



Dell 服务说明

基于事件的支持

服务概览

Dell 很荣幸按照本“服务说明”（或者“协议”）向消费类（个人用途）客户提供基于事件的支持（下称“服务”）。Dell 针对硬件保修过期的支持包括远程诊断您的 Dell 系统（包括出厂安装的内部附件）的问题。本服务为付费服务，基于单个事件提供，专门面向不再拥有硬件保修或服务范围的客户或者硬件或软件问题超出 Dell 有限硬件保修或服务合同的客户。从 Dell 购买本服务，即表示客户（下称“客户”或“您”）同意接受本文档（下称“服务说明”）中规定的所有条款和条件的约束。

本服务说明是您与 Dell 签订的一份合同。请花些时间阅读以下条款和条件，Dell（下称“Dell”）将基于这些条款和条件同意提供相应服务。

本服务说明受 Dell 的消费者销售条款的约束。**Dell 商业保修和/或服务产品不会影响适用于客户的任何法定担保或其他权利。**

软件诊断和修复事件的服务资格

有资格享受本服务的系统类型包括选定的 Dell 台式机、Dell 笔记本电脑、Dell 平板电脑和一体机 (AIO)。Dell 可能会不定期更新受支持产品。

要获得“服务”，客户必须确认以下事项：客户对导致发生问题的硬件拥有完全使用权；客户已完成对可能受“服务”影响的任何软件或数据的备份，因为 Dell 对数据或应用程序的丢失概不负责。有关详情，请参阅“客户责任”。

单个事件支持软件修复服务可以基于单个事件也可以基于多个事件/年度提供，收取一定额外费用，帮助解决孤立问题和特定软件问题。当作为单个事件购买时，支持仅限于单个 Dell 品牌产品。当作为特定合同期多个事件组合购买时（例如每个合同年 4 个事件），则涵盖一个或多个 Dell 品牌产品，但未使用的事件将在合同期结束时到期。本服务包括：

- 在当地正常营业时间内（当地法定节假日除外）对软件问题进行远程故障排除协助。
- 如果对常见支持问题进行远程故障排除协助的单个诊断事件与下表中列出的可用服务和支持说明一致，当其可用且客户同意时，Dell 技术人员可以直接通过安全的 Internet 连接与您的系统连接以尽快进行故障排除。

基于事件的支持通过下列其中一种方法提供帮助：

基于软件支持 事件的服务的可用服务	支持的说明
软件（应用程序或 OS 支持）	提供操作系统 (OS) 安装和配置方面的支持，以及有关常用应用程序（包括会计软件、工作效率套件、浏览器和实用程序）的问题的帮助。大多数第三方软件的基本安装。
网络（打印机、网络和无线支持）	帮助设置和/或诊断对等无线网络和以太网网络。帮助进行打印机设置和连接到现有无线网络。
病毒修复（病毒/间谍软件支持）	帮助对大多数病毒和间谍软件进行故障排除和修复
数据（数据迁移、备份和文件传输支持）	帮助将数据从一块硬盘复制到另一块硬盘，以及将数据从一个系统迁移至另一个系统。格式化和准备接收数据传输的驱动器，以在主机系统中运行。帮助将 Dell PC 中的客户数据备份到客户拥有的外部介质。帮助在可能的情况下使用软件实用程序来恢复丢失或损坏的文件。（某些文件可能无法恢复。）
安全性（受保护 PC 的支持）	帮助对（客户单独购买的）主要安全软件进行基本配置和安装，并帮助设置病毒扫描和个人防火墙。

间谍软件和病毒修复。 客户了解更改或修复某些间谍软件和病毒程序可能会降低某些程序的性能。此外，更改或删除此类程序可能受某些软件许可证限制。客户负责检查此类许可证，以确保作为这些服务的一部分执行的流程不会影响这些许可证，或者，如果有影响，对此类许可证或系统性能的影响，客户可以接受。此外，客户了解在交付服务之后，这些服务不能保证其他间谍软件和病毒不会返回或出现在客户的系统上。由于防恶意软件和病毒修复活动越来越复杂，并且引入恶意代码会导致各种问题，客户了解 Dell 执行本服务但不保证在执行本服务后不会出现恶意软件。Dell 希望客户使用防病毒/防恶意软件和防火墙等防护软件来保护其自身网络和系统，避免未经授权的访问和恶意软件的自动传播。此外，客户必须具备有效的防病毒订购服务才能获得防病毒软件设置协助。

文件的复制。 有法律禁止复制受版权保护的资料。客户确认其拥有版权或拥有将所有文件复制到其系统上的许可证，并且客户在其系统上没有任何可能导致 Dell 侵犯版权的文件（如果这些文件由 Dell 作为服务的一部分复制，包括但不限于受版权限制的音乐文件、电影文件或摄影文件）。客户同意接受 Dell 针对以下情况的免责声明：客户应对在致电 Dell 请求服务之前，由于未能删除系统中的任何此类文件而导致的所有责任、损坏、索赔或诉讼负责。

软件修复事件的其他排除项。 为避免疑义，软件修复事件的范围中不包含以下活动：

- 硬件维修或部件和人工服务
- 针对共享软件应用程序的技术支持
- 对 Dell 认为是不常见或 OEM 制造商不支持的软件应用程序的技术支持
- 自购买日期起购买的游戏和附加软件包（例如教育套装）。

- 对高级有线/无线网络连接或网络优化的支持
- 对网页开发、数据库编程或脚本编写协助的支持
- Dell 确定找不到故障的情形（例如，错误无法重现）
- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。

硬件诊断事件的服务资格

有资格享受本服务的系统类型包括选定的年限不到 5 年（从 Dell 开具的发票的原始日算起）的 Dell 台式机、Dell 笔记本电脑、Dell 平板电脑和一体机 (AIO)（下简称为“受支持产品”）。Dell 可能会不定期更新受支持产品。某些年限不到 5 年的旧型号产品可能仍然不受支持，例如当部件难以获得时。

本服务仅包括对硬件问题的诊断，如果维修需要部件和人工，这可能会产生额外费用，需要得到您的同意并已于部件和/或安装服务制定了单独的报价。

本服务不包括软件介质、软件、应用程序故障排除、非 Dell 部件或部件升级。如果您需要的话，Dell 技术工程师可以协助您确定合适的可升级部件，这将收取额外费用。

外围部件不在本服务的涵盖范围之内。“外围部件”是从计算机分离的部件，包括但不限于键盘、鼠标、外部硬盘驱动器和显示器。

要获得“服务”，客户必须确认以下事项：客户对导致发生问题的硬件拥有完全使用权；客户已完成对可能受“服务”影响的任何软件或数据的备份，因为 Dell 对数据或应用程序的丢失概不负责。有关详情，请参阅“客户责任”。

硬件维修事件的其他排除项。 为避免疑义，硬件维修的范围中不包含以下活动：

- 硬件或软件的常规使用和“使用方法”问题。
- 为与客户安装的应用程序和硬件配合使用而对 Dell 工厂安装的操作系统或应用程序进行配置和诊断。
- 对操作系统、软件、应用程序或驱动程序/补丁程序（非由设备制造商提供）进行配置、安装和验证。
- 商业升级（无论是否从 Dell 授权代理商购买，例如 Microsoft® 产品）。
- 所有通信软件的配置（故障排除所需除外）。
- 所有非设备制造商提供的硬件和外围设备的安装及其与 Dell 品牌硬件的兼容性。此类产品的原始制造商可以提供支持。
- 非设备制造商提供的硬件和外围设备（除非另有说明）。
- 对非 Dell 品牌系统进行 BIOS/固件升级（除非为故障解决所需）。
- 无效的软件和硬件配置。
- 客户数据的备份和还原。
- 客户应用程序和数据。
- 耗材（例如（但不限于）交流适配器、螺钉、缓冲器、塑料部件、电缆、门锁和门）和易磨损部件（例如塑料部件和软盘）。
- 符合行业指定容限（例如，噪音和单个液晶屏像素等）的非严重故障。
- 自购买日期起购买的游戏和附加软件包（例如教育套装）。
- 预防性维护。

- 病毒感染后进行的系统修复（而非安装还原到 Dell 出厂默认设置的操作系统）。
- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。

购买服务和联系 Dell 获取服务

客户可以通过致电 Dell 技术支持、通过与 Dell 技术支持进行在线聊天或者在特定环境下通过 Dell eServices 网站 (www.dell.com/support) 来购买或获得服务。如需以电话方式购买，请拨打 Dell 网站上指示的电话号码联系我们的技术支持工程师。

当您联系 Dell 提供服务时，Dell 技术人员将询问客户的订单编号、相关硬件和软件品牌、型号或版本号。要获得服务，客户必须确认其 (a) 可完全访问作为问题基础的硬件和/或软件，(b) 已完成可能受支持的产品影响的任何软件或数据的备份。

远程诊断

远程在线或通过电话诊断或故障排除是本服务的一个主要部分。远程诊断可能需要与 Dell 不只一次交流或电话沟通或长时间的交流，并且可能会要求您在安全的情况下接触产品的内部。

在远程诊断之后，工程师可能会为您提供硬件维修的支持选项并收取额外费用。作为备选方案，当您联系 Dell 时或在远程诊断期间，Dell 可能会为您提供将您的产品送往 Dell 或其一名维修工程师进行进一步诊断的选项，在该诊断之后，Dell 可能会为您提供维修的支持选项并收取额外费用。

您还可以访问 www.dell.com/support 进行硬件诊断测试。在没有 Dell 工程师的帮助下使用 Dell 的在线诊断工具不会产生任何诊断费用。当您进行测试后，如果仍然存在其他问题，您可以联系 Dell 获取付费型支持。

支持选项

Dell 可能会为您提供下列其中一个支持选项来解决您的问题；然而，这些选项可能并不是在所有情况下都可行，并且会收取额外费用。诊断作为每个支持选项的一部分包括在内，但如果发现其他问题，将收取额外费用；然而，在开展任何工作之前，将联系您解释相关费用以及获得付款（如果您想要 Dell 继续维修）。在 Dell 交付支持之前，必须收到了付款。

仅部件

支持工程师将通过电话诊断问题，然后您可以购买适用的部件自行维修您的产品，而无需 Dell 技术支持、Dell 维修中心或任何上门服务的进一步帮助。

消费类产品收取和送还服务。

如上所述，收取和送还服务首先要致电 Dell 技术部门。如果 Dell 技术人员诊断出受支持产品存在“符合条件的故障”，而且无法通过电话故障诊断解决，将由 Dell 代表上门收取受支持产品并送往 Dell 指定的维修中心。此服务方式包括人工服务和维修或更换主系统单元中的部件，包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标在内。典型周期时间为十 (10) 个工作日，包括发往维修中心和从维修中心发回所用的时间。

如果在维修期间确定需要额外和/或不同的部件，或者如果在诊断期间检测不到问题，Dell 将与您联系。在执行任何额外工作或向您针对此类工作收取费用之前，Dell 将获得您的同意。在 Dell 执行任何额外工作之前，Dell 必须收到了客户的付款。如果新的诊断结果使得维修费用更低，Dell 将为您提供积分补差价。

注：在您将产品发往我们之前，请确保备份了产品的硬盘和任何其他存储设备中的数据。您应负责删除任何机密信息、专有信息或个人信息和可移除介质（例如 SIM 卡、DVD/CD 或 PC 卡），无论技术人员是否提供上门帮助都应如此。您可能还需要移除键盘、显示器、鼠标、打印机等外围设备。在技术人员执行服务之前，您在您的计算机上安装的任何额外硬件设备也应进行移除。额外内存就是一个例子。对于您的任何机密、专有或个人信息、数据丢失或损坏；由于无法移除所有 SIM 卡而发生的或语音费用；或可移动介质损坏或丢失，Dell 概不负责。请仅包括电话技术人员要求的产品组件。请参见下文的“客户责任”部分。

上门服务：

完成远程诊断后，Dell 维修技术工程师可以上门修复您的硬件问题。此服务的价格包括解决问题所需的远程诊断费用以及维修人工费用、部件货运费用以及提供更换部件费用。部件可能包括但不限于：

硬盘驱动器 (SATA)	处理器	DVD 和蓝光驱动器
固态硬盘(SSD)	内存	键盘和塑料部件
主板	电池	
LCD 屏幕	网卡和显卡	

仅针对 Dell 笔记本电脑、Dell 台式机和 Dell 一体机设备提供上门服务。Dell 平板电脑不具备上门服务资格。

如果在维修期间确定需要额外和/或不同的部件，或者如果在诊断期间检测不到问题，Dell 将与您联系。在执行任何额外工作或向您针对此类工作收取费用之前，Dell 将获得您的同意。在 Dell 执行任何额外工作之前，Dell 必须收到了客户的付款。如果新的诊断结果使得维修费用更低，Dell 将为您提供积分补差价。

在某些情况下，部件将单独装运。一旦您收到了部件，您需要致电 Dell 安排在当地工作日的当地正常营业时间进行维修的预约。

关于远程诊断后的上门服务的重要信息：

在经过电话和/或在线远程诊断，如果无法远程解决问题，此服务会上门提供 Dell 授权服务技术人员（“服务技术人员”）和/或部件，以维修和/或更换主系统单元中的部件（包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标）。请将系统所在位置的详细地址告知 Dell 技术人员。根据消费类产品上门硬件服务，如果您遵循了这些步骤，则在大多数情况下，派遣的服务技术人员和/或提供的部件将会在远程诊断之后的下一工作日（当地工作日的正常营业时间）到达服务地点；不包括法定节假日。根据消费类产品上门硬件服务，如果服务技术人员在当地时间 17:00 后派遣的，服务技术人员可能会在下一个工作日才能到达您的所在地。

- a. 在您的住所必须留有一个成年人。** 对于在住所提供的服务，在服务技术人员造访期间，家中必须一直留一个成年人。
- b. 您必须提供的协助。** 服务技术人员必须能够充分接触系统，并且（不需要 Dell 授权服务提供商付出成本）有工作场所、电源和市话电话线。如不能满足这些要求，Dell 授权服务提供商将不予提供服务。
- c. 如果您错过服务造访。** 如果您或您的授权代表在服务技术人员到达时不在指定位置，那么很抱歉，服务技术人员将无法为您的系统提供服务。如果出现这种情况，您再次致电申请服务时可能需要另外付费。

部件；服务要求 – 部件返还

客户可更换设备。 如果 Dell 电话技术人员确定故障部件很容易拆卸和重新连接，比如键盘、显示器、笔记本电脑中的硬盘，或任何其他经常设计为可由客户更换的组件，您将收到此类组件并自行安装，我们将不派遣服务技术人员上门。

更换部件。 如果 Dell 电话技术人员确定您的系统需要一个替换部件，您可授权服务技术人员作为您的服务代理，来处理提供上门维修所必需的保修部件的交付和返还。如果您不允许 Dell 授权服务提供商将不工作/未使用部件/保修部件返还给 Dell，可能会向您收取一定的费用。如果您在十 (10) 天返还期限内未将不工作/未使用的产品/保修部件返还给 Dell，则您将需要支付部件的公允市场费用。在当地法律允许的情况下，替换部件可能是修理过的产品或翻新产品，且更换品可能为同规格而非同品牌和同型号。

服务可用性

电话诊断将在当地工作日的当地正常营业时间内提供。Dell 可能无法解决您的产品的所有问题。如果无法修复您的产品或者没有部件可用，我们会将您的产品按原样发回给您，您有权要求退还您为服务支付的费用（包括任何诊断费用）。退款最多可能需要 21 天时间来处理。

订单编号

对于 Dell 提供的与这些服务相关的订单号，客户必须保密。**对于客户合同或订单号的未经授权使用，Dell 概不负责。**

客户的一般责任

有权授予访问权限。 客户表示并保证已获得相关许可，允许客户和 Dell 出于提供这些服务之目的访问和使用受支持产品及其中的数据、其中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求 Dell 履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

与远程诊断、电话技术工程师和维修技术人员合作。 客户将与 Dell 或其工程师合作，并遵循其给出的指示，包括在远程诊断或上门支持期间。经验表明，通过用户与技术人员的密切合作，大多数产品故障和错误均能通过远程方式修复。

维护软件及所服务产品的版本。 客户应根据 Dell 指定的最低版本级别维护软件和受支持产品。客户还必须确保按照 Dell 的指示安装补救性的更换部件、补丁程序、软件更新或后续版本，以保证受支持产品有资格享受本服务。

数据备份；删除机密数据。 在本服务交付之前，客户将完成对所有受影响系统中现有全部数据、软件和程序的备份。这包括远程支持。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份副本，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。此外，客户还应负责删除任何机密信息、专有信息或个人信息和任何可移除介质（例如 SIM 卡、CD、DVD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。

以下责任规定限制不适用于德国、奥地利、瑞士和法国，这些国家将应用 Dell 的销售条款和条件中所述责任规定。有关消费者销售条款和条件中所述责任规定限制，数据丢失责任限于在这些国家中因重新安装备份而产生的费用。

Dell 对以下内容概不负责：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 由于无法取出退回 Dell 的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而发生的数据或语音费用；
- 系统或网络无法使用；
- 以及/或者 Dell 或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

Dell 不负任何程序或数据的恢复或重新安装工作。当退回受支持产品或其部件时，客户只应退回电话技术人员所要求的受支持产品或部件。

客户了解并同意在任何情况下，即使技术人员已尝试帮助客户进行备份、恢复或提供类似服务，Dell 对软件、程序或数据的任何丢失也概不负责。任何此类帮助均超出任何 Dell 保修以及本服务说明的范围。Dell 对提供此类帮助拥有自行决定权，并且不提供任何保证或任何形式的担保。对于技术人员向客户提供帮助时可能会使用任何第三方产品，Dell 也不提供任何任何保证或任何形式的担保。

其他重要信息

期限。“服务”仅通过对适用问题的诊断，以单事件的方式提供。当“服务”作为特定合同期多个事件组合购买时（例如每个合同年 4 个事件），未使用的事件将在合同期结束时到期。技术人员对此类事件的适用问题进行诊断之前，客户可随时终止本服务以申请退款。在提前通知客户的情况下，Dell 可自行决定终止本服务。

保密或所有权声明。客户同意通过电话以电子形式向 Dell 披露有关客户自身的任何信息或数据。

服务有效性。“服务”仅对一个用户有效。客户不得代表任何第三方或针对任何非客户个人拥有的硬件或软件，而将“服务”用于某服务机构或任何其他分销或共享计划。如果 Dell 依据情况决定本服务被误用、被除客户外任何其他人使用或其使用违反本协议规定，则 Dell 保留暂停或终止“服务”的权利。

付款。客户必须在收到服务之前付款。

超出范围。“服务”不涵盖本服务说明中未明确说明的任何服务，且 Dell 无义务提供此类服务。此外，在提供“服务”的过程中，Dell 可能会确定问题超出“服务”的范围。Dell 可以利用商业上合理的做法让客户改用合适的代替资源；但是，Dell 不会直接向客户移交替代资源。客户承认 Dell 可能无法诊断或解决客户的特定问题。

系统位置。本协议中定义的单个事件支持服务适用于从 Dell 购买受支持产品所在国家/地区的客户。

本协议的转让。在遵循本服务说明所规定限制的情况下，您可以在服务期限（见发票上的规定）到期前将本服务转让给任何购买您的整个系统的个人，但前提是您是系统的原始购买人，或者您从原始拥有者（或前一承让人）那里转让了本服务说明并遵守了本服务说明中所有的转让规则。

服务范围限制。本协议的执行期限和范围有限。本服务说明仅适用于发票上显示的而且由居住在该国家/地区内的系统原始购买人，及任何从原始购买人或后续承让人手中购买系统和本服务说明的人员，但前提是在同一个国家且遵守了所有转让程序。

无担保。客户确认并同意：根据服务的性质，这些服务按“原样”提供，Dell 对服务或服务的结果不做任何明示的或隐含的担保，包括但不限于隐含的适销性、对特定用途的适用性担保。Dell 明确拒绝对上述提供的服务作任何形式的担保。

条款和条件。Dell 很荣幸按照本服务说明和适用的消费者销售条款（可在当地的 www.dell.com 国家/地区特定网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 中找到）向消费类（个人用途）客户提供上述服务。订阅本服务，即表示您同意已经阅读并接受适用的 Dell 消费者销售条款。

© 2018 Dell Inc. 保留所有权利。本文中可能使用商标和商品名称来指拥有这些商标和名称的实体或其产品。