



## 客戶基本硬體服務

您的系統。在本協定中，系統係指由下列元件所構成之 Dell 系統：顯示器；中央處理器 (CPU)；輸入裝置 (例如鍵盤)；資料儲存裝置 (例如磁碟機)；以及任何其他發票上特別載明之元件，或是您購買之 Dell 系統機型的標準元件 (以購買時為準)。Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商<sup>1</sup> 欣然依據本服務說明 (下稱「服務說明」) 為以下所定義及您發票上所載明之特定伺服器、儲存、桌上型電腦和筆記型電腦系統、行動產品、投影機、顯示器和印表機 (下稱「支援產品」) 提供客戶基本硬體服務 (下稱「服務」)。除了以下特點外，支援產品位於 Dell 的記錄所顯示之 Dell 原始銷售系統的國家/地區內 (下稱「涵蓋服務地區」) 時，本服務即提供技術支援選項、維修零件和相關人員服務，以針對客戶支援產品適用之硬體服務期內發生的工藝缺陷進行修復及/或更換 (下稱「符合條件的修復」)。本服務說明中所述之內容將不會影響或損害客戶的任何適用之法定權利。

### 如何使用服務

1. 自助解決方案：若要使用自助解決方案 (例如驅動程式更新)，請考慮使用自助與診斷工具，這些工具的數目日益增加，且可從以下位置取得：[www.support.dell.com](http://www.support.dell.com)。
2. 聯絡 Dell 請求電話支援。若需要服務支援，請聯絡：[www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell) 所列出的當地技術支援電話號碼。電話式的遠端協助於所列出的當地工作天和時間內提供，但當地公共國定假日除外。
3. 來電前的準備。在您來電時，如能先備妥下列資訊及資料，將能協助 Dell 硬體服務技術人員 (下稱「Dell 技術人員」) 為您提供更妥善的服務：系統的序號；服務標籤號碼；目前使用的作業系統版本，以及目前使用之週邊裝置 (如數據機) 的品牌名稱及機型。

---

<sup>1</sup> Dell 授權服務供應商 (Dell Authorised Service Provider, Dell ASP) 是指提供保固維修服務的授權 Dell Service Provider。

4. 向電話客服技術人員說明您的問題。您現在可以陳述使用系統時遇到的問題。讓 Dell 技術人員瞭解您收到的錯誤訊息為何以及訊息出現的時機；錯誤發生時正在進行的動作；以及您為解決問題可能已經採取的措施。
5. 配合 Dell 技術人員解決問題。過去經驗顯示，只要客戶與 Dell 技術人員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過電話更正。請仔細聆聽 Dell 技術人員的說明，並依照 Dell 技術人員的建議操作。
6. 遠端診斷。「遠端診斷」一詞代表以線上診斷工具或由電話技術人員對您遇到的問題進行肇因的判定，這項服務可能需要您存取系統內部資料，且可能需要分數次進行，或在一段較長的時間進行。請務必配合進行遠端診斷，完成之後始可判定後續解決步驟為何。
7. 自行送修服務 (Carry-In Service, CIS)
  - a. Dell 品牌自行送修服務。自行送修服務屬於「送達」服務，第一步是依上述說明向 Dell 硬體技術支援部門致電。在電話疑難排解的過程中，Dell 技術人員會判斷問題是否來是硬體故障造成的。如果是，技術人員會請客戶將支援產品送往 Dell 指定維修中心或收件地點 (由客戶支付費用)。標準服務時間是指當地的上班營業時間，以當地工作天每週五 (5) 天為準，當地國定例假日除外。支援產品維修完成後，Dell 或 Dell 的授權服務供應商將會聯絡客戶安排取件事宜。維修服務等級協定可能會因國家/地區和城市而有所不同。
  - b. 合作夥伴自行送修服務。自行送修服務屬於「送達」服務，第一步是依上述說明將支援產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點 (由客戶支付費用)。標準服務時間是指當地的上班營業時間，以當地工作天每週五 (5) 天為準，當地國定例假日除外。支援產品維修完成後，Dell 授權服務供應商將會聯絡客戶安排取件事宜。維修服務等級協定可能會因國家/地區和城市而有所不同。聯絡資訊於以下連結提供，且按照國家/地區顯示。[www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell)
8. 客戶托收返廠服務。托收返廠服務的第一步是依上述說明向 Dell 技術人員致電。若診斷發現支援產品有「符合修復條件的事件」，且 Dell 技術人員無法透過電話疑難排解支援解決該事件，Dell 則會派員取件，將支援產品送至 Dell 指定維修中心。若主要系統單元的各零件 (包括顯示器、鍵盤和滑鼠) 非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元各部分的維修或更換。產品來回一般需要十 (10) 個工作天，包含產品運送至維修中心，以及從維修中心運送給客戶的時間。
9. 郵寄送修服務：客戶提供包裝箱，Dell 支付運送費用。如果您的保固涵蓋來回運費 (由 Dell 預先支付)，或者如果 Dell 判定您的產品應寄到維修設施以進行修復或更換，我們會核發退料授權 (Return Material Authorization, RMA) 編號給您，產品返廠時必須包括此編號。您必須以原始或同等包裝將產品送回給我們。自您將支援產品寄送給 Dell 之日起，服務一般需要 7-12 個工作天，包含產品運送至維修中心，以及從維修中心運送給客戶的時間。我們會將修復或更換的產品送回給您，而且如果您使用位於涵蓋服務地區中的地址，我們將會支付寄回修復或更換產品的費用。否則，我們將會以貨到收費的方式將產品運送給您。
10. 現場/到府硬體服務。本服務在客戶位置提供 Dell 授權服務技術人員 (以下稱「服務技術人員」) 人力及/或零件支援，以針對有限支援產品保固涵蓋之問題維修及/或更換主要系統單元的零件 (若非個別訂購，則包括顯示器、鍵盤和滑鼠)，惟問題需先經過電話及/或線上支援遠端診斷，判定問題無法遠端解決。請告知 Dell 技術人員您系統所在位置的完整地址。在大部分情況下，如果您按照這些程序操作，服務技術人員及/或零件將在完成遠端診斷後的下一個當地工作天，於當地時間 9:00 到 18:00 (國定例假日除外) 派送到您的位置，以提供客戶現場/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 17:00 後才派送，技術人員可能需要再一個工作天才能抵達您的位置。
  - a. 住所必須有成年人在場。針對於住所提供的服務，服務技術人員到訪時必須有成年人全程在場。

- b. 您必須提供之協助。客戶應提供服務技術人員完整的系統存取權限，以及工作空間、電力與市內電話 (不得向技術人員收取任何費用)。如果未能滿足上述要求，技術人員即無提供服務之義務。
- c. 到訪不遇。服務技術人員抵達時，若您或您的授權代表不在現場，服務技術人員便無法進行系統的維修服務。若有此情形，後續維修服務可能須由您另行付費。

11. 客戶可更換的組件。如果 Dell 技術人員判定故障品可輕鬆拆除再重新接回 (例如鍵盤、顯示器、可攜式電腦硬碟或任何其他不時提供而設計為可由客戶自行更換的元件)，您將會收到此類元件供您自行安裝，不提供服務技術人員現場協助。

12. 電池限制。某些電池受運送法規限制，因此若有無法以空運寄送更換用電池等情事，服務的交付可能會有延遲。您的 Dell 技術人員將能為您提供關於任何電池之預期更換時間的具體資訊。

13. 保固零件。如果 Dell 技術人員判定您的系統需要更換零件，您即授權服務技術人員以服務代理人身分處理進行現場維修所需之保固零件的遞送與退還作業。如果您不允許 Dell 技術人員將無法運作/未使用組件/保固零件退還予 Dell，則可能須支付衍生費用。若您未於十 (10) 天退還期限內將無法運作/未使用件/保固零件退還給 Dell，我們將會開立發票向您收取以公定市價計費的零件費用。

更換零件的形式得依當地法律允許之範圍重新修復或翻新，且不以同品牌和型號而是以同規格進行更換。

14. 服務排除項目。服務的範圍不包括下列項目的支援，且不限於下列項目：

- Dell 原廠安裝軟體的一般使用及「如何操作」問題。
- 為搭配客戶安裝的應用程式及硬體使用的 Dell 原廠安裝作業系統或原廠安裝應用程式設定或診斷。
- (非由設備製造廠商提供之) 作業系統、軟體、應用程式或驅動程式/修正的設定、安裝及驗證。
- 商業升級，無論是否是從 Dell、Dell 的授權經銷商購買，例如 Microsoft® 產品。
- 所有通訊軟體的設定，除非疑難排解需要。
- 所有非設備製造廠商提供的硬體及週邊產品、其安裝和與 Dell 品牌硬體的相容性。支援由產品的原始製造廠商提供。
- 非設備製造廠商提供的軟體及週邊產品，另行指定者除外。
- 非 Dell 品牌系統的 BIOS/韌體升級，屬故障解決方案一部分者除外。
- 無效的軟體及硬體組態。
- 客戶資料的備份及恢復。
- 客戶的應用程式及資料。
- Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商評估為不必要的工作。
- 耗材及塑膠及磁片等項目的自然耗損。
- 在業界規定容限內的非重大錯誤，例如噪音、LCD 上個別的像素。
- 遊戲及教育套件等附加套件 (從購買當日起)。
- 預防性維護。
- 病毒感染後的系統維修，以預設 Dell 原廠設定的作業系統安裝除外。
- 不支援超過 30 天的工廠客製化整合項目，除非您與 Dell 或 Dell 的授權經銷商雙方另外以書面文件具體協議。
- 位於涵蓋服務地區外的服務。

15. 付費條款。如需付費，所有發票均為收到後付款。

16. 地理限制。若系統位於涵蓋服務地區外時需要服務 (例如，在旅行時，或者如果系統搬遷到新國家/地區時)，Dell 可能會提供其他服務選項給您，但這些服務選項需另行付費。若需替代方案，您也可以使用 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 裡的自助解決方案資源。
17. 本協定之轉讓或系統搬遷。根據本協定中載明的限制，您可在服務期限屆滿 (如發票所載) 前將全套系統售予他人，並一併轉讓本服務；惟您必須為系統及本協定之原始購買人，或向原擁有人 (或前受讓人) 購得系統及本協定，並遵循本協定所列一切轉讓程序。如果系統即將進行地理上的搬遷 (例如，遷往位於涵蓋服務地區內的新地址或遷往位於涵蓋服務地區外的新國家/地區)，您有責任告知 Dell。如果系統即將搬遷到涵蓋服務地區外，請注意，第 16 節中的地理限制即適用。若要轉讓系統的所有權或搬遷系統，請填寫位於網站 <http://www.dell.com/globaltagtransfer> 上的轉讓表格。
18. 續約。服務合約屆滿之前，您可依當時為您系統提供之選項，延長服務期限。服務延期可透過撥打當地的技術支援電話號碼購買。
19. 讓與。Dell 保留將本協定所規定之 Dell 權利與義務讓與合格第三方的權利。若發生此類讓與情事，您同意本協定所述之履行事項將完全由第三方受讓者負責。
20. 完整協定。本協定為您與 DELL 間，就標的事項所訂立之完整且唯一的協定，其效力優先於所有先前之口頭或書面提議和通訊。
21. 服務涵蓋範圍限制。本協定之期限及涵蓋範圍有一定限制。除本協定所載之其他限制，服務將僅在涵蓋服務地區中提供，而且本協定僅適用於發票所示之系統原始購買人，以及任何向原始購買人或後續受讓人購買系統和本協定之人士，惟必須遵循所有轉讓程序。協定僅適用於系統原本設計的用途。除下文所述之外，Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商根據本協定同意提供的服務僅為所需的人力支援，因系統或任何系統元件中存在或出現的任何材料或工藝瑕疵均屬保固涵蓋範圍。恕不提供預防性維護服務。亦不包含安裝、解除安裝或重新安置服務及作業物料。由於軟體問題或 Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商 (或其代表) 以外人士進行之變更、調整或修復而需進行的維修工作，以及由於製造廠商召回系統或系統元件而需進行之維修服務，均不在本協定之涵蓋範圍內。在下列情況中，Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商無義務維修任何系統或系統元件：
  - a. 除了 Dell (或其代表) 之外的任何人因意外、誤用、疏忽、不遵守正確使用指示、系統維護或清潔，或是濫用系統元件而導致的損壞 (例如但不限於：使用不正確之線路電壓、使用不正確的保險絲、使用不相容的裝置或配件、不適當的物料)，
  - b. 因天災 (例如但不限於閃電、水災、龍捲風、地震、海嘯和颶風) 而導致的損壞，
  - c. 由於外部因素造成的故障 (火災、水災、電力或空調故障或變動)，
  - d. 由於過度使用及自然耗損而導致的維修工作，
  - e. 使用非由 Dell 提供的元件或軟體，
  - f. 將系統從一個地點移送到另一地點，或移交予不同實體，或者
  - g. 當服務技術人員判定找不出故障之情形 (例如無法重現錯誤的情況)。
22. 客戶資料和資料遺失。Dell 建議您定期備份資料。偵測到硬碟故障時，會更換硬碟。一旦更換硬碟，您儲存在故障硬碟上的資料便會遺失。只有在您提供原始軟體映像或作業系統安裝媒體的情況下，服務技術人員才會將系統設為原廠設定。如需協助重新安裝原廠映像上提供的任何額外軟體，請聯絡 Dell 技術人員。

在 Dell 授權服務供應商進行任何服務之前，完成所有現有資料、軟體和程式的備份一事係屬您的責任。DELL、DELL 的授權經銷商或 DELL 的授權服務供應商對於資料、程式之遺失或復原、或系統無法使用均不負責。您瞭解並同意，在任何情況下，Dell、Dell 的授權服務供應商或 Dell 的授權經銷商對於任何軟體、程式或資料之遺失均不負責；即使是服務技術人員嘗試協助您進行備份、復原、重新安裝資料或類似服務之情況亦然。任何這類協助皆不在任何保固及本服務的範圍內。所有協助均為 Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商自行判斷提供，並且沒有任何形式的保證或保固。針對服務技術人員可能用於協助您之任何第三方產品，Dell、Dell 的授權經銷商或 Dell 的授權服務供應商亦不提供任何形式保證或保固。