程式和作業系統所提供的協助。如需更多詳細資料，請參閱以下的「協同合作協助」一節。
- 經由商業上的合理努力，以支援產品上的某個常見、客戶安裝的遠端軟體解決方案協助，提供簡易的「如何」協助、軟體安裝和解除安裝協助、升級協助或重新安裝出廠設定。
- 支援產品上 McAfee® 等軟體的防毒軟體設定遠端協助。

¹ 美國以外地區所享有之服務可能有所不同，僅限提供商業上合理之服務。如需更多資訊，請造訪 www.dell.com/support/ 以判斷如何取得進一步協助。

本服務說明即是您與 DELL 公司之間簽署的合約。請撥冗閱讀以下條款與條件；您訂單文件上提及的 DELL MARKETING L.P (適用於美國的客戶)、DELL CANADA INC. (適用於加拿大的客戶) 或是 DELL 公司實體或 DELL 授權合作夥伴或經銷商 (在所有情況下均簡稱為「DELL」) 同意依據其中的規定提供服務。所有硬體維修服務都適用於您的「DELL 有限硬體保固」(適用於美國和加拿大的客戶) 或「基本硬體服務協議」(美國客戶請參閱 <https://www.dell.com/warranty>) 所涵蓋的支援產品問題。如果是在 DELL 未直接向終端使用者銷售的國家/地區，則這些合約條款可能會依據銷售者的條款而有所不同。本服務說明受到 Dell 消費者銷售條款或 Dell 商業銷售條款 (若適用) 的約束。此處條款不影響任何適用的法定擔保或消費者的其他權利。

Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home 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 for Home PCs 也會監控系統並收集資訊，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 for Home PCs 已預先安裝於 Dell Technologies 出廠的大多數電腦上。若已不再安裝 SupportAssist for Home PCs，您可以在 [SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com](#) 上手動安裝。若要安裝和使用 SupportAssist for Home PCs，您的系統必須符合最低 PC 需求。您可以在 SupportAssist [使用者指南](#) 和 [SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com](#) 中找到啟用 SupportAssist for Home PCs 安裝和使用的需求。

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

- 針對影響正常運作和效能的問題進行主動系統監控，並視需要，自動建立案例及/或自動更換零件。
- 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 for Home PCs 會蒐集哪些資料？

- 使用者資訊，例如電腦名稱、網域、IP 位址和 Dell 產品服務編號。
- 硬體組態資訊，例如安裝之裝置、處理器、記憶體、網路裝置和用量。
- 軟體組態資訊，例如作業系統的相關資訊。

SupportAssist for Home PCs 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。請造訪 www.Dell.com/Privacy 檢閱 Dell 的完整隱私權政策。

如需進一步瞭解 SupportAssist for Home PCs (包括組態、部署及用途)，以及查看支援產品的最新清單，請瀏覽 SupportAssist for Home PCs 網站：[SupportAssist for Home PCs 支援 Dell.com](#)。

完整軟體支援

「完整軟體支援」包括適用於 Dell 在您的支援產品上預先安裝的特定終端使用者應用程式和作業系統的遠端軟體支援。保固涵蓋的軟體通常包括預先安裝的終端使用者用戶端應用程式，例如 Microsoft® Windows 作業系統、McAfee® Antivirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套裝、Intuit® QuickBooks® 會計軟體、Adobe® Photoshop® 軟體和 Adobe Acrobat® 軟體。

如要檢視目前「完整軟體支援」清單，請參閱：www.dell.com/comprehensive。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。關於最新的保固軟體產品清單，請聯絡技術支援專員。

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，或使用保固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 (亦即一個中央處理單元及其工作站和其他週邊設備) 上重現。Dell 可能會斷定軟體問題相當複雜，或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。

協同合作協助

若 Dell 在您的支援產品上預先安裝的某個軟體發生問題，Dell 將如本文所述擔任單一聯絡窗口，直到找出問題並提報給第三方產品廠商為止。Dell 會特別聯絡第三方廠商，並代表客戶建立「問題事件」或「報修單」，提供必要的問題說明文件。廠商接手參與後，Dell 會監控問題解決流程，並瞭解廠商的處理情形及解決方案，直到廠商提出解決方法、解決步驟、應變方案、變更組態或上報錯誤報告，妥善解決問題為止。在客戶要求時，Dell 將啟動 Dell 及/或廠商組織內部的管理提報流程。

若要符合「協同合作協助」資格，客戶必須與個別第三方廠商簽訂適當的有效支援協議，取得相關權利。當問題確立並通報後，第三方廠商就能針對客戶的問題提供技術支援與解決方案。對於其他廠商的產品效能或服務績效，Dell 概不負責。

如要檢視目前的「協同合作協助」合作夥伴，請參閱：www.dell.com/collaborative。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。

常見的客戶安裝軟體的遠端軟體解決方案協助

技術支援專員透過「如何」協助、軟體安裝和解除安裝協助、升級協助或重新安裝出廠設定，為常用且合法取得的客戶安裝軟體產品，提供遠端軟體問題的解決方案。請注意，某些軟體的硬體要求可能超過支援產品的規格。Dell 將在客戶系統的限制內提供商業上合理的協助。

以下所列之常用的客戶安裝軟體產品僅供參考：

1. 常見的電子郵件程式，例如 Outlook® 或 Windows® Mail 應用程式
2. 常見的網際網路瀏覽器程式，例如 Firefox®、Google Chrome™、Opera™ 軟體或 Microsoft® Edge®
3. 常用的生產力軟體，例如 Microsoft® Office®、Open Office、Adobe® 產品、Google Docs™ 和 Foxit 軟體
4. 常見的財務軟體，例如 Quicken® 和 QuickBooks®
5. 常見的影片和圖片編輯軟體，例如 Adobe® Photoshop® 和 Cyberlink® 軟體
6. 常用的遊戲軟體 (可能因地區和時間變更而異)
7. Microsoft® Store 應用程式

技術支援專員將提供遠端協助，包含設定您的有線/無線網路裝置，以及設定您支援產品上的印表機：

1. 協助您連線至有線/無線網路
2. 協助您設定印表機
3. 針對連線過程中常見的有線網路、無線網路或印表機設定問題，進行遠端故障診斷

技術支援專員將提供以下的簡易「如何」建議：

1. 如何執行資料備份
2. 如何連線至網際網路
3. 如何將檔案轉移至新電腦
4. 如何安裝建議的修補程式/修正程式
5. 如何將桌面個人化
6. 如何安裝週邊設備

從遠端協助您在支援產品上設定防毒軟體

目前已訂閱防毒軟體服務的客戶，亦可獲得防毒軟體排程與設定的相關協助。請注意：您的支援產品一遭到病毒或惡意軟體感染和損壞後，您隨支援產品購買的「服務」不涵蓋病毒或惡意軟體的實際移除和補救。協助病毒或惡意軟體移除和補救可能需要額外付費。

需要服務時如何與 Dell 聯絡

遠端線上或電訪型支援是此服務的主要部份，而且在取得此服務前，需要進行遠端診斷或故障診斷。

步驟一：聯絡 Dell 尋求協助

- 詳細聯絡資料請見 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。

- 如果您在與我們聯絡時已備妥下列資訊和材料，即表示您能協助我們為您提供更好的服務：您的支援產品發票、序號、維修標記編號、型號、目前作業系統版本、行動裝置、電話或 SIM 卡號碼、您正在使用的任何周邊裝置 (例如數據機) 的品牌名稱和型號，以及 Dell 要求的其他資訊。
- Dell 將會確認支援產品、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

- 要求支援時，客戶應提供錯誤訊息的資訊 (如有) 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，進行一連串遠端故障診斷步驟，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。
- 請仔細地按照指示及任何的建議方式進行。如步驟一與步驟二所列出的遠端診斷或故障診斷步驟，是為您的問題找出正確解決方案的重要環節。這些步驟可能需要與 Dell 進行多次互動或通話，或是延時診斷。
- 如果在完成遠端診斷或故障診斷後，Dell 決定您支援產品的問題是「合乎修復資格的保固維修」，且有必要更換零件、將受支援產品送修，或派遣現場技術人員進行維修，則我們將提供其他指示。

線上、聊天及電子郵件支援

線上、聊天及電子郵件支援可能會因國家/地區而有所不同¹。有關線上、聊天及電子郵件支援的聯絡資訊，請參閱 www.dell.com/support。

電話支援要求

- 受過專業訓練的電話技術協助 24 小時提供¹，全年無休 (包括假日)。
- 對於主要是以當地語言提供服務的國家/地區，在當地營業時間之後僅提供英語服務。
- 對於電話支援要求，請利用下列專線號碼與技術支援部門聯絡。請依提示輸入支援產品上所載之快速服務代碼。Dell 保留得隨時變更電話支援專線號碼的權利。

地點	Dell 聯絡電話號碼
美國	1-800-624-9896 或 1-877-293-1197
加拿大	1-800-847-4096
其他國家/地區	請參閱線上商店的「與我們聯絡」區段，以取得詳細聯絡資料和支援選項的完整清單，或是前往 https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport 並選擇正確的國家/地區選項。

¹ 美國以外地區所享有之服務可能有所不同，僅限提供商業上合理之服務。如需更多資訊，請造訪 www.dell.com/support/ 以判斷如何取得進一步協助。

現場服務

以遵守本服務說明中規定之所有適用條款和條件為前提，技術支援專員在完成遠端故障診斷、診斷及問題判定後，將判定「合乎修復資格的保固維修」是否需要派遣現場技術人員及/或分派零件，或是否可遠端解決問題，而 Dell 將派遣現場服務技術人員至客戶的位置處理「合乎修復資格的保固維修」。

技術支援專員將判斷在您居住的國家/地區 (例如美國、加拿大) 內，此類服務是否適用於您的支援產品。

請告知技術支援專員您支援產品所在地的完整地址。服務履行與服務回應時間，將依據您聯絡或詢問 Dell 的時間、您購買的服務替代方案、零件供應狀況、地理條件、天氣狀況以及本服務說明之條款等因素而定。若您遵照本服務說明詳述的程序，且您的問題符合本服務說明規定的派遣條件，我們將會派遣一位現場技術人員，通常是在完成遠端診斷後的 1 或 2 個營業日內 (大型都會區)，或是盡一切商業上的合理努力盡快提供 (較偏遠的地理區)，以便在您例假日外的星期一到星期五，當地時間早上 9 點到下午 6 點之間，到達您的所在位置。若現場技術人員於下午 5 點之後才派遣，則現場技術人員可能需於次營業日才能抵達您的所在地點。

- 必須有成人在場：關於現場提供的服務，在現場技術人員造訪期間必須有成人在場。
- 您必須提供的協助：客戶應提供現場技術人員充分的支援產品存取權，以及 (不得向技術人員收取任何費用) 安全的工作空間和電力。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)。如果未能滿足上述需求，現場技術人員即無提供服務之義務。
- 到訪不遇：現場技術人員抵達時，若您或您的授權代表未在現場，現場技術人員便無法進行支援產品的維修服務。若有此情形，後續維修要求可能須由您另行付費。
- 在部分國家/地區，現場服務可能會透過您的銷售者或第三方承包商代表 Dell 交付。

客戶可更換組件 (CRU)

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」)。遠端診斷過程中，若技術支援專員判斷只需更換指定的 CRU 零件即可完成「合乎修復資格的保固維修」，則 Dell 會直接將指定的 CRU 零件寄給客戶。CRU 零件的寄送方式，視客戶購買的服務等級而定。若選購現場服務或高級更換服務回應時間，除非技術支援專員另有註記，否則維修零件將採一到兩個營業日貨運方式送達。

其他服務回應選項

若在遠端故障診斷、診斷和問題判定後，Dell 判斷「合乎修復資格的保固維修」需要遠端診斷後的現場服務以外的修復方法，Dell 可能會視適用的國家/地區選取下表的其中一個服務回應選項。Dell 也可能會在客戶要求服務時提供其他服務選項給客戶。

若發現是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組件，或針對支援產品的某些部分寄送更換組件，而不修理並送回客戶寄來修理的支援產品。

對於任何自支援產品中卸下、且未由客戶妥善寄回給 Dell 的零件，客戶有義務依照當下的標準 Dell 價格支付費用。若客戶無法及時支付未妥善送回給 Dell 之零件的費用，可能會中止客戶在本服務說明中之服務。若支援產品所在位置目前不提供主要通用貨運商服務，或一家或多家主要通用貨運商提供有限服務，則 Dell 的正常維修服務將會延遲。

客戶不得寄送手冊、機密、專屬或個人資訊或可移除媒體。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。

服務回應等級：	國家/地區：	詳細資料：
快速郵寄送修服務：由 Dell 提供包裝盒並支付運費；或退回維修中心	美國和加拿大	若在遠端診斷和故障診斷後，Dell 判斷支援產品需要快速郵寄送修服務，一般會在遠端故障診斷後的 1 或 2 個營業日內，將包裝、運輸指示與預付運貨單寄送到客戶所在位置。Dell 將會使用次營業日寄送的投遞方式，將包裝、運輸指示與預付運貨單寄送給客戶。客戶必須在當天或次營業日立即包裝支援產品，並採用郵寄方式或安排貨運業者取貨遞送。若客戶將支援產品運送到退貨庫房時有任何延遲，將會導致維修回應時間延遲。
郵寄送修服務；預付運費	澳洲、巴西、香港	郵寄送修服務的第一步是依上述說明，致電技術支援部門。進行遠端診斷及故障診斷時，技術支援專員會判斷問題的嚴重程度，決定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支援產品送至 Dell 的日期起 7 到 12 個營業日，包括運送至維修中心以及從維修中心送回。
自行送修服務	拉丁美洲地區和部分南亞國家/地區	自行送修服務屬於「親送」服務，第一步是依上述說明，致電技術支援部門。進行遠端診斷及故障診斷時，技術支援專員會診斷是否為硬體故障：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 將會聯絡客戶計畫取回事宜。修復服務等級協議在 7 到 12 個營業日之間，但可能會因國家/地區和城市而有所不同。

服務回應等級：	國家/地區：	詳細資料：
合作夥伴送修服務	適用於歐洲、中東、非洲、越南、巴基斯坦、斯里蘭卡、孟加拉、中國和印度的某些新興市場	自行送修服務屬於「親送」服務，聯絡給 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營業時間，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 授權服務提供商將會聯絡客戶安排取回事宜。修復服務等級協議在 7 到 12 個營業日之間，但可能會因國家/地區和城市而有所不同。
托收返廠服務	西歐、南非、波蘭、捷克共和國、馬來西亞、新加坡、泰國、南韓和台灣	托收返廠服務的第一步是聯絡技術支援部門。若診斷發現支援產品為「合乎修復資格的保固維修」，且技術支援專員無法透過遠端診斷及故障診斷流程解決，就會派 Dell 代表前往取件並送至 Dell 指定維修中心。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。修復服務等級協議在 7 到 12 個營業日之間，但可能會因國家/地區和城市而有所不同。
合作夥伴托收返廠服務	在歐洲、中東和非洲的某些新興市場提供	托收返廠服務的第一步是聯絡 Dell 授權服務提供商。若診斷發現受支援產品為「合乎修復資格的保固維修」，且 Dell 授權服務提供商無法透過遠端診斷及故障診斷流程解決，Dell 授權服務提供商將前往取件並送至 Dell 指定維修中心。 標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，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 授權服務提供商將聯絡客戶安排送回事宜。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。
僅限零件服務	全球適用	針對客戶可更換組件和 Dell 品牌配件，Dell 將允許客戶要求更換零件以支援「合乎修復資格的保固維修」。Dell 得提供整機更換組件而非個別更換零件，在此情況下，Dell 會針對個別更換零件提供預付的運送容器給客戶，讓客戶用來將原廠故障零件寄回 Dell。

服務回應等級：	國家/地區：	詳細資料：
高級更換服務	全球適用 ¹	Dell 針對有「高級更換服務」的客戶，或基於禮貌的考量，得自行決定寄送更換產品到客戶所在位置以支援「合乎修復資格的保固維修」。更換的產品將以陸運方式運送。在某些情況下，Dell 得自行決定派遣一名現場技術人員來更換/安裝更換的產品。在收到更換的產品後，客戶必須在 3 個營業日內，將故障的受支援產品送交指定的貨運業者地點，以便將故障的受支援產品送回給 Dell。如果 Dell 判斷無法從貨運業者的地點將支援產品送回，且客戶必須透過郵寄送回方式將支援產品送回，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，必須在當天或次營業日立即包裝受支援產品，並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。

服務回應等級：	詳細資料：
條款與條件適用於所有非現場服務 回應選項	<p>在遠端診斷後，若因技術支援專員確認的理由而無法在現場維修產品，他們將提供如何將產品送回 Dell 指定維修中心的指示。必須將支援產品送回技術支援專員提供的地址，並在明顯處貼上「退回授權號碼」的標籤。技術支援專員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，技術支援專員可協助提供包裝，但可能需收費。</p> <p>運送注意事項：客戶不得寄送手冊、機密、專屬或個人資訊或可移除媒體。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>

Alienware Care 不包括

- 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。
- 未在本服務說明中明確描述的效能或管理協助。
- 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。
- 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產品支援或協同合作協助。

¹ 美國以外地區所享有之服務可能有所不同，僅限提供商業上合理之服務。如需更多資訊，請造訪 www.dell.com/support/ 以判斷如何取得進一步協助。

- 客戶售後安裝的硬體及/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。
- 惡意軟體和病毒移除。
- 資料備份服務。
- 資料、應用程式的復原或傳輸。
- 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。
- Dell 認為因未經授權嘗試安裝、維修、維護或修改硬體、韌體或軟體 (除非由 Dell、Dell 授權經銷商或服務提供者進行，或客戶運用客戶可更換組件 (CRU) 零件) 而導致的必要服務。
- Dell 認為不常見、OEM 製造商不支援、未列在「完整軟體支援」清單中，或是僅由 Dell 判斷並非熱門遊戲之軟體應用程式的技術支援。
- 針對共享軟體應用程式提供技術支援。
- Dell 認為因不當處理或使用產品或設備而導致的必要服務。
- 支援產品或元件因天災 (包括但不限於閃電、水患、龍捲風、地震及颶風)、使用不當、意外、濫用 (例如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、不適合的實體或作業環境、客戶 (或客戶代理人) 維護不當、移除或變更設備或零件辨識標籤，或非 Dell 負責產品引起之故障，造成設備損壞而提供的支援。
- 請注意：在特定情況下，可能會因為支援產品受到病毒或惡意軟體感染，而導致 Dell 在病毒或惡意軟體移除前無法提供支援。若有這類情況，技術支援專員將會通知客戶。

一般客戶責任

存取權限的授權單位。 客戶聲明並保證其已為本身與 Dell 取得許可，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元件，以利提供各項服務。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

配合線上支援診斷、技術支援專員及現場技術人員。 客戶將配合任何 Dell 遠端支援診斷服務或技術支援專員，並遵循其指示。過去經驗顯示，只要使用者與技術支援專員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過密切遵循遠端診斷的指引更正。

維持軟體與服務版本。 客戶之軟體及支援產品必須符合 Dell 指定的最低版本等級，或是 www.dell.com/support 上指定的組態。客戶亦需確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品符合此維修服務資格。

資料備份及移除機密資料。在提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生故障或資料遭到修改或遺失。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)，無論是否有現場技術人員提供協助。Dell 不負責恢復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 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. 可移除媒體損壞或遺失。
4. 將支援產品退還 DELL 之前，未能移除支援產品內的所有 SIM 卡或其他可移除媒體，而產生的資料或語音費用。
5. 無法使用系統或網路。
6. Dell 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。

防毒軟體安裝。在取得防毒軟體設定協助之前，客戶必須訂閱有效的防毒軟體服務。

第三方保固。Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。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。

Dell 服務條款與條件

本服務說明由台端，即客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上確認的 Dell 實體共同簽訂。

適用於美國消費者：Dell 很榮幸能依照本服務說明和適用的「美國消費者銷售條款」提供客戶服務，請見 www.dell.com/terms (簡稱為「協議」)。

適用於所有客戶：請參閱下表，其中列出適用於客戶所在地點之協議所在的 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。如果您是商業客戶，請參閱適用於您所在國家/地區的商業銷售條款。

適用於您所購買 Dell 服務的條款與條件		
客戶所在地點	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
美國	美國消費者銷售條款，請見 www.dell.com/terms	美國消費者銷售條款，請見 www.dell.com/terms
加拿大	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大文)	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大文)

適用於您所購買 Dell 服務的條款與條件		
客戶所在地點	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
拉丁美洲與加勒比海地區	請造訪 www.dell.com 請選取終端使用者的國家/地區以尋找特定的銷售條款，然後前往「條款和條件」一節，並選取適用的銷售條款。	當地 www.dell.com 特定國家/地區網站 https://www.dell.com/servicecontracts
亞太地區-日本	當地 www.dell.com 特定國家/地區網站或 消費者服務合約 Dell	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 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，則應僅理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供者。除非自 Dell 購買，對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
歐洲、中東及非洲	此外，位於法國、德國和英國的客戶可選取以下的適用 URL： 當地 www.dell.com 特定國家/地區網站或 http://www.dell.com/servicecontracts 英國： 消費者服務合約 Dell 英國 法國： 個人服務合約 Dell 法國 德國： 家庭使用者服務合約 Dell 德國	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 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，則應僅理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供者。除非自 Dell 購買，對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。

請注意：客戶如需存取其當地 Dell 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 www.dell.com，或在 Dell 的「選擇國家/地區」下拉式功能表選擇其中的選項即可。

所有客戶：

您得於服務合約效期屆滿前，依本服務說明所訂限制，根據當時受支援產品的有效可用選項延展您的維修期；惟您的服務合約期限不得超出硬體保固的期限 (包括任何延長保固)。請注意，這獨立於您依強制性當地消費者法律可能享有之任何法定保固權利。客戶茲同意，於合約效期屆滿後，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，詳細內容可於 www.dell.com/servicecontracts 查詢。

本服務說明之任何條款若與協議之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，且不得將其解讀/視為將取代協議中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。

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 軟體或網際網路介面上點選/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其中所納入以供參考之協議。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，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單文件。

支援和保固相關服務的其他條款與條件

- 1. 服務期限** 本服務說明自您下達訂單當日起生效，至服務期限結束為止。「服務期限」始自發票日期，並以客戶發票指定期限為限。如果是在 Dell 未直接銷售給終端客戶的國家/地區，本服務說明將在首次購買時開始生效，並持續至 Dell 在支援文件 (例如 Dell 發票) 和 Dell 網站上載明的期間。除非 Dell 與客戶另以書面約定，否則依據本服務說明購買之服務，僅供客戶使用，不得轉售或做為服務機構用途。
- 2. 支援產品** 此服務適用於支援的產品，包括部分以標準組態 (以下稱「支援產品」) 形式購買的 Alienware 品牌產品。您的發票或此服務說明副本隨附的資訊頁上說明了此服務說明涵蓋的特定產品。支援產品項目將定期新增，因此如需您的支援產品適用的最新服務清單，請聯絡銷售代表或造訪 <http://www.dell.com/support>。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。
- 3. 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)，以及針對尚在保固期間內的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 (即「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，請聯絡技術支援專員。

4. **國際旅行支援。** Dell 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) 個月的支援產品。特定服務及支援功能可能無法提供，而且會受到「地區限制與搬遷」章節之條款的約束。其他條款與條件適用；請洽 Dell 技術支援部門以瞭解詳細資料，或造訪 <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>。
5. **檢查。** Dell 保留檢查支援產品的權利，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，送回不符規定之產品以修復至正常運作狀態。檢查過程中，若 Dell 判定支援產品的損壞或缺陷在購買服務前就已經存在，將拒絕其購買服務。
6. **零件和產品擁有權。** 自支援產品卸下的所有 Dell 零件或元件，以及客戶在收到替換產品後所退還的原始產品，一概為 Dell 所有。如果 Dell 已提供客戶更換零件、元件或產品，則客戶必須退還故障零件、元件或產品給 Dell；如果客戶已為相關產品購買「保留您的硬碟」服務，則可保留其硬碟。如果客戶未依上所述退還故障零件、元件或產品給 Dell，或未在十 (10) 天內依照更換組件隨附的書面說明退還組件 (若更換組件不是由 Dell 現場技術人員當面交付)，則客戶同意依更換組件的發票收據上所載金額支付款項給 Dell。如果您未向 DELL 支付任何零件、元件或產品的費用，DELL 可以取消本服務說明、暫停提供您享有的任何 DELL 產品的保固及/或服務支援 (直到您支付相關費用為止) 及/或採取其他法律手段。因未適當退還零件、元件或產品而遭暫停的保固或服務，將不會延長保固或服務合約期間。
7. **零件。** 在進行修復和更換產品時，Dell 會使用 (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與產品。
8. **高級更換服務。** 無論您原來購買的服務等級為何，Dell 將根據高級更換服務提供更換零件或產品 (「更換項目」) 給您 (如果適用於您所在的地區)。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，請聯絡技術支援專員。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。

重要補充資訊

無擔保。於適用法律所允許之範圍內，客戶承認並同意基於服務的性質，這些服務依「現狀」提供，而且 DELL 對於服務或服務結果，無論是明示或默示，包括但不限於適售性或符合特定用途的任何默示擔保。DELL 於此明文聲明不對依本文提供之服務提供任何擔保。

責任限制。於當地法律所允許之範圍內，依據本服務說明規定，客戶所享有唯一且具排他性之救濟措施，以及 DELL 所應負擔之合約、侵權或其他責任，將根據索賠之服務項目支付給 DELL 的金額按比例退款。在任何情況下，DELL 皆不對您或因任何原因造成之任何損害負責，包含但不限於：任何間接、意外、特殊或衍生性之損害、費用、成本、利潤、節餘或收入的損失、資料遺失或毀損，或者其他因本協議所產生或與本協議相關的責任，或因為安裝、反安裝、使用或無法使用系統，或者未使用任何依本協議所提供的維修材料。本協議賦予您特殊法律權利，同時因所在司法管轄區之不同，您可能享有其他法律權利。某些司法管轄區不允許排除或限制 (i) 附帶或衍生損害 (ii) 默示保固，因此上述排除可能不適用於您。

約束性仲裁。適用於美國和加拿大的客戶，本服務說明須在個別基礎上透過仲裁解決爭議，而非透過陪審團審判或集體訴訟。所有其他客戶：適用於您的爭議解決方案條款，皆已在您的銷售條款中陳明。Dell 及您均不得在案由發生十八 (18) 個月後依據本服務說明採取任何形式之行動；如為未繳納款項之情況，則為最後繳款日起算之十八 (18) 個月後。

準據法。於適用法律所允許之範圍內，本協議應受德州之法律所管轄，但不適用其法律條文衝突。如附錄 A 中或適用銷售條款中所述，您可能會適用不同的準據法條款。

可分割性。若本服務說明中有任何條款無效或無法執行，雙方當事人同意刪除該條款，且本服務說明之其他條款仍將有效。

商業上合理之服務範圍限制。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超過服務範圍，Dell 得拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因，導致無法提供服務或延遲服務，Dell 概不負責。服務範圍僅限支援產品之原設計用途。客戶確認 Dell 可能無法解決客戶的特定問題。

選購服務。客戶可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理等專業、支援或培訓服務)，但各地提供的選購項目可能因客戶所在地點而有所不同。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，則選購服務將依據本服務說明各條款與條件之規定。

轉讓與外包。Dell 可將本服務外包和/或將本服務說明轉讓給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell 名義執行服務。

完整協議。本服務說明為您與 DELL 間，就標的事項之完整且唯一的協議內容，其效力優先於所有先前之口頭或書面提案和通訊。

取消服務。若您自 Dell 以外的銷售者處購得本服務，請參閱銷售收據或其他銷售說明文件上的退貨政策，並且前往原始購買地點以辦理退貨、取消或退款事宜。除非在適用的銷售條款中另有指明，對於自 DELL 購買的客戶，您可以在至少三十 (30) 天前以書面形式通知 DELL 您要取消的決定。針對您已支付之費用，Dell 會將剩餘未使用之服務期間款項退還給您。如果目前合約年度已發生三十 (30) 天以上，則不會對該目前合約年度進行退款。基本有限硬體保固或基本硬體服務協議 (如果適用) 無法取消。於訂購之後任何時間取消延長保固或其他服務，可能會減少任何適用之折扣，亦可能要求您退還整套產品。

如果您是消費者，則上方的取消條款不會影響消費者的任何適用的法定保固或消費者的權利。

在服務期限內，Dell 能因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶未能依照發票條款支付本服務的全額費用。
- 客戶拒絕配合協助技術支援專員或現場技術人員。
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款和條件。
- 如果您對技術支援專員或現場技術人員進行口頭或人身威脅。
- 若您的位置或產品所在區域充滿昆蟲、嚙齒動物、害蟲、生物危險、人類或動物排泄物和/或現場技術人員合理判斷為不安全的化學品；或
- 客戶屢將本服務不當使用於非約定用途；或者客戶有其他違反本服務說明內所載 Dell 公平使用原則之行為。

若 Dell 因上述任一原因取消本服務，Dell 將會寄送書面取消通知至客戶發票上所記載的地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，生效日應為 Dell 向客戶寄送取消通知當日起十 (10) 天以上，除非當地法律另有明訂取消條款則從其規定。若 Dell 因上述任一原因取消本服務，則客戶無權就已支付 Dell 或應付之款項要求退費。此外，Dell 得自行決定在向客戶提出通知三十 (30) 天後逕行終止服務，屆時客戶將有權就已支付之服務費用，依未達期限天數按比例要求退費。

地區限制與搬遷。我們將在客戶發票上指定的場所提供本服務。本服務不適用於所有地區。若遷移目的地所在國家/地區已經提供本服務，則 Dell 將盡商業上的合理努力，依據服務條款規定，於目的地所在國家/地區履行服務義務。若遷移目的地所在國家/地區並未提供本服務，則無法轉讓本服務。

服務選項，包括服務等級和技術支援時間，將依地理位置而有所不同，而且需要經過授權驗證。某些選項可能無法在客戶所在地點購買。支援產品的所在地點若有變更，Dell 將依當地的服務供應情況，決定是否提供服務，並可能須另行收費。

限制可能包括：

- 以 Dell 在新國家/地區提供支援時使用的語言提供支援，
- 人工服務及零件的可用性 (特別是某些零件，如外語鍵盤或 AC 變壓器，可能無法提供)，
- 支援非當地語言或非為當地市場設計之軟體的能力。

如果客戶永久移居至不同的國家/地區，則必須將支援產品上的產品服務編號轉移至當地的國家/地區。如需擁有權轉讓的具體規則，請參閱：<https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>。

服務之轉讓。 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 (適用於美國和加拿大) 以及 <https://www.dell.com/servicecontracts> 網站所列一切轉讓程序。可能要支付轉讓費。請注意，客戶或受讓人若將受支援產品搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的服務費率，則可能無法在新地點獲得保障，或必須另外付費才能維持相同等級的支援。客戶若決定不支付此類額外費用，則服務內容可能會自動變更為依新地點該價格或更低價格所能提供之支援類別；已付款項概不退費。服務不得轉讓予其他裝置或產品服務編號。

公平使用原則。 使用此等服務時，必須遵守 Dell 的公平使用原則。Dell 的公平使用原則規定，任何時候使用者有濫用服務，超出合理範圍內使用等級之情形，則 Dell 得保留暫停或取消服務之權利。此外，在當地法律允許的範圍內，若 Dell 自行判斷認為有下列情況者，亦得保留暫停或取消任何服務之權利：(a) 以詐欺方式使用服務，(b) 將服務提供給合格客戶或其允許之受讓人以外之任何人士使用，或 (c) 將服務用於支援產品以外的電腦系統。

通話錄音。 當地法律允許的範圍內，Dell 或其第三方子承包商為履行其提供 Alienware Care (以下簡稱「服務」) 之義務，得基於 Dell 的決定以及僅基於監控 Dell 的回應品質之目的，針對您與 Dell 之間所有或部分通話、聊天、電子郵件和其他互動進行錄製。Dell 將根據 [Dell 隱私權聲明](#) 來處理您的個人資料，其中可能包括將您的資料轉移至其他司法管轄區。若您不同意這些條款，請勿使用本服務。

附錄 A

適用特定國家/地區和州/省的條款與條件

除非本附錄 A 或本服務說明其他部分對於客戶所在國家/地區單獨說明了準據法和司法管轄區條款，否則立約雙方均同意本服務銷售條款中說明的準據法與司法管轄區條款，而不考慮選法規則、法律條文衝突或聯合國國際商品買賣公約。

亞太地區及日本 (APJ) 客戶之國家/地區特定適用的準據法與司法管轄區

若因本服務說明產生任何相關糾紛，需由客戶所在地的管轄法院依當地準據法審理之。立約雙方同意以下適用法院具專屬管轄權，亦同意遵守適用準據法，而不考慮選法規則、法律條文衝突或聯合國國際商品買賣公約。

客戶所在地：	適用準據法：	管轄法院：
中國	中國法律	廈門人民法院 (專屬管轄權)
香港與澳門特別行政區	香港法律	香港特別行政區法院 (非專屬管轄權)
台灣	台灣法律	台灣台北地方法院 (非專屬管轄權)
韓國	韓國法律	首爾中央地方法院 (非專屬管轄權)
馬來西亞	馬來西亞法律	馬來西亞法院 (非專屬管轄權)
新加坡	新加坡法律	新加坡法院 (非專屬管轄權)
泰國	泰國法律	泰國法院 (非專屬管轄權)
印度	印度法律	邦加羅爾法院 (專屬管轄權)
印尼	印度尼西亞共和國法律	雅加達中央地方法院 (非專屬管轄權)
其他亞太及日本地區的 國家未另行提及	新加坡法律	新加坡法院 (非專屬管轄權)
澳洲	澳洲法律	新南威爾斯法院 (非專屬管轄權)
紐西蘭	紐西蘭法	紐西蘭法院 (非專屬管轄權)

適用於加拿大客戶的國家/地區特定條款

準據法。 於適用法律所允許之範圍內，本服務說明應受適用之安大略省法律 (如果您位於魁北克省以外) 或魁北克省法律 (如果您位於魁北克省) 及加拿大聯邦法律所管轄，但不適用法律條文衝突。

通知。 您向 Dell 發出的任何書面通知都必須寄送至以下地址：Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department。

適用於美國客戶的國家/地區特定條款

通知。 您向 Dell 發出的任何書面通知都必須寄至以下地址：Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department。

適用於歐盟客戶的國家/地區特定條款

作為消費者，若從 DELL 購買的軟體出現不合規瑕疵，您有權依法免費獲得補償。根據適用的消費者保護法，本服務說明沒有任何內容會影響或刪減法定權利和補償，而且依法不得更改或刪減。

適用於拉丁美洲客戶的國家/地區特定條款

如果本服務說明與 Dell 消費者銷售條款或 Dell 商業銷售條款 (若適用) 之間有所抵觸，則以後者為準。根據適用的消費者保護法，本服務說明沒有任何內容會影響或刪減法定權利和補償，而且依法不得更改或刪減。

針對個人、家人或居家用途而購買的美國客戶所適用的州特定條款。

本段落所述條款適用於特定州之另行付費購買的保固和服務。若您另行付費購買服務時，並非以下各段落中指定之州的永久居民，則不具行使此處所列之權利及/或補償措施的資格。除下列指定的州以外，Dell 並無依據此等條款提供服務之義務。本節中的「協議」一詞係指本服務說明。

阿拉巴馬州與喬治亞州客戶。本協議賦予 Dell 的各項義務，享有 Dell 完全誠信的支援。

加州客戶。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若是您在收到本協議的 30 天內取消本協議，且您未對本協議提出任何索償，您將會收到完整的退款。若您對本協議提出任何索償，您將會根據任何已執行之服務的零售價值，得到按比例退還的退款。若您於接獲本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 由您收到受保障硬體之日起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何修復或更換費用。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

科羅拉多州客戶。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

哥倫比亞特區客戶。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

佛羅里達州客戶。本段落所列條款適用於購買硬體及本協議以用於個人、家人或居家用途的佛羅里達州永久居民。如果您針對個人、家人或居家用途購買硬體及本協議時，尚不具備佛羅里達州永久居民之身分，則不具行使此處所列之權利及/或補償措施的資格。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。如果您取消本協議，可獲得之退款將以按比例計算之未滿期購買費用的 90% 為準，並扣除任何已支付之索償費用，或任何為您所支付的維修費用。如合約係由 Dell 取消，則退款將以按比例計算之未滿期購買費用的 100% 為準。任何僅針對本協議之條款與條件所引發之索償及爭議，其仲裁不具約束力；除非雙方當事人於主張索償或要求仲裁之時，以書面方式同意雙方當事人認定仲裁具有約束力。本協議應受德州之法律所管轄。然而，如佛羅里達州管轄服務保固協會之法律於特定情況下明文禁止此準據法，則於此等特定情況下應以佛羅里達州法律為準。由於地區限制造成之服務轉讓或降級費用並不適用。如因將硬體轉讓至新地點而導致需要降級服務，則客戶得取消本協議同時獲得按比例計算之退款，如前列條款所述。Dell Marketing L.P. 為佛羅里達州之授權服務保固協會，同時為本協議之發行機構。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合

約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

夏威夷州客戶。若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

伊利諾州客戶。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您於接獲本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 由您收到受保障硬體之日起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何修復或更換費用。

肯塔基州客戶。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

緬因州客戶。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若是您在我們寄出本協議的二十 (20) 天內取消本協議，或如果本協議是在銷售時提供給您，而您在收到本協議十 (10) 天內取消本協議，並且未依據本協議索償，則本協議將失效，且 Dell 將對本持有人進行退款，或者將本協議完整的購買價格與任何州法所要求的銷售稅計至協議持有人的帳戶。此條款所提及之協議失效權利，僅適用於本協議原始購買人且不得轉讓，亦唯有在本協議返還予 Dell 之前未提出任何索償之前提下才適用。若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。在適用的二十 (20) 或十 (10) 天期間到期後，或者在該期間內已依據本協議索償後，您得取消本協議，且我們將退還給您按比例計算之未滿期供應商費用全額，減去任何已支付之索償款後的金額。我們可能會收取行政費用，但不會超過供應商費用的 10%。若 Dell 取消本協議，Dell 至少應於取消協議之十五 (15) 天前，寄送書面通知至 Dell 記錄所載之協議所有人最後已知的地址，且通知將載明取消的生效日期與取消的原因。若 Dell 基於未支付供應商費用以外的理由取消本協議，Dell 將依比例退還您未滿期供應商費用全額減去任何已支付索償後的金額。一旦 Dell 取消，就可能收取行政費用，但不會超過供應商費用的 10%。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後

的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

馬里蘭州客戶。若是在我們寄出本合約的二十 (20) 天內退回本合約；或如果本合約是在銷售時提供，而您在收到本合約當日退回本合約，並且未依據本合約索償，則本合約將失效，並且 Dell 會將服務合約的完整購買價格退還給您或計入您的帳戶。您取消本合約後，如果我們未在您取消後四十五 (45) 天內退還本服務的購買費用，則 Dell 必須為未支付或未計入帳戶的每一個月，支付服務合約已支出金額的百分之十 (10)，做為未支付的罰款。此條款所提及之合約失效權利，僅適用於服務合約原始購買人且不得轉讓，亦唯有在取消之前未提出任何索償之前提下才適用。

麻薩諸塞州客戶。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若是您在我們寄出本協議的二十 (20) 天內，或如果本協議是在銷售時提供，而您在收到本協議十 (10) 天內取消本協議，並且未依據本協議索償，則本協議將失效；Dell 將對本協議持有人進行退款，或者將本協議完整的購買價格計至協議持有人的帳戶。此條款所提及之協議失效權利，僅適用於本協議原始購買人且不得轉讓，亦唯有在本協議返還予 Dell 之前未提出任何索償之前提下才適用。若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。若 Dell 取消本協議，Dell 至少應於取消協議之五 (5) 天前，寄送書面通知至本協議所有人在我們的記錄中最後已知的地址。若 Dell 基於以下原因取消，則無需提前通知：未付款、重大失實陳述；或服務合約持有人因涵蓋的產品或使用相關問題而不履行實質責任。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

明尼蘇達州客戶。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

蒙大拿州客戶。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

內華達州客戶。 您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您於接獲本協議二十 (20) 天之內取消協議，同時未依本協議提出任何索償，您將可獲得總價之全額退費。若您於接獲本協議二十 (20) 天之後的任何時間取消協議，或雖取消協議但是曾經依據本協議提出索償，則可獲得按比例計算之未滿期費用退款，扣除總價 10% 的取消費用。Dell 得於您接獲本協議七十 (70) 天內因任何原因取消本協議。於該期限後，Dell 僅得於以下狀況取消本協議：

- 您未能支付到期款項。
- 您觸犯法律，而依據本協議將導致額外服務。
- 發現客戶為取得本協議或提出索償，採用詐欺手段或做出重大失實陳述。
- 協議生效後發覺客戶所牽涉之作為或疏失，或違反本協議條件之情事，將大幅並實質增加依據本協議所產生之服務；或
- 服務之本質或範圍發生重大改變，導致其實質且大幅超越本協議生效日時預期之情形。

若 Dell 依上述原因取消本協議，將寄送書面取消通知至您於 Dell 記錄中所載的地址。通知內容包括取消或暫停服務的生效日期，生效日應為 Dell 寄送取消或暫停通知之日起不超過十五 (15) 天以上，且您有權聯絡我們取消合約以替代暫停。此外，您將可獲得按比例計算之未滿期費用退款。如果 Dell 未能於四十五 (45) 天內將前述您可得之未滿期費用退還給您，則在 45 天期後，退款每延遲三十 (30) 天，您將可獲得總價 10% 之額外退款金額。接受服務時無需支付自付額。此項服務僅涵蓋明確定義於本協議內之瑕疵類型。如果硬體在本協議生效日之前即出現其他任何瑕疵，則不在服務保障範圍內。未經 Dell 事先同意而起始或完成之修復事件，不在本服務合約保障範圍內。本協議應受內華達州法律管轄。本協議的仲裁條款，不適用於僅因本協議所引發之爭議。Dell 得將其行政責任指派給在內華達州註冊之第三方，但不得移轉其供應商責任，除非新的供應商登錄其自有的服務合約，且遵循 NEV. REV. STAT. ANN. § 690C.010 及其後的法條。若您不滿意根據此合約的索償處理，您得使用內華達州保險處網站 <https://doi.nv.gov/> 上提供的免付費號碼，聯絡該保險處。目前的免付費號碼為 (888) 872-3234。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

新澤西州客戶。 Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

新墨西哥州客戶。 Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

紐約州客戶。 若您依據本文規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後三十 (30) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。除本協議規定的服務外，Dell 亦對 Dell 有限硬體保固 (請參閱 <https://www.dell.com/warranty>) 範圍內 (包括任何延長保固) 的材料或工藝瑕疵或磨損，提供修復與更換服務，相關有限硬體保固條款已納入本協議，以供參考。客戶購買受保障的硬體，Dell 得以該硬體的價格提供有限硬體保固。此納入條款不得擴大或限縮有限硬體保固賦予您的權利或 Dell 的義務，但前提是本協議期限不得超出有限硬體保固的期限 (包括任何延長保固)。若本協議條款抵觸有限硬體保固，以本協議規定為準。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

北卡羅來納州客戶。 在服務協議銷售前您有權取得書面通知，指明購買服務協議並非購買受保障硬體或針對受保障硬體取得融資之必要條件。您得隨時依據本協議所載之取消程序來取消本協議。若您於接獲本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 由您收到受保障硬體之日起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何修復或更換費用。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

奧克拉荷馬州客戶。 Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

奧勒岡州客戶。 Dell Marketing L.P. 的聯絡資訊如下：One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897。本協議之仲裁條款如為俄勒岡州法律所明文禁止，則該些條款將不適用。該些法律得賦予您特定之權利或加諸其他要求，例如於仲裁前用盡內部申訴之權利，以及以俄勒岡州法律為適用準據法於俄勒岡州 (除非您與 Dell 另行約定) 進行仲裁之權利。此外，若管轄私法合約的奧勒岡州法律明確規定要雙方同意，則當事人之間雙方必須同意仲裁。本協議應受第 6 節中說明之德州法律所管轄。然而，如俄勒岡州管轄服務合約供應商之法律於特定情況下明文禁止此準據法，則於此等特定情況下應以俄勒岡州法律為準。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

南卡羅來納州客戶。若您依據本協議的取消規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。若 Dell 取消本協議，至少將在取消生效日的十五 (15) 天之前寄送書面取消通知給您。若與本合約的供應商發生爭議，您得聯絡 South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201 或致電 (800) 768-3467。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

德州客戶。若您依據本協議規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後四十五 (45) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 有義務每月支付 10% 以內之欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。任何關於 Dell 之未解決投訴或關於服務合約供應商之法規問題，得反應至：Texas Department of Licensing and Regulation，地址為 P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157，或是致電 (512) 463-6599 或 (800) 803-9202 (德州境內)。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，或未在合約取消的四十五天內支付退款或抵免，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

佛蒙特州客戶。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

維吉尼亞州客戶。若在您請求後的 60 天內拒絕或未兌現合約內的任何承諾，您得聯絡維吉尼亞州農業暨消費者服務部門的慈善和監管計畫辦公室 (網站：<https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml>) 進行申訴。

華盛頓州客戶。若您依據本文前述規定程序取消本協議，但 Dell 卻未於協議取消後三十 (30) 天內退還購買本服務費用，則 Dell 必須每月支付 10% 欠款金額的罰款給您。僅本協議的原始擁有者有權取消本協議，且此權利不得轉讓予協議的後續擁有者。本協議之仲裁條款如為華盛頓州法律所明文禁止，則該等條款將不適用。這些法律包含 Wash .Rev. Code 48.110.070 (14) 以及該州統一仲裁法 (Wash. Rev. Code 7.04A 及其後的法條) 可能給予您特定權利，例如，在華盛頓州內最接近您永久居住處之地點進行仲裁 (除非您與 Dell 另有協議)。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

威斯康辛州客戶。 本保固接受保險業監理處的有限規範。Dell Technologies Inc. 為本協議所規定服務義務之義務人。

懷俄明州客戶。 本協議之仲裁條款如為懷俄明州法律所明文禁止，則該等條款將不適用。這些法律可能給予您特定的權利，例如，在懷俄明州憲第 19 款第 8 節許可的範圍內簽訂書面仲裁協議；以及任何僅因所有本協議之條約與條款所導致之任何索償與爭議的仲裁，均不具約束力，除非雙方書面載明雙方皆希望該仲裁具約束力。依據本協議仲裁條款提起之任何仲裁程序的最終決議，得依據懷俄明州章程第 1-36-101 到 119 節之規定提交至管轄法院。本協議應受德州之法律所管轄。然而，如懷俄明州管轄服務合約供應商之法律於特定情況下明文禁止此準據法，則於此等特定情況下應以懷俄明州法律為準。若您在本協議提供給您的三十 (30) 天內取消本協議，且未根據本協議索償，則此協議將失效，且我們應退還協議持有人本協議完整購買價格的金額，或將該金額計入協議持有人帳戶。讓本協議失效的權利如前述句中所述，不得轉讓且僅應適用於原始的協議購買者。若您於收到本協議三十 (30) 天之後取消協議，將可獲得按比例退還之款項，計算方式為：退款 = 總價扣除 (a) 發票或資訊頁上註明之發票日期或其他開始日期起算到 Dell 接獲您取消通知之日的天數，除以本協議期間日數；(b) 總價乘以 0.1；以及 (c) 取消之前為您提供之任何修復或更換費用。若在退回服務合約後的 45 天內未支付款項，每月應在退款額上加上 10% 的罰款。若 Dell 取消本協議，Dell 至少應於取消協議之十 (10) 天前，寄送書面通知至 Dell 記錄所載協議持有人之最後已知地址，且通知將載明取消的生效日期與取消的原因。若 Dell 因為未支付供應商費用、協議持有人對 Dell 有重大失實陳述，或協議持有人因涵蓋的產品或使用相關問題而不履行實質責任，則無需事先通知。Dell 在本服務合約範圍內的責任係根據服務合約補償保單投保，且若 Dell 無法在提出遺失證明後的六十天內支付或提供索償的服務，合約持有人有權聯絡 Starr Indemnity & Liability Company (地址：399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390)，以根據服務合約補償保單直接申請索償。

© 2024 Dell Inc. 保留所有權利。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。關於適用 Dell 銷售條款與條件的相關資訊，請參閱上方標題為「Dell 服務條款與條件」之文字與圖表。您亦可向 Dell 索取銷售條款和條件的書面資料。