

サービス概要

Dell Premium Support

はじめに

デルは、本サービス概要（以下「**サービス概要**」）に基づいて Dell Premium Support（以下「**本サービス**」）を提供します。お客様の請求書、受領書、注文確認、情報ページ（以下、該当する場合は「**注文書類**」）には、サービス名と、購入した利用可能なサービスオプションが記載されます。

Dell Premium Support では、オンラインサポートと、デル製品に関するトレーニングを受けた電話サポートスペシャリストによって、ハードウェアおよびソフトウェアの問題解決のためのリモートテクニカルサポートを提供します。ソフトウェアの問題解決には、デル製品に事前インストールされた特定のソフトウェアタイトルに対するデルの包括的なソフトウェアサポートとコラボティブ支援が含まれます。デルの包括的なソフトウェアサポートとコラボティブ支援については、本サービス概要で詳しく説明されています。また、ソフトウェアの問題解決の一環として、インターネットブラウザ、オペレーティングシステム、個人用財務ソフトウェア、生産性アプリケーション、電子メールアプリケーション、動画 / 画像編集ソフトウェアなどの、お客様がインストールした一般的に利用できる特定のソフトウェアタイトルについても、商業的に理にかなった努力でサポートが提供されます。さらに、ソフトウェアの問題解決には、「操作方法」のアドバイス、アンチウイルスソフトウェアのセットアップ、プリンタ / ネットワーク接続のサポートのほか、ゲームシステム向けサービスを購入されたお客様を対象とした、一般的なゲーム製品のサポートも含まれます。

本サービス概要で規定するサービスの対象範囲内にあるとデルが判断したインシデントはすべて、「対象インシデント」と見なされます。リモートで解決されないハードウェアの問題については、デルは本サービスの一環として、問題解決を支援するためのオンサイトサービスを提供できます。オンサイトサービス以外の修理方法が必要であるとデルが判断したインシデント、またはオンサイトサービスを利用できない製品では、デルは**付録 A** に規定されるサービス対応オプションに従ってサービスを提供します。

本サービス概要は、お客様とデルの間で締結する契約です。お客様の注文書に明記されているデル事業体（以下「**デル**」）が、本サービスを提供するにあたり規定している以降の契約条件をよくお読みください。ハードウェア修理サービスはすべて、お客様の居住国のデルのページで説明されているように、お客様のデル限定ハードウェア保証の対象となる製品の問題に対して提供されます。

デルから直接購入した製品については、デルの個人のお客様向け販売条件が本サービス概要に適用されます。デルの商用保証は、お客様に適用される法定権利または他の権利に一切影響を及ぼしません。本サービス概要で定めるいかなる部分も、お客様に適用される法定権利に影響を及ぼすことはなく、これを制限するものでもありません。

本サービスの範囲

本サービスで提供される機能：

- **ハードウェアサポート**：次を通して、サポート対象のデル製品に対して提供されます。
 - **オンラインサポート、およびトレーニングを受けたデルエキスパートによる電話でのハードウェア問題のトラブルシューティングおよび問題解決のサポート**。オンラインサポートおよび電話によるサポートは、24 時間 365 日（祝日を含む）利用できます。
 - **技術者のオンサイト派遣および / またはサービスパーツの発送**（リモート診断後のオンサイトサービス以外の修理方法が必要であるとデルが判断した場合を除く）。



- **包括的なソフトウェアサポート**（下記の「包括的なソフトウェアサポート」のセクションで詳述）には、次が含まれます。
 - **オンラインサポート、およびトレーニングを受けたデルエキスパートによる電話でのソフトウェア問題のトラブルシューティングおよび問題解決のサポート。** Dell によってサポート対象の Dell 製品に事前インストールされた一部のエンドユーザーアプリケーションとオペレーティングシステムについては、オンラインサポートおよび電話によるサポートを 24 時間 365 日（祝日を含む）利用できます。
 - **コラボラティブ支援**は、デルによってサポート対象のデル製品に事前インストールされた、該当するエンドユーザーアプリケーションおよびオペレーティングシステムに対して、デルのコラボラティブ支援パートナーによって提供されます。詳細については、以下の「コラボラティブ支援」セクションをご覧ください。
- サポート対象のデル製品に**お客様がインストールした、一般的に利用できる特定のソフトウェアタイトルに対して、リモートでのソフトウェアの問題解決サポート**が商業的に理にかなった努力で提供されます。これにより、シンプルな「操作方法」のサポート、ソフトウェアのインストールおよびアンインストールの支援、アップグレードのサポート、初期設定の完全な再インストールが提供されます。
- サポート対象のデル製品にインストールされた McAfee® や Norton® などのソフトウェアタイトルについて、**アンチウイルスソフトウェアのセットアップに関するリモートサポート**が提供されます。
- **Dell SupportAssist へのアクセス。**

包括的なソフトウェアサポート：

包括的なソフトウェアサポートには、デルによってサポート対象のデル製品に事前インストールされた、一部のエンドユーザーアプリケーションおよびオペレーティングシステムに対するリモートソフトウェアサポートが含まれます。対象となるソフトウェアタイトルには、通常、Microsoft® Windows オペレーティングシステム、McAfee® AntiVirus™ ソフトウェア、Microsoft® Office ソフトウェアスイート、Intuit® QuickBooks® 会計ソフトウェア、Adobe® Photoshop® ソフトウェア、Adobe Acrobat® ソフトウェアなどの、事前インストールされたエンドユーザークライアントアプリケーションが含まれます。最新の対象ソフトウェア製品一覧については、デルのテクニカルサポートアナリストまでお問い合わせください。

最新の包括的なソフトウェアサポート一覧は、www.dell.com/comprehensive から参照できます。サポート対象のサードパーティ製品は変更される場合があり、このような変更はすべて、上記の包括的なソフトウェアサポート一覧に反映されます。

デル包括的ソフトウェアサポートの制限事項：当該サポートにより、特定のソフトウェア関連の問題がすべて解決される、あるいは対象ソフトウェア製品について一定の成果が得られることをデルが保証するものではありません。お客様の環境において問題が発生した状況について、同一システム（すなわち、ワークステーションや周辺機器を備えた同一 CPU）上で再現可能である必要があります。デルでは、ソフトウェアの問題があまりにも複雑である、あるいは、お客様のサポート対象製品の性質上、リモートサポートによる効果的な問題分析は困難であるといった結論を出す場合があります。お客様は、サービスリクエストを生じさせた問題の解決策が関連するソフトウェアタイトルの発売元からは得られない場合があることを理解し、承認するものとします。また、関連するソフトウェアタイトルの解決策が発売元から得られない場合でも、お客様にサポートを提供するというデルの義務は満たされたとみなされることを承認します。



コラボラティブ支援：

デルによってサポート対象のデル製品に事前インストールされた特定のソフトウェアで問題が発生した場合は、本サービス概要の規定に基づき、問題が特定されて、サードパーティ製品のベンダーへのエスカレーションが行われるまで、デルが単一の連絡窓口としてサポートします。具体的には、デルがお客様に代わってサードパーティベンダーに問い合わせ、問題に関する必要な文書を提供して、「問題インシデント」または「トラブルチケット」を作成します。ベンダーがサポートに着手した後、デルはベンダーによる問題解決のプロセスを監視し、解決策の提供、解決手順の提示、問題回避方法の提示、構成の変更、またはバグレポートのエスカレーションにより、ベンダーが問題を解決するまで、ベンダーから状況報告と解決計画の提示を受けます。お客様の要望に応じて、デルは、デル社内および / またはベンダーの組織内におけるエスカレーション管理を開始します。

コラボラティブ支援を受けるには、お客様が各サードパーティベンダーとの間で有効な適切なサポート契約を締結しており、利用資格を保有していることが必要です。問題が特定および報告されると、サードパーティベンダーがお客様の問題に対するテクニカルサポートと解決策を提供します。デルは、他のベンダーの製品またはサービスの性能、品質等について責任を負いません。

現在のコラボラティブ支援パートナーについては、www.dell.com/collaborative をご参照ください。サポート対象のサードパーティ製品は変更される場合があり、このような変更はすべて、上記の包括的なソフトウェアサポート一覧に反映されます。

一般的に利用できる、お客様がインストールしたソフトウェアタイトルに対するリモートでのソフトウェア問題解決サポート：

お客様がインストールした一般的に使用されるソフトウェアタイトルに対し、トレーニングを受けたデルエキスパートによって、リモートでのソフトウェア問題解決サポートが提供されます。これによって、「操作方法」のサポート、ソフトウェアのインストールおよびアンインストールの支援、アップグレードのサポート、初期設定の完全な再インストールが提供されます。疑義を回避するため、当該サポートは正規のサードパーティソフトウェアのみを対象に提供され、デルは違法コピーやライセンスのないソフトウェアにはサポートを行いません。一部のソフトウェアには、お客様のシステムを上回るハードウェア要件が含まれる場合があるのでご注意ください。Dell では、ご使用のシステムの制限内でお客様を支援するために、商業的に理にかなった努力を払います。

以下に示す、お客様がインストールした一般に使用されるソフトウェア製品は、例示目的で記載されています。

- Outlook® や Outlook Express® などの一般的に利用できる電子メールプログラム
- Firefox®, Google Chrome™, Opera™ ソフトウェア、Windows® Internet Explorer® などの一般的に利用できるインターネットブラウザプログラム
- Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Element, Adobe® Reader®, Google Docs™ などの一般的に利用できる生産性ソフトウェア
- Quicken® などの一般的に利用できる財務ソフトウェア
- Adobe® Photoshop®, Picasa™, Roxio® Easy Media Creator などの一般的に利用できる動画 / 画像編集ソフトウェア
- 一般に利用可能なゲームソフトウェア



トレーニングを受けたデルエキスパートによって、有線 / ワイヤレスネットワークデバイスのセットアップや、サポート対象のデル製品におけるプリンタのセットアップのリモートサポートが提供されます。

- 有線 / ワイヤレスネットワークへの接続サポート
- プリンタのセットアップのサポート
- 有線ネットワーク、ワイヤレスネットワーク、プリンタのセットアップにおける一般的な問題のトラブルシューティング（ただし、接続プロセスに関わる問題に限定されます。）

トレーニングを受けたデルエキスパートによって、次に関するシンプルな「操作方法」のアドバイスが提供されます。

- データのバックアップ
- インターネットへの接続
- 新しいコンピュータへのファイルの転送
- 推奨されるパッチおよび修正プログラムのインストール
- デスクトップの個人設定
- 周辺機器の設置

お客様は常に、各自でバックアップコピーおよびファイルを作成する責任を負うものとします。デルは、シンプルな「操作方法」のアドバイスを提供するのみであり、お客様のデータのバックアップの責任は負いかねます。

サポート対象のデル製品におけるアンチウイルスソフトウェアのセットアップに関するリモートサポート：

更新期限前の有効なアンチウイルスサービスを利用しているお客様は、ウイルス対策ソフトウェアのスケジュール設定およびセットアップについてサポートをご利用いただけます。注：ご使用の製品とともに購入した Premium Support サービスでは、ウイルスにすでに感染し、損害を受けたシステムから実際にウイルスを駆除し、修正するサポートは提供されません。ウイルスの駆除と修正サポートには、追加料金が発生します。

Dell SupportAssist へのアクセス：

PC およびタブレット向け Dell SupportAssist はソフトウェアアプリケーションであり、これをインストールすると、重要なアップデートおよび問題についてシステムを監視し、システムのアップデートまたは問題の解決を開始するようにアラートを表示できます。利用資格のレベルによって機能は異なりますが、Premium Support では問題が検出されると、システム状態の情報を収集して、デルに送信します。これにより、サポートリクエストが提出され、問題解決が開始されます。PC およびタブレット向け SupportAssist は、テクニカルサポートのステップを軽減し、問題解決を促進することで、サポート対応の向上、カスタマイズ、効率化を実現することを目的に設計されています。

SupportAssist は現在、Windows 10 オペレーティングシステムを実行する大半の新規 Dell デバイスに事前インストールされており、スタート メニューのすべてのプログラム に表示される Dell フォルダにあります。

デルの SupportAssist ソフトウェアアプリケーションを Premium Support とともに使用すると、次のような機能が提供されます。

- 通常の運用およびパフォーマンスに影響を及ぼすような、重要なアップデートおよび課題についてシステムを監視する。
- 問題が検出された場合は、通知とデルテクニカルサポートのリクエスト作成が自動的に行われる。
- 保証対象の交換パーツの自動発送。



Premium Support に含まれない機能：

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、作業、またはアクティビティ。
- ウイルスまたはマルウェアの駆除。ウイルスの駆除と修正サポートには追加料金が必要です。
- シェアウェアアプリケーションに関するテクニカルサポート
- デルが一般的でないとして判断したソフトウェアアプリケーション、OEM 製造元のサポート対象外である、または包括的なソフトウェアサポート一覧に掲載されていないソフトウェアアプリケーションのテクニカルサポート。
- サードパーティ製ハードウェアのサポート
- 高度な有線 / ワイヤレスネットワーク接続、またはネットワークの最適化に関するサポート
- パフォーマンス最適化のためのサポート
- Web 開発、データベースのプログラミング、またはスクリプト作成に関するサポート
- 単なる外観的なものであり、デバイスの機能に影響を与えないサポート対象製品の損傷または欠陥の修理
- 過度の使用や摩耗に起因する修理
- 問題を確認できないとデルが判断した場合（エラーを再現できない場合）
- サポート対象製品およびコンポーネントの誤用、事故、乱用（例えば、不適切な電源電圧の使用、不適切なヒューズの使用、互換性のないデバイスおよび周辺機器の使用、不適切または不十分な換気、または操作手順の不履行などが挙げられるが、これに限定されない）、改造、不適切な物理的環境または動作環境、お客様（またはお客様の代理人）による不適切なメンテナンス、設計にそぐわない方法によるサポート対象製品の移動、機器またはパーツ、識別用ラベルの取り外しまたは改変、デルが責任を負わない製品によって発生した故障が原因で破損した機器に対するサービス。
- デル、その認定再販業者もしくはサービスプロバイダ、または自己交換（CSR）パーツを利用しているお客様以外による改変、調整、修理に起因して必要となる修理。
- 天災（例としては、落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなどが挙げられるが、これに限定されない）が原因で破損した機器のサポート。
- 注：サポート対象のデル製品がウイルスに感染していると、そのウイルスが除去されるまではデルがサポートを提供できない場合があります。この場合、デルのサポート技術者がその旨お客様にお知らせします。

サービスが必要な場合のデルへのお問い合わせ方法

本サービスでは主にリモートでのオンラインサポートまたは電話によるサポートが提供され、本サービスを受けるには、個人のお客様向けベーシックハードウェアサービスに基づいたリモート診断またはトラブルシューティングが必要になります。

ステップ 1: サポートオプションのいずれかを使用して、デルにサポートを要請

サポート対象製品を直接操作できる場所からデルにお問い合わせください。サービスを円滑に提供するため、お問い合わせの際には、製品の請求書とシリアルナンバー、サービスタグナンバー、モデルおよびモデル番号、モバイルデバイス、電話、SIM カードの番号、使用中のオペレーティングシステムのバージョン、使用中の周辺機器（モデムなど）のブランド名とモデルなどの情報や資料をご用意ください。

デルから要請される他の情報もすべてお知らせください。デルではお客様のサポート対象製品、適用されるサービスと対応レベル、およびサービスの有効期限を確認します。

オンライン、チャット、および電子メールによるサポート：

オンライン、チャット、および電子メールによるサポートが提供される場合もあります。オンライン、チャット、および電子メールによるサポートのお問い合わせ先情報については、www.dell.com/support/global をご参照ください。

電話によるサポートリクエスト：

高度なトレーニングを受けた担当者による電話でのテクニカルサポートは、24 時間 365 日（祝日を含む）利用できます。



ステップ 2: オンラインまたは電話によるトラブルシューティングに協力

- 受信したエラーメッセージとその発生時間、エラーメッセージの前に行っていた作業の内容、および問題解決のためにお客様が試みた措置を、要請に応じてお知らせください。
- デルでは、お客様と協力して一連のトラブルシューティング手順を実行し、問題の診断を行います。
- これまでの経験では、製品に関する大半の問題およびエラーはリモートで修正できます。
- 指示およびアドバイスに慎重に従ってください。ステップ 1 および 2 にまとめられた診断またはトラブルシューティングの手順は、問題の正しい解決に到達するために不可欠です。これらの手順では、デルとの複数回のやりとりまたは電話連絡が必要になる場合や、通話時間が長くなる場合があります。また、安全上問題がなければ、サポート対象製品の内部を見ていただく場合もあります。
- サポート対象製品の問題がデルの限定ハードウェア保証の範囲内であり、診断またはトラブルシューティングの完了後、サービス技術者のオンサイト派遣、または修理サービスのための返品が必要であるとデルが判断した場合には、追ってご案内いたします。

購入した国の外部にいる場合：

Dell では、一時的に国外を旅行中の場合、あるいは別の国に永続的に移転した場合に、サポート対象製品に対して Premium Support オプションを提供します。一部のサービスおよびサポート機能は、ご利用になれない場合があり、次に示す地理的制約セクションの条項と以下の条件に準拠します。

- サービス利用資格の確認
- 新しい国でお客様にサポートを提供するために、Dell が使用する言語でのサポート提供が可能であること
- 現地のスタッフおよびパーツの可用性（特に、外国語対応キーボードや AC アダプタなどのパーツが利用できない場合があります）
- 現地の言語または市場に対応していないソフトウェアのサポートを提供できる現地の能力
- 別の国に移転する場合には、Dell 製品のサービスタグを現地のものに切り替える必要があります。

オンサイトサービス：

リモートでの診断およびトラブルシューティングの後、オンサイトサービスによる製品の修理が妥当であるとデルが判断した場合は、お客様の注文書類に記載された所在地で、居住国内にある製品を対象に当該サービスが提供されます。製品の所在地の詳細な住所を技術者にお伝えください。サービスの実施とサービスの応答時間はいずれも、デルがお客様の電話またはお問い合わせを受け付けた時刻、お客様が購入したサービスオプション、パーツの入手可能性、地理的制約、気象条件、および本契約の条項に左右されます。本契約に詳述された手順に従い、本契約に基づいたオンサイト派遣が必要となった問題については、リモート診断の完了後、通常 1 または 2 営業日以内にサービス技術者が派遣され、現地時間の午前 9 時～午後 6 時（月曜から金曜、通常の祝日を除く）の間にお客様の所在地にお伺いします。サービス技術者が午後 5 時以降に派遣された場合は、サービス技術者がお客様の場所に到着するために、さらに 1 営業日かかる可能性があります。

- **成人の立ち会いが必要：**オンサイトで提供されるサービスには、サービス技術者の訪問中を通して、成人の立ち会いが必要になります。
- **お客様が提供する必要のある支援：**サービス技術者はシステムに自由にアクセスできる必要があり、（技術者の費用負担なしに）作業スペース、電気、電話回線を利用できる必要があります。これらの必要条件が満たされない場合、技術者はサービスを提供する義務を負いません。
- **サービス訪問時にお客様が不在の場合：**サービス技術者の到着時にお客様またはお客様が認定した代理人がサービスを行う場所に不在の場合、残念ながらサービス技術者はシステムにサービスを提供できません。この場合、フォローアップのサービスコールに関する追加料金をお支払いいただくことがあります。



付録 A :

その他のサービス対応オプション :

リモートの診断およびトラブルシューティングの後で、リモート診断後のオンサイトサービス以外の修理方法が必要であるとデルが判断したインシデントでは、技術者は該当する国 / 地域に応じて、次の表に挙げるいずれかのサービス対応オプションを選択できます。お客様がサービスをリクエストした時点で、デルによって他のサービスオプションがお客様に提供される場合もあります。

報告された問題の原因がお客様のサポート対象製品に追加されたデル以外のオプションであると判明した場合は、サービス料金が適用され、修理と返送にかかる時間が遅れる場合があります。デルは、お客様より修理依頼をいただいたサポート対象製品を修理して返送する代わりに、当該製品の全交換、または一部の交換をお客様に送付できるものとします。

お客様のサポート対象製品から取り外され、適切にデルに返却されていないパーツについては、その時点のデル標準料金をお客様が支払うものとします。お客様が適切にデルに返却していないパーツの代金が期日どおりに支払われない場合、本契約の「サポートおよび保証関連サービスに適用される追加契約条件」の第 3 項に従い、本契約に基づくお客様のサービスが中断されることがあります。お客様のサポート対象製品が、現在、大手物運送業者がサービスを提供しない地域にある場合、あるいは 1 社または複数の大手運送業者によるサービスが制限されている地域にある場合、デルの通常の修理サービスに遅れが生じます。

お客様は、製品とあわせてマニュアル、機密情報、企業情報、個人情報、リムーバブルメディア（フロッピーディスク、DVD、および PC カードなど）を送らないでください。データの損失や破損、メディアの損傷や紛失、またはお客様の機密情報、企業情報、個人情報について、デルは責任を負いかねます。

サービス対応レベル :	国 / 地域 :	詳細 :
高速メールインサービス（デルが梱包用の箱を提供し、配送費を負担する）、または集荷所への返品	米国およびカナダ	リモートでの診断およびトラブルシューティングの後、お客様のサポート対象製品に高速メールインサービスが必要であるとデルが判断した場合は、リモートでのトラブルシューティング後、通常 1 または 2 営業日以内に梱包資材、出荷指示書、前払いの貨物郵送状がお客様のサイトに配送されます。デルは翌営業日配達を使用して、梱包資材、出荷指示書、前払いの貨物郵送状を送付します。デルの 3 ~ 6 営業日の返品修理サービスを受けるため、お客様はすみやかにサポート対象製品を梱包し、同日または翌営業日に発送または運送業者の集荷を手配します。お客様によるサポート対象製品の梱包資材、返品、または返品の手配に遅延が生じた場合、対応の時間も長くなります。
メールインサービス（発送費用の前払い）	オーストラリア、ブラジル、香港	メールインサービスは、上述のデルテクニカルサポートへのお問い合わせにより開始されます。診断の過程において、サポート対象製品をデル指定の修理センターに送り、対象インシデントをサポートする必要があるかどうかをデルの技術者が判断します。お客様がサポート対象製品をデルへ発送してから返送されるまでの平均的な所要日数は、修理センターへの往復の輸送時間を含め 7 ~ 12 営業日です。



キャリアインサービス	ラテンアメリカ地域（ブラジルを除く）、中央アメリカ、カリブ海諸国、中国、インド、マレーシア	キャリアインサービスは「持ち込み」サービスであり、上述のデルテクニカルサポートへのお問い合わせにより開始されます。リモートでのトラブルシューティングの過程で、デルの技術者は、ハードウェアの障害が原因であるかどうかを診断します。ハードウェアに問題ありと認められた場合には、サポート対象製品をデル指定の修理センターまたは集荷所まで提出していただくようお願いいたします（費用はお客様負担）。対象インシデントの修理は、お客様の注文書に記載された対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理完了後、製品の引き取り手配のためデルからお客様にご連絡を差し上げます。修理に関するサービスレベル契約は 7 ～ 12 営業日ですが、国および都市によって異なる場合があります。
パートナー主導キャリアインサービス	ヨーロッパ、中東、アフリカの一部の新興市場で提供	キャリアインサービスとは「持ち込み」サービスであり、デル指定の修理センターまたは集荷所へのお問い合わせ、あるいはサポート対象製品の持ち込み（費用はお客様負担）により開始されます。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの、該当地域での営業時間です。対象インシデントの修理は、お客様の注文書に記載された対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理完了後、製品の引き取り手配のためデル認定のサービスプロバイダからお客様にご連絡を差し上げます。修理に関するサービスレベル契約の内容は、国および都市によって異なります。
コレクト & リターンサービス	西ヨーロッパ、シンガポール、タイ、韓国、台湾	コレクト & リターンサービスは、デルテクニカルサポートへのお問い合わせにより開始されます。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、デルの技術者によるリモートのトラブルシューティングで解決できない場合は、デルの担当者がサポート対象製品を回収し、デル指定の修理センターへ搬入します。本サービスには、技術者の出張、メインシステムユニットを構成するパーツ（別途オーダーされていない場合、モニター、キーボードおよびマウスを含む）の修理または交換が含まれます。修理に関するサービスレベル契約は 7 ～ 12 営業日です。
パートナー主導コレクト & リターンサービス	ヨーロッパ、中東、アフリカの一部の新興市場で提供	コレクト & リターンサービスは、デル認定サービスプロバイダへのお問い合わせにより開始されます。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、リモートのトラブルシューティングで解決できない場合は、デル認定のサービスプロバイダがサポート対象製品を回収し、デル指定の修理センターへ搬入します。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの、該当地域での営業時間です。対象インシデントの修理は、お客様の注文書に記載された対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理完了後、製品の返送手配のためデル認定のサービスプロバイダからお客様にご連絡を差し上げます。本サービスには、技術者の出張、メインシステムユニットを構成するパーツ（別途オーダーされていない場合、モニター、キーボードおよびマウスを含む）の修理または交換が含まれます。修理に関するサービスレベル契約の内容は、国および都市によって異なります。
パーツ専用サービス	世界各地で利用可能	自己交換可能（CSR）パーツおよびデル製の周辺機器では、対象インシデントに対応するため、デルのお客様は交換パーツを要請できます。デルは、個々のパーツ交換ではなく、ユニット一式の交換を行う場合があります。このような場合、デルは各交換パーツとともに輸送用コンテナ（支払い済み）を提供しますので、お客様はこのコンテナを使用して欠陥のあるパーツをデルに返品します。



アドバンス交換サービス	世界各地で利用可能	アドバンス交換サービスをご利用のお客様に対して、またはデルの裁量に基づいて、デルは対象インシデントに対応するため、お客様の所在地に交換用製品を配送できます。交換用製品は、陸送いたします。デルの判断により、オンサイトサービス技術者を派遣し、交換用製品の交換作業 / 設置を実施する場合があります。交換用製品を受領後、お客様は 3 営業日以内に欠陥のあるサポート対象システムを指定の返送用運送業者に引き渡し、デルに当該製品を返品するものとします。お客様がサポート対象製品を運送業者の拠点に返品できず、メールインリターンで当該製品を返品する必要があるとデルが判断した場合、お客様のサイトに交換用製品とともに通常送られる梱包資材、出荷指示書、前払いの貨物郵送状を使用するものとします。交換用製品を受領後、お客様はすみやかにサポート対象製品を梱包し、同日または翌営業日に発送または運送業者の集荷を手配します。お客様が欠陥品を返品できない場合、手数料が発生する可能性があります。
--------------------	-----------	---

一般的なお客様の責任

アクセスの許可権限：お客様は、お客様およびデルが、本サービスの提供を目的として、サポート対象製品、その製品上のデータ、およびその製品に搭載されるすべてのハードウェアならびにソフトウェアコンポーネントにアクセスし、これらを使用する権利を取得済みであることを表明し、保証するものとします。お客様が上記許可をまだ取得していない場合、デルに対し本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担で、必要な許可を取得することは、お客様の責任です。

オンラインサポート診断、電話による分析、オンサイト技術者との協力：お客様は、デルのリモートサポートサービス、電話アナリストまたはオンサイト技術者に協力し、その指示に従うものとします。これまでの経験によると、システムの問題およびエラーの大半はリモート診断の指示に忠実に従うか、ユーザーとアナリストまたは技術者が緊密に連携することで、リモートで修正できます。

ソフトウェアおよび提供されるリリースの維持：お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を www.dell.com/support/global で Dell が定める最低限のリリースレベルまたは構成の状態で維持するものとします。またお客様は、デルの指示に従い、補修用交換パーツ、パッチ、ソフトウェアアップデートまたは今後のリリースを確実にインストールし、引続きサポート対象製品が本サービス対象であるようにします。

データバックアップ、機密データの削除：お客様には、本サービスの提供前と提供中に影響を受けるすべてのシステムにある既存データ、ソフトウェア、およびプログラムすべてをバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、または損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているデータの定期的なバックアップコピーを行うものとします。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するか否かに関わらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有情報、個人情報を削除し、SIM カード、CD、または PC カードなどのリムーバブルメディアを取り外すものとします。

法律で許容される最大限の範囲において、デルは以下の責任を負わないものとします。

- お客様の機密情報、専有情報、または個人情報
- データ、プログラム、またはソフトウェアの損失もしくは破損
- リムーバブルメディアの破損または紛失
- デルに返品されたサポート対象製品内の SIM カードやその他のリムーバブルメディアを取り外さないことで生じたデータまたは音声に関する料金
- システムまたはネットワークの使用不能
- デルまたはサードパーティのサービスプロバイダによる過失を含めた行為または不作為

デルはプログラムまたはデータのリストアもしくは再インストールについて責任を負いません。サポート対象製品またはそのパーツを返品する際、お客様はデルが要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付します。



アンチウイルスソフトウェアのセットアップ：アンチウイルスソフトウェアのセットアップに関するサポートを受け
るためには、お客様は事前に更新期限前の有効なウイルス対策サービスを利用している必要があります。

サードパーティによる保証：本サービスでは、デルがサードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアにアクセ
スする必要が生じることがあります。サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業をデルまた
はその製造元以外の者が行う場合、無効になる製造元の保証もあります。お客様は、デルが本サービスを実施するこ
とによってかかる保証に影響がないことを確認し、また影響がある場合はそれを了承するものとします。デルは、サ
ードパーティによる保証について、または本サービスがこのような保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

契約条件：デルから直接購入した製品については、デルの個人のお客様向け販売条件が本サービス概要に適用されま
す。本サービス概要で定めるいかなる部分も、適用される消費者保護法に基づき、修正または制限が法律上禁じられ
ている法定権利および救済措置に影響を及ぼすことはなく、これを制限するものでもありません。



デルのサービスに関する契約条件

本サービス概要は、カスタマー（「お客様」または「カスタマー」）と、本サービスの購入に関するお客様の注文書類に記載されたデル事業体との間で締結されます。

すべてのお客様向け：お客様の原契約を確認するには、以下の URL 一覧の中から、お客様の所在地に該当するものをご参照ください。両当事者は、この Web サイト掲載の契約条件を読み、それに従うことに同意するものとします。

お客様の所在地	デルのサービス購入に適用される契約条件	
	Dell のサービスを Dell から直接購入されるお客様	Dell の認定再販業者経由で Dell のサービスを購入されるお客様
米国	米国の個人のお客様向け販売条件： www.dell.com/terms	米国の個人のお客様向け販売条件： www.dell.com/terms
カナダ	www.dell.ca/terms （英語） www.dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）	www.dell.ca/terms （英語） www.dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）
アジア太平洋地域および日本	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicecontracts *	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダであるデルを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。
ヨーロッパ、 中東、アフリカ	個人のお客様向け販売条件：お客様の国の www.dell.com サイトをご参照ください。 サービス概要： www.dell.com/servicecontracts でお客様の国を選択してください。	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダであるデルを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。



ラテンアメリカ およびカリブ海 諸国	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicecontracts	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダであるデルを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。
-----------------------------------	---	--

* 地域の www.dell.com Web サイトにアクセスするには、お客様の国内でインターネットに接続されているコンピュータから www.dell.com にアクセスするか、<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> で利用できる Dell の Web サイトの「Choose a Region/Country (国/地域の選択)」オプションから選択してください。

すべてのお客様向け：

サービス契約の有効期限が切れる前に、本サービス概要で規定される制限の範囲内で、お客様はご使用のサポート対象製品にその時点で適用されるオプションに基づいて、サービス期間を延長できます。ただし、サービス契約の期間は、限定ハードウェア保証の期間（あらゆる保証の延長を含む）を超えないものとします。また、本サービスを更新、変更、延長して、当初ご購入いただいた期間を超えてサービスを引き続き利用する場合、本サービスにその時点での最新のサービス概要が適用されることに、お客様は同意するものします（最新のサービス概要については、www.dell.com/servicecontracts をご覧ください）。

本サービス概要の条件と原契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない原契約の条件はいずれも、置き換えるよう解釈されたりみなされたりするものではありません。

お客様は、本サービスのオーダー、本サービスの利用、本サービスや関連するソフトウェアの利用、または Dell.com の Web サイトでの購入時、あるいはデルソフトウェアもしくはインターネットのインタフェースに表示される「I Agree (同意する)」ボタンやボックスなどをクリック / 選択することで、本サービス概要および参照によって本書に組み込まれる契約内容に従うことに同意したものとみなされます。お客様が企業またはその他の法人の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様は当該法人に本サービス概要を遵守させる権限を有することになります。この場合、「お客様」または「カスタマー」とは、その法人を指します。一部の国のお客様は、本サービス概要の受領に加えて、注文書類への署名が必要になる場合もあります。



サポートおよび保証関連サービスに適用される追加契約条件

1. サポート対象製品

本サービスは、標準構成で購入した一部の Dell Inspiron™、XPS™ および Alienware™ 製品を含むサポート対象製品（以下、「**サポート対象製品**」）で利用可能です。本契約の対象となる特定の製品は、請求書または本契約のお客様用コピーに含まれる情報ページに記載されます。サポート対象製品は、定期的に更新されています。そのため、お使いの製品で利用できるサービスの最新の一覧については、デルの営業担当までお問い合わせいただくか、www.dell.com をご覧ください。各サポート対象製品には、シリアルナンバーでタグ（以下「**サービスタグ**」）付けされています。サポート対象製品ごとに個別のサービス契約を購入していただく必要があります。本サービスについてデルへお問い合わせの際は、サポート対象製品に貼付されているサービスタグのシリアルナンバーをお知らせください。

2. サービス期間

本契約は、お客様から発注をいただいた日から開始され、サービス期間を通して継続されます。「サービス期間」は請求書の日付から、お客様の請求書に記載されている期間までとなります。お客様とデルの間で書面による別段の取り決めがない限り、本契約に基づいて購入したサービスは、お客様自身による内部のみの使用目的で、再販売またはサービス提供のためには利用できません。

3. パーツおよび製品の所有権

サポート対象製品から取り外されたデルのパーツまたはコンポーネント、およびお客様が交換用製品を受け取った元の製品はすべて、デルの所有物となります。デルがお客様に交換用のパーツ、コンポーネント、製品をお客様にお届けした場合は、お客様は当該アイテムをデルに引き渡すものとします。ただし、お客様が当該製品について「HDD返却不要サービス」を購入済みの場合には、ハードドライブを保持できます。上記の要請に従って、お客様が当該アイテムをデルに引き渡さない場合、または（デルの技術者が直接交換ユニットを届けなかった場合に）交換ユニットに同封された書面の指示に従って、当該ユニットを 10 日以内に返品しない場合、お客様は請求に応じてデルに交換ユニットの料金を支払うものとします。**お客様からデルにパーツ、コンポーネント、または製品のお支払いが行われない場合、デルは本契約を解約し、正当な金額のお支払い、および / または法的手段が実施されるまで、お客様が所有するあらゆるデル製品に対するお客様の保証および / またはサービスサポートを中断できます。** パーツ、コンポーネント、または製品が適切に返品されないことによる保証またはサービスの中断によって、お客様の保証またはサービス契約の条項が無効になることはありません。

4. パーツ

デルは、製品の修理および交換で、さまざまな製造元が製造した新規および再生パーツ / 製品を使用し、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。

5. すべてのサービスレベルを対象としたアドバンス交換条項

デルは、お客様が購入した元のサービスレベルにかかわらず、アドバンス交換に基づいて、交換パーツまたは製品（以下、「**交換アイテム**」）を提供することを提案できます。アドバンス交換サービスを提供するにあたり、デルは当該交換アイテムの送付前に、有効なクレジットカード番号とクレジット認証、または交換アイテムの支払いを要求できます。次の条件を満たす場合は、デルは当該交換アイテムの代金をクレジットカードに請求しないか、交換アイテムの代金を払い戻します。1) お客様が交換アイテムの受領後 10 日以内に元のパーツまたは製品をデルに返品する場合、2) ご使用の製品の問題が、デル限定ハードウェア保証の対象であることをデルが確認した場合。10 日以内に元のパーツまたは製品が返品されない場合、デルは交換アイテムのその時点で有効な標準価格をクレジットカードに請求するか、交換アイテムの発送前に支払いが行われている場合は、その料金の払い戻しを行いません。元のパーツまたは製品が返品され、ご使用の製品の問題がデル限定ハードウェア保証の対象外であるとデルが判断した場合には、問題が保証の対象外であることをお客様に通知した日から 10 日以内に、お客様はお客様単独の負担で交換アイテムを返品することができます。交換アイテムを返品しない場合は、デルは交換アイテムのその時点で有効な標準価格をクレジットカードに請求するか、交換アイテムの発送前に支払いが行われている場合は、その料金の払い戻しを行いません。交換アイテムが必要でありながら、本条項に従ってクレジット認証または支払いを行うことを希望しない場合は、アドバンス交換サービスをご利用になれません。



6. 重要な補足情報

保証の免責：現地の法律によって許容される範囲において、お客様は本サービスの性質上、本サービスが「現状有姿」の状態を提供され、デルは明示または黙示を問わず本サービスまたはその結果について保証を設けないことを認め、同意するものとします。これには、商品性の黙示保証または特定目的への適合性が含まれますが、これに限定されません。デルは、本サービスに関するあらゆる保証を明示的に否認します。

責任の制限：現地の法律によって許容される範囲において、本サービス概要におけるお客様の唯一かつ排他的な救済手段、およびデルの契約上の全責任は、不法行為の有無にかかわらず、請求の根拠となるサービスに対してデルに支払われた金額のうち、契約の残存期間に相当する額の返金となります。いかなる場合においても、デルはお客様あるいは第三者に対し、あらゆる破損に関する責任を負わないものとします。これには、間接的、偶発的、特殊または派生的な損害、費用、コスト、利益、資産または収益の損失、データの消失または破損のほか、本契約または当該システムの設置、取り外し、使用、使用不可、あるいは本契約で提供されるサービス資料の使用に関連して発生するその他の責任が含まれますが、これに限定されません。

本契約はお客様に特定の法的権利を与えるものであり、管轄区域によってはお客様がその他の権利を持つ場合もあります。一部の管轄区域では、(i) 偶発的または派生的な損害または (ii) 黙示の保証の除外または制限を認めていないため、上記の除外は適用されない場合もあります。

契約の可分性：本サービス概要のいずれかの条項が無効または履行不可能になった場合、各当事者は当該条項を削除すること、およびその他の条項は有効に継続することに同意するものとします。

商業的に理にかなったサービス提供範囲の制限：現地の法律によって許容される範囲において、本サービスの提供によって、デルまたはデルのサービスプロバイダが不当なリスクを負う、または本サービスの範囲外であるとデルが判断する場合は、デルは本サービスの提供を拒否できます。不可抗力に起因する本サービスの不履行または履行遅滞について、デルは一切の責任を負わないものとします。本サービスは、サポート対象デル製品の使用目的の範囲内でのみ実施されます。お客様は、デルがお客様の特定の問題を解決できない場合があることを了承するものとします。

オプションサービス：デルでは、ご購入いただいた製品に対してさまざまなオプションサービス（必要時（point-of-need）のサポート、インストール、コンサルティング、マネージドサービス、プロフェッショナルサービス、サポートサービス、トレーニングサービスなど）を用意しております。サービス内容は、お客様の所在地によって異なります。オプションサービスによっては、デルとの契約の締結が別途必要な場合があります。かかる契約が締結されていない場合、オプションサービスは本サービス概要の契約条件に従って提供されます。

委任：デルは、本サービスおよび / または本サービス概要を、デルが認定するサードパーティのサービスプロバイダに委任する場合があります。

完全な合意：本サービス概要は、お客様とデルとの間の完全で排他的な契約であり、本契約の対象事項に関するそれ以前のすべての口頭または書面による提案および伝達事項に取って代わるものです。

解約：本サービスをデル以外の代理店から購入した場合、返品ポリシーについては、お客様の受領書または他の販売書類をご参照ください。また、返品、解約、払い戻しについては、購入店にお問い合わせください。デルから購入したお客様は、少なくとも 30 日前に書面にて解約の旨を通知することで、本契約を解約できます。お客様から支払いが行われたサービス条件のうち未使用の部分について、デルはお客様に払い戻しを行います。現在の契約年の経過日数が 30 日を超えている場合は、現在の契約年について払い戻しは行われません。基本の限定ハードウェア保証は解約できません。発注後に延長保証または追加サービスを解約した場合、適用される割引額が減少したり、製品全体の返却が必要になったりする可能性があります。



デルは、次の理由により、本サービス提供期間のいかなる時点においても本サービスを解約できるものとします。

- 請求書の条件に従ってお客様が本サービスの料金全額を支払っていない場合
- お客様がサポート担当者の協力要請に応じなかった場合
- お客様が本サービス概要に定められているすべての契約条件を順守できない場合
- お客様が口頭でまたは身体的に技術者を脅迫した場合
- お客様の所在地、または製品が配置されている一般的なエリアが、虫、齧歯動物、害虫、バイオハザード、人間または動物の排泄物および / または化学物質によって汚染されており、安全ではないと技術者が判断を下した場合
- お客様が繰り返し適用範囲外の問題について本サービスを不適切に利用した場合、またはここに記載されたデルの公正な利用に関するポリシーの規約に違反した場合

デルは、上記のいずれかの理由により本サービスを解約する場合、お客様の請求書に記載されている住所宛てに書面の解約通知書を送付するものとします。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、解約の発効日は、デルがお客様に解約通知書を送付する日から 10 日以降となります。ただし、州の法律によりこれと異なる解約規定が義務付けられており、かつ契約によってこれを変更できない場合は、その限りではありません。デルが上記のいずれかの理由により本サービスを解約した場合、支払い済みの料金は返金されません。また、支払い予定料金が免除されることもありません。また、デルはその独自の判断により、お客様に 30 日前までに通知を行うことによって、本サービスを終了させることができるものとします。その場合、お客様が本サービスに対してデルに支払った金額のうち、契約の残存期間に相当する額がお客様に返金されます。

地理的制限および移転：本サービスは、お客様の請求書に記載された場所でご利用いただけます。地域によっては、本サービスをご利用になれない場合があります。お客様がサポート対象製品を、本サービスがすでに利用可能である国に移転する場合、デルは、移転先の国におけるサービス規約に従って商業的に理にかなった努力で、サービス提供の義務を果たすよう努めます。サポート対象のデル製品が本サービスを利用できない国に移転される場合、本サービスは移転されません。サービスレベル、およびテクニカルサポートの提供時間などのサービスオプションは地域によって異なり、オプションによってはお客様の所在地でご購入いただけないものもあります。サポート対象のデル製品を移転した場合、その製品に対するデルのサービス提供義務は、移転先におけるサービスの可用性に従うものとし、追加料金が発生する場合があります。

サービスの譲渡：本サービス概要に規定されている制限に従い、お客様は、サービス期限が切れる前のサポート対象の Dell 製品全体をお客様から購入した第三者に対して、本サービスを譲渡することができます。ただし、お客様がそのサポート対象の Dell 製品および本サービスを購入した本人である場合、またはお客様が以前の所有者（または以前の譲渡者）からサポート対象の Dell 製品と本サービスを購入した本人であり、かつ譲渡手順（www.dell.com/support/global でご覧いただけます）をすべて実行した場合に限ります。この際、譲渡費用が発生する場合があります。お客様または譲渡先が、サポート対象のデル製品を本サービスが利用できない地域、またはお客様の支払価格で本サービスを提供していない地域に移転した場合、新しい場所で保証対象外となったり、あるいは同等のサポートを受けるために追加料金が発生する場合があります。お客様が当該追加料金の選択をされない場合、移転先でのお客様のサービスは、同等もしくはそれ以下の料金で提供されるサポートに自動的に変更されることがあります。この場合、料金が払い戻しされることはありません。

公正な利用に関するポリシー：本サービスの利用には、デルの公正な利用に関するポリシーが適用されます。当該ポリシーでは、本サービスが妥当と考えられる度合いを超えて過剰に利用されているとみなされる場合、いかなる時点においてもデルが本サービスを中断または解約する権利を有することを規定しています。また、本サービスが (a) 不正に、(b) サービスを利用する権利を有するお客様、もしくは本サービス概要の定めに従って本サービスの譲渡を受けた第三者以外の者によって、または (c) サポート対象のデル製品以外のコンピュータシステムに関して利用されているとデルが判断した場合、デルは本サービスを中断または解約する権利を有します。



通話の録音：サービスの提供にあたり、Dell または Dell のサードパーティサービスプロバイダが、その独自の判断により、お客様に対する Dell の対応を監視することのみを目的として、お客様と Dell の通話の一部または全部を録音する場合があります。**お客様は、本サービスを利用することにより、デルまたはデルのサードパーティ下請業者との通話が監視または録音されることを承諾したものとみなされます。**

© 2015 すべての著作権は Dell Inc. にあります。本書内の商標および商標名は、それらの商標または商標名を主張する団体、もしくはその製品を表すために使用される場合があります。デルの個人のお客様向けサービス契約が適用されます。これについては、前述の「デルの契約条件」の本文および表をご参照ください。

