

服務說明

Asset Recovery Services

簡介

Dell Technologies Services (以下簡稱「Dell」) 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供資產回收服務 (以下簡稱「服務」)。您的報價單、訂單或使用雙方另行協定的發票形式或訂購確認函 (在適用情況下，以下稱「訂單」) 將包括您所購買之服務的名稱和可用的服務選項。如需額外協助或索取服務合約副本，請聯絡技術支援或您的銷售代表。

本服務適用範圍

本服務協助您以環保便利的方法，處置不需要或租期屆滿的電腦設備，包括 APEX PCaaS 訂用方案。所有設備均根據 [Dell 電子設備處置原則 \(Dell Electronic Disposition Policy\)](#) 和 [Dell 資料儲存裝置媒體淨化 \(Dell Media Sanitization of Data Storage Devices\) 聲明](#) 進行管理。

本服務說明適用於下列 Dell 和非 Dell 品牌用戶端和伺服器設備的資產回收服務選項：

客戶自有、租賃或定用設備的選項：

- **IT 資產轉售與回收服務 (IT Asset Resale and Recycling Service) 搭配非現場資料淨化 (Offsite Data Sanitization) (有效期為購買日起計 4 年) – 無最低單位限制：**擁有設備並有意以負責任的方式透過轉售或回收來處置設備的客戶，建議採用此方案。運送前，客戶必須先刪除敏感性和個人資料。服務包括運送、處理、詳細的處置報告、處置確認，而若退回的設備仍有殘值，則包括支付款項。
- **僅限 IT 資產租賃設備返還運輸服務 (IT Asset Lease Return Transportation Only Service) – 無最低單位限制 (若於 2024 年 10 月 15 日前購買，則有效期為購買日起計 4 年；如果在 2024 年 10 月 15 日之後購買，則自購買日起計 5 年過期)：**租賃設備或訂用 APEX PCaaS 且需將設備返還租賃機構的客戶，建議採用此方案。客戶必須先刪除敏感性和個人資料，並在運送前確認設備處於正常運作狀態。服務包括追蹤和運送至租賃機構。

- **IT 資產現場資料淨化服務 (IT Asset Onsite Data Sanitization Service)** (若於 2024 年 10 月 15 日前購買，則有效期為購買日起計 4 年；如果在 2024 年 10 月 15 日之後購買，則自購買日起計 5 年過期) – 最低單位限制為 20：若客戶希望在 IT 資產轉售與回收服務 (Asset Resale and Recycling Service) 或僅限 IT 資產租賃設備 (包括 APEX PCaaS) 返還運輸服務開始前自行保留敏感性和個人資料，建議採用此方案。服務包括現場資料淨化、詳細處置報告和處置確認。
- **IT 資產現場硬碟粉碎銷毀 (IT Asset Onsite HardDrive Shred)** (有效期為購買日起計 6 個月) – 最低單位限制為 200：有意將儲存鬆散式資料的裝置透過環保方式進行實體銷毀處置的客戶，建議採用此方案。服務包括現場硬碟粉碎銷毀、詳細處置報告和處置確認。
- **所有「服務」**：也包括方便客戶管理的單一聯絡窗口 (以下簡稱「回收經理」)，和客戶自助服務入口網站之使用。

除適用法律另有規定之外，您可在原始購買日後 4 年、5 年或 6 個月內 (根據上文所定) 使用本服務 (以下稱「到期日」)。原始購買日係指服務發票或 Dell 訂單確認函所載較早的日期。屆臨到期日時，即使您尚未使用服務，Dell 亦將視為已提供服務。

客戶自助服務入口網站存取

購買資產回收服務的客戶可存取客戶自助服務入口網站。

客戶可透過此入口網站檢視和執行與所購買服務相關的工作，包括但不限於以下內容：

- 取得評估價值
- 檢視服務積分
- 排程和追蹤服務
- 檢視和下載報告
- 檢視與下載環境衝擊
- 針對透過資產轉售與回收服務 (Asset Resale and Recycling Service) 所轉售的設備，要求支付回收的殘值費用

所有與客戶購買和使用之服務相對應的客戶資產回收服務 (Customer Asset Recovery Service) 詳細資料，均可透過 Dell 自助服務入口網站 (Dell Self-Service Portal) 存取。

客戶使用客戶自助服務入口網站時，須遵守與客戶購買之資產回收服務選項相對應的自助入口網站使用條款 (以下稱「使用條款」)。客戶同意的使用條款包括但不限於：(1) 客戶有義務審查、確認和核准支援服務的規格；和 (2) 針對客戶同意根據使用條款 (透過客戶自助入口網站提供予客戶) 對於客戶自助服務入口網站的任何使用，Dell 的免責聲明和/或客戶的責任承擔。

交付項目

下列清單說明「服務」所提供的服務項目：

- **存取客戶自助服務入口網站**，讓客戶能夠：
 - **取得價值評估**：客戶可以看到即將淘汰設備的預估價值
 - **檢視儀表板**：完整檢視所有可用的服務積分、最近的活動，以及擱置的動作
 - **排程服務**：客戶可在上班時間內根據所在位置、所需日期和時間進行服務排程。
 - **追蹤服務**：客戶可查看每項服務的狀態，包括排程、擱置中、進行中和已完成的服務。
- **物流和包裝**：
 - 設備超過 20 台：Dell 透過貨運供應商提供物流和包裝
 - 設備不到 20 台：Dell 透過包裹服務提供者提供物流服務
- **處理**：轉售/回收利用服務的處理包括：稽核處理設施中從運送到交付的完整監視鏈、功能測試、外觀評等、符合 NIST SP 800-88r1 標準的資料淨化，以及轉售價值評估。
- **報告**：客戶可以檢視和下載關於訂單、服務折抵可用性、排程和回收價值鑑定的報告。您亦可在線上入口網站中取得下列服務的其他報告：
 - **轉售與回收 (Resale and Recycling)** 將包括設備處置報告、處置確認以及環境衝擊報告
 - **僅限租賃設備返還運輸服務 (Lease Return Transportation Only)** 將包含租賃設備返還報告，其中列出已收件並返還租賃機構的所有資產
 - 現場資料淨化將包括現場資料淨化報告和處置確認
 - 現場硬碟粉碎銷毀 (Onsite Hard-Drive Shred) 將包含現場資料淨化報告和處置確認
- **環境衝擊**：就資產轉售與回收服務 (Asset Resale and Recycling Service) 而言，環境衝擊報告功能為客戶提供其透過資產回收服務 (Asset Recovery Services) 淘汰設備而得到的排放量、能源和避免垃圾掩埋成果的資料。該報告僅限於四種主要產品類型：桌上型電腦、筆記型電腦、顯示器和伺服器。環境衝擊報告詳細說明用於計算報告中提供各項數值的方法，每份報告都符合 ISO 14040 和 14044 準則。詳細資料請參閱 [Dell 資產回收服務 \(Dell Asset Recovery Services\) 生命週期評估](#)。
- **付款**：當客戶符合資格收取轉售設備的價值費用時，客戶將可透過自助服務入口網站 (Self-Service Portal) 申請電子資金轉帳款項。在美國境內購買服務的客戶，可選擇將轉售設備的價值直接用於現有的 Dell 發票。回收價值是指扣除應稅後的淨值，而且個別當事方應就本服務所產生的應付金額支付所有銷售及貨物和服務稅。

如果客戶已指定第三方代為管理自助服務入口網站 (Self-Service Portal)，Dell 會將轉售客戶設備而回收的任何殘值支付給該第三方管理員。向客戶支付回收殘值的費用將完全由客戶與第三方管理員共同決定。客戶與其指定的第三方管理員之間就此類費用發生爭議時，雙方同意 Dell 免對因此類爭議所產生的任何索賠擔負責任。

排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本服務說明的適用範圍內：

- 本「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。
- 服務不包括為客戶專門開發任何智慧財產，定義如下。

除了客戶主服務合約或本合約 (定義如下，如適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶任何其他保固。

服務特定的客戶責任

客戶同意履行下列具體責任，並承認若未履行這些責任，可能會對 Dell Technologies Services 執行服務的能力產生負面影響：

1. 現場資料淨化。客戶應：

- a. 擁有至少 20 單位的現場服務設備
- b. 在 Dell 抵達前，刪除/停用所有密碼和其他存取安全功能，並且從欲接受資料淨化服務的設備中，終止所有防盜功能或筆記型電腦追蹤軟體；
- c. 提供資料淨化工作空間，其中至少包括：
 - i. 具有充足照明的桌子/書桌空間、椅子、電力插座；
 - ii. 空間足以堆疊至少 20 部桌上型電腦以同時執行資料淨化；
 - iii. 根據範圍內的服務和國家/地區，以及根據 Dell 於排程時提供之建議，提供電壓充足的電力
 - iv. 不受化學或其他生物藥劑污染的工作空間和設備。
- d. 在資料淨化工作空間相同區域內整合並指明需要資料淨化服務的所有設備之位置；
- e. 在排定執行資料淨化的日子安排現場代表，以引導 Dell 至資料淨化服務工作空間，並指明 Dell 應執行資料淨化的設備；
- f. 在資料淨化期間，為設備提供顯示器和外部電源供應器 (可攜式電腦不需要使用顯示器)；
- g. 在資料淨化工作空間相同區域內提供安全的儲存位置，以便在購買額外服務後、執行該等服務前，能先行儲存已成功淨化的設備。
- h. 審閱資料淨化確認書並簽名，以確認 PDF/CSV 版資料淨化摘要如實記載下列事項：(i) 系統硬碟成功完成資料淨化 (顯示「PASS」)，Dell 已將其移至客戶指定的安全存放地點，以供未來服務使用、(ii) 系統硬碟資料淨化失敗 (顯示「FAILED」)，已交還客戶的現場代表，由客戶自行處置；以及

- i. 向 Dell 提供一個空的 USB 隨身碟，以便 Dell 在離開現場前提供 PDF/CSV 版本的資料淨化摘要。
2. **租賃設備返還 (Lease Return) 或轉售與回收服務 (Resale and Recycling Service)**。在服務之前，客戶應執行下列工作：
 - a. 針對貨運服務 (Freight Service) (適用於每現場超過 20 部裝置)：在排程時聲明任何現場出入問題、安全性限制、工會勞工要求、保險要求證明、擴充基座限制或時間限制；
 - b. 針對包裹服務 (Parcel Service) (適用於每現場 1-19 部裝置)：使用適當的包裝材料，以獨立的箱盒包裝並封裝每一台設備，以確保設備在運送至 Dell 時不受損壞，並使用透過客戶入口網站提供的印製標籤；
 - c. 根據 Dell 要求的任何國家/地區開立商業發票；
 - d. 從任何和所有設備上移除所有機密、專屬、敏感或其他非公開資料，以及任何第三方軟體
 - e. 刪除/停用設備中所有的密碼和其他存取安全功能，並終止此類設備所含的任何防盜功能或筆記型電腦追蹤軟體；
 - f. 終止或轉讓與設備隨附第三方軟體相關的全部授權；
 - g. 從設備移除並保留所有鬆散資料儲存媒體 (例如 USB 金鑰、SD 卡等)；
 - h. 從所有印表機卸下任何墨水和碳粉匣；
 - i. 確認整合設備只包含電腦硬體，不含應用裝置、辦公室設備、生物危害廢棄物、生物危害設備、材料、包裝或盒子等其他內容物；
 - j. 確認設備完整且已經過妥善組裝，並包含所有即將返還租賃機關，以及能讓轉售產品的收回價值最大化的相關配件或週邊設備。
 - k. 拔除/解開/拆除包裝/自箱中取出所有裝置，並與不需運送的設備清楚區隔 (請注意：如果設備在運送前已由客戶打包或裝箱，Dell 有權要求重新安排運送時間，且費用由客戶支付，或客戶可以簽署客戶包裝棄權聲明，以允許運送客戶自行包裝或包膜的設備)；
 - l. 將各現場的設備 (包括已成功進行資料淨化的設備) 整合在 Dell 的物流供應商可合理存取的中心位置；以及
 - m. 提供現場代表，引導 Dell 物流供應商前往設備存放處，以確保他們搬運正確的設備。
 - n. 從 Windows Autopilot 取消註冊設備和其他相關系統 (若適用)。
 - o. 環境衝擊報告中所分享的結果在我們 [Dell 資產回收服務生命週期評估 \(Dell Asset Recovery Services Life Cycle Assessment\)](#) 中概述之方法和假設方面十分謹慎，可用來衡量使用 Dell 資產回收服務 (Dell Asset Recovery Services) 淘汰舊版 IT 設備的有效性。在將納入本報告之計算的假設和限制併入任何企業會計之前，應徹底評估對其的深度瞭解。
3. **現場硬碟粉碎銷毀 (Onsite Hard-Drive Shred)**。客戶應：
 - a. 一般。向 Dell 供應商提供設備之前，先行備份任何想要淘汰的資料或軟體。

b. 資料粉碎銷毀。 依服務條款規定，客戶應：

- i. 在進行服務排程時，針對任何現場出入問題或時間限制提供建議，並提供適當的停車位置；
- ii. 確定資料粉碎銷毀工作空間及/或出入的相關路徑，不受任何停車或高度限制；
- iii. 指定現場一處安全且空間足夠的地點，做為可實施粉碎銷毀作業的資料粉碎銷毀工作空間，其基本條件如下：
 - a. 桌子/書桌空間、椅子、一般電力插座，以及充足照明；
 - b. 根據範圍內的服務和國家/地區，以及根據 Dell 於排程時提供之建議，提供電壓充足的電力；
 - c. 工作空間應採取有效隔離、絕緣處理，或為其他能實施服務的非辦公空間；
 - d. 工作空間和設備不受化學或其他生物藥劑污染。
- iv. 將所有儲存資料的裝置整合並放置位於明確指定的區域，與資料粉碎銷毀工作空間位於同一區域；以及
- v. 確保客戶的現場代表在粉碎銷毀作業的排定日均能到場，且客戶的現場代表已獲授權且能夠引導 Dell 供應商前往資料粉碎銷毀的工作空間，並為 Dell 供應商識別 Dell 供應商應粉碎銷毀的資料存放裝置。

4. 客戶保證。 客戶聲明並擔保以下事項：

- a. 客戶對設備擁有良好且適銷的所有權，且不為所擁有的資產承擔任何形式的所有留置權、索償和產權負擔；
- b. 客戶負責確保返還租賃或 APEX PCaaS 訂用方案中的設備正確，且運作狀況良好。
- c. 客戶已經從所有設備上移除所有機密、專屬、個人、敏感和其他非公開資料，以及任何第三方軟體，
- d. 客戶經正式授權可銷售此類設備，且此類銷售不得導致客戶違反與其相關之任何協議或判決的義務；
- e. 除非客戶另行披露且在商品運送前 Dell 以書面形式確認，否則在交付給 Dell、Dell 之承包商、Dell 金融服務 (Dell Financial Services) 或其他相關租賃機構時，該設備依製造商公佈的規格運作；以及
- f. 客戶應負責並遵守關於客戶所授予 Dell 或其供應商利用的現場 (包括資料淨化工作空間) 之健康和安全性要求及義務。

若客戶違反其在本服務說明內列出的義務或保證，Dell 便無義務提供服務，亦無需負責因客戶違約致生的損害賠償。此外，若因客戶違約導致 Dell 或其供應商耗費額外時間或材料，或致生額外損失或損害，客戶可能需要負擔額外費用與支出。

此外，針對 IT 資產現場資料淨化服務 (IT Asset Onsite Data Sanitization Services) 以外的服務選項，對於因存放設備其中或可能從設備存取之任何資料 (統稱「資料」) 所衍生的所有相關訴訟、賠償義務或法律責任，包含但不限於，(i) 任何因資料未適當存取或未採用安全方式維護而造成的賠償，或 (ii) 任何因資料或個人資訊在儲存或傳輸方面的安全性或保護，根據法律法規所引發的任何賠償，客戶同意為 Dell 進行賠償、抗辯，並使其不受傷害，並代其支付所有開支和費用

定價和付款條款

將以每台設備為單位對客戶收取費用。

其餘物品將集中稱重，並依每台設備 40 磅 (或 18 公斤) 為單位計算。其餘物品包括：

- 外部電腦元件 (例如纜線、週邊設備、外部磁碟機、鍵盤、滑鼠、擴充基座)
- 零散的內部電腦元件
- 非電腦相關零件 (例如電信、DVD/DVR)

客戶特此同意根據適用的 Dell 訂單確認，以及本服務說明中所述的任何額外費用和成本，支付每台設備的價格。客戶承認並同意，根據本服務說明，Dell 有權將應付給 Dell 的款項與 Dell 根據本服務應向客戶支付的其他款項抵銷。

額外費用

客戶將根據下列因素被收取額外費用，該費用金額將以 Dell 產生的個別報價提供：

- Dell 因超出訂購數量的設備致生的服務，將依相關服務的每台設備單價收取費用。
- 現場資料淨化服務將會針對大於 500 GB 的硬碟收取額外費用。
- 重量超過 40 磅 (或 18 公斤) 的設備可能會產生額外的運輸費用。
- 針對不符最低單位要求的貨運服務或現場服務，將收取額外費用。在國外區域、離島和其他遠端或間接地區的服務將收取額外費用。
- 具下列條件的現場服務：
 - 進出或車輛受到限制
 - 要求工會勞工
 - 有限制的預約可用性，或
 - 需要在一般上班時間外進行預約
- 如果客戶、現場及/或本設備不符合本服務說明中所述的要求，則可能需要重新排定適用的服務並/或收取額外費用。

- 若因客戶或設備在雙方同意預約日當天未準備就緒，而導致 Dell 物流服務供應商無法完成服務，Dell 得加收額外費用。
- 若運送時發現設備不正確，則會產生相關費用。
- 若提供返還租賃的地址不正確，則會產生相關費用。
- 現場硬碟粉碎銷毀服務 (Onsite Hard-Drive Shred Service) 期間，移除硬碟或拆除設備的要求。

重要其他條款

所有權和損失的風險

Dell 或 Dell 的物流供應商將會在離開預約現場後，承擔設備遺失或損毀的風險。Dell 或 Dell 的物流供應商接收設備的收據和所有物後，視為將其所有權移交給 Dell 或 Dell 的物流供應商。

責任

以下條款與條件僅與依本服務說明所提供的服務相關，即使協議中有任何相衝突的條款依然適用：

DELL 及其服務提供者對依據本服務說明所提供服務的責任，即使已告知有此等責任的可能性，仍會受到下列限制與排除的約束：

1. 除 DELL 和/或其服務提供者未在客戶地點依據本文前述程序正確執行資料淨化且隨後在資料淨化摘要上認證此類硬碟為成功淨化而未經授權從系統硬碟洩漏資料，否則 DELL 概不負責 (無論是在合約中，侵權行為或其他方面) 駐留在設備上的資料之安全性或機密性。若出現此情況，DELL 應向客戶負起因此等披露所產生的直接傷害之賠償責任，賠償金額總計不超過客戶該年度根據本服務說明已支付或應支付的費用總額。

對於設備任何實體項目遺失而致生之求償，DELL 的最大且唯一責任 (無論是合約責任、侵權責任還是其他責任) 均不超過客戶在價值鑑定中所估算之價值，或是 DELL 以其他方式使用業界標準評估方式所合理決定的價值。

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell Technologies Services 取得權限，得以遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell Technologies Services 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

競業禁止。即使法律允許，但若未事先取得 Dell Technologies Services 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell Technologies Services 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell Technologies Services 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式並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 Technologies Services 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 Technologies Services 將無法履行服務；或即使履行，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 Technologies Services 履行服務所需的所有事項。如果客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell Technologies Services 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，客戶應無償提供工作場所和環境讓 Dell Technologies Services 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。若系統未配備運作狀況良好的顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell Technologies Services 收取任何費用)。

資料備份。Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份所有受影響系統的現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以備發生任何故障或資料遭到修改或遺失之情事。Dell Technologies Services 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell Technologies Services 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
- 損壞或遺失的可移除媒體；
- 可能適用於設備資料的第三方法規遵循；
- 無法使用的系統或網路；及/或
- Dell Technologies Services 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 Technologies Services 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell Technologies Services 製造或販售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell Technologies Services 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 Technologies Services 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。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，Dell Technologies Services 概不負責。

服務時間。除了以下另行列出者，本服務遵循當地每週工作時數相關法律之規定，於週一至週五在 Dell Technologies Services 正常上班時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	一般 Dell Technologies Services 上班時間
聖克里斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、其他通行英語的加勒比海國家	週一至週五，上午 7 點至下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各自治邦、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克斯及開科斯群島	週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、日本、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、泰國	週一至週五，上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、巴西、厄瓜多、法國、印度、印尼、義大利、韓國、馬來西亞、墨西哥、巴拉圭、祕魯、台灣、烏拉圭	週一至週五，上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	週一至週五，上午 9 點至下午 7 點
中東地區	週日至週四，上午 8 點至下午 6 點
香港特別行政區	週一至週五，上午 9 點至下午 5 點 30 分

除非事先已有書面約定，否則非當地正常上班時間或國定假日期間均不提供服務。

服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下稱「您」或「客戶」) 與本服務購買訂單上所載法人 (以下稱「Dell 法人」) 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 法人另行簽訂之主服務協定所規範，該協定內文明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中提及之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所約束規範。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。雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買服務的條款與條件	
	客戶直接購買服務	客戶透過授權轉售商購買服務
美國	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-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/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	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 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者提供服務之 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。
亞太地區- 日本	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	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 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者提供服務之 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	<p>國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/service-descriptions。*</p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶可從以下選擇適用 URL：</p> <p>法國： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 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者提供服務之 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。</p>

*客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 [Dell.com](https://www.dell.com)，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」(網址 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)) 中選擇合適的選項即可。

客戶亦進一步同意，合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據，如需瞭解內容，請前往 [Dell.com/service-descriptions](https://www.dell.com/service-descriptions) 查詢。

若構成本合約的任何文件條款之間有所抵觸，條款效力將適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。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。

一旦確立服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 [Dell.com](https://www.dell.com) 或 [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc) 網站，或 [Dell Technologies](https://www.dell.com/technologies) 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項時，即代表您同意遵守本服務說明，以及納入其中以供參考之合約。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。

補充條款與條件

1. **服務條款**。本服務說明自訂單上所載日期起開始生效，直至訂單指定的期限 (以下稱「期間」) 結束為止。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單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 Technologies Services 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。

2. 其他重要資訊

A. **重新排程**。一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的至少 2 個工作日前提出。如果客戶在原定日期 2 個工作日之內重新排定本服務日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過各項服務價格 25% 為上限。客戶將在服務開始前至少 2 個工作日確認任何重新排程的服務。

B. **購買硬體與服務之付款規定**。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。

C. **商業上合理之服務範圍限制**。若 Dell Technologies Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell Technologies Services 或 Dell Technologies Services 的服務提供者造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell Technologies Services 得拒絕提供服務。若因 Dell Technologies Services 無法掌控的原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell Technologies Services 無法提供服務或延遲服務，則 Dell Technologies Services 概不負責。

D. **選用服務**。客戶可向 Dell Technologies Services 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)，而 Dell Technologies Services 提供的選用服務會依客戶所在地點而異。購買選用服務可能需與 Dell Technologies Services 另外簽署合約。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。

E. **轉讓與外包**。Dell Technologies Services 得將本服務外包和/或分派給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell Technologies Services 名義提供服務。

F. **取消服務**。服務期間內，Dell Technologies Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶無法在發票期間內支付本服務的全額費用；
- 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

若 Dell Technologies Services 取消本服務，Dell Technologies Services 會將書面取消通知寄送至客戶發票所載地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies Services 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell Technologies Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies Services 之費用或應付款項要求退費。

G. **地區限制與地址遷移**。並非所有地點都能提供本服務。服務選項 (包括服務等級、提供技術支援時段和現場回應時間) 依地理地區而有所不同。此外，客戶所在地可能無法購買特定選項。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。

© 2022 Dell Inc. 版權所有，翻印必究。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。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面資料。