

# 戴尔保留您的硬盘客户端版

---

## 简介

戴尔很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）为您提供保留您的硬盘客户端版服务（下称“KYHD 客户端版”或“服务”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系戴尔技术支持部门或销售代表。

## 服务协议的范围

该服务允许客户在收到适用于符合条件的维修的替换产品时，保留在相应的戴尔有限硬件保修期限或 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/service-contracts-support-services> 的规定期限内且在您的订单上指定的故障组件（下称“可保留组件”）。“符合条件的维修”是指对符合客户受支持产品（定义如下）标准并在硬件保修期内出现工艺缺陷的产品进行维修和/或更换。所有符合条件的维修服务根据客户有限硬件保修或服务协议的条款提供。

**受支持产品：**保留您的硬盘客户端版（下称“KYHD 客户端版”）服务适用于以下产品：部分 OptiPlex™、Precision™、Latitude™、Dimension™、Venue™、Vostro™、Wyse™、XPS™、Alienware™、Adamo™、Studio™ 和 Inspiron™ 计算机系统。KYHD 客户端版服务与硬件有限保修搭配执行，而且在销售时或在系统在有限保修期内遇到符合条件的故障之前的任何时间，都可购买。本服务适用于标准配置中包含可保留组件的客户可更换 (CR) 或现场可更换 (FR) 部件的系统。对于保留您的硬盘客户端版服务，该服务允许客户在收到适用于符合条件的维修的更换硬盘时保留故障硬盘（标准硬盘、固态硬盘 (SSD) 和串行 ATA (SATA) 硬盘驱动器 (HDD)，包括 PCIe 和 NVMe）。

每套系统或“产品套件”都必须另购 KYHD 客户端版服务合同，单一合同将涵盖个别服务器或存储设备内包含的所有可保留组件。戴尔只会更换之前从戴尔购买并安装在戴尔系统中的故障组件。组件发生故障并不意味着客户有权更换整个单位，除非戴尔根据自己的判断认为确有必要。对于从戴尔软件和外围设备事业部购买的产品，无论是随系统一起购买还是作为客户配件购买，只要仍在保修期内，就不在此服务的范围内。

对于每款客户受支持产品，若客户想要保留更换下来的组件，则必须在购买时向戴尔支付 KYHD 客户端版服务费。客户必须在产品符合更换资格时，才能使用 KYHD 客户端版服务。

## 支持程序

### 获得支持：

客户应在遇到问题或怀疑可保留组件出现故障时，依据客户适用的有限硬件保修或服务协议致电戴尔技术支持。客户将会依据其适用的有限硬件保修或服务协议获得支持。如果技术人员判定组件“符合维修资格”且需要维修服务，戴尔将会依据客户适用的有限硬件保修或服务协议为客户寄送更换组件。此 KYHD 客户端版服务授权客户保留出现故障的可保留组件。

如果客户已经购买服务，并且根据符合条件的维修，将享受此服务的受支持产品中的可保留组件（作为受支持产品的一部分或单个）寄送给戴尔时，客户同意其依据此服务退回组件（下称“退回授权组件”）之后，放弃获得戴尔所提供之服务的权利。在戴尔收到“退回授权组件”之后，对于此类型“退回授权组件”，戴尔将不对客户承担任何其他义务。在任何情况下，戴尔都没有义务将退回授权组件退还给客户，也无需删除组件数据或针对客户退回授权组件采取任何其他措施，对于组件中存储的任何数据，亦无需删除或采取任何其他措施。收到退回授权组件时，戴尔可以将其作为退还给戴尔的组件，按照客户的基本保修条款和客户的受支持产品所适用的服务合同条款，依据戴尔的标准政策对退回授权组件进行处理。

戴尔会持续监控组件故障率，且如果戴尔有合理理由相信客户过度使用保留您的硬盘客户端版服务（例如，客户请求更换有缺陷组件的次数明显高于相关组件和系统的标准故障率），戴尔将保留拒绝提供服务的权利。如果戴尔判定（由戴尔自行决定）客户滥用本服务，戴尔将保留依据以下的取消条款取消服务的权利。

保留您的硬盘客户端版服务合同内容不包括：

- 维修或更换。（任何维修或更换支持依据客户的有限硬件保修或服务协议提供。）
- 数据销毁或数据擦除。
- 资产恢复、处置或回收。
- 保留因运行状况与安全风险而执行产品召回的组件。
- 戴尔工厂定制集成服务所要求的非标准组件。
- 为出现故障/保留的组件提供支持。（会继续提供支持，但仅限依据适用的有限硬件保修或服务协议所提供的更换组件。）
- 本服务说明中未明确指出的任何活动。

## 客户责任

- **数据备份；删除机密数据。** 在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份拷贝，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动介质，无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。
- 戴尔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；
  - 系统或网络无法使用；
  - 以及/或者戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

- 戴尔不負責任何程序或數據的恢復或重新安裝工作。當退回受支持產品或其部件時，客戶只應退回電話技術人員所要求的受支持產品或部件。
- **有權授予訪問權限。** 客戶表示並保證已獲得相關許可，允許客戶和戴爾出於提供這些服務之目的訪問和使用受支持產品、其中的數據、包含的所有硬件和軟件組件。如果客戶尚未獲得該許可，則有責任在要求戴爾履行這些服務之前獲得該許可（費用由客戶自行承擔）。
- **與電話分析師和現場技術人員合作。** 客戶同意全力與戴爾電話分析師及現場技術人員合作，並按照其指示行事。以往經驗表明，通過用戶與分析師或技術人員的密切合作，大多數系統問題和錯誤均能通過電話糾正。
- **報告組件故障。** 依據客戶適用的服務協議，向戴爾硬件保修支持部門報告每個組件故障事件。
- **提供部件信息。** 依據要求，為戴爾提供部件標識信息（以下稱“PPID”）或充分的詳細信息，以驗證是否發生了合同所涵蓋的組件故障。
- **現場服務。** 通知技術人員已購買系統的 KYHD 客戶端版服務。
- **實際控制。** 保留對 KYHD 客戶端版服務所涵蓋系統組件的實際控制。戴爾不負責保留寄回戴爾的組件中包含的數據。
- **處置。** 客戶負責以符合所有適用的環境法律和法規的方式處置或銷毀保留的組件，並負責確保敏感、機密或專有數據已被銷毀或非常安全。
- **受支持版本。** 客戶應按照戴爾在 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 上對受支持產品指定的最低版本等級或配置進行軟件和受支持產品維護。客戶還必須按照戴爾的指示安裝補救性的更換部件、補丁程序、軟件更新或後續版本，以確保受支持系統有資格享受本服務。
- **第三方保修。** 本服務可能需要戴爾訪問非戴爾生產的硬件或軟件。如果由戴爾或除製造商以外的任何其他人處理該硬件或軟件，某些製造商的保修可能會失效。客戶有責任確保戴爾執行服務不會影響此類保修，或者客戶可以接受戴爾履行本服務所產生的影響。對於第三方保修或戴爾服務對這些保修造成的任何影響，戴爾概不負責。
- **現場義務。** 當需要在現場履行服務時，客戶必須提供對其設施和受支持產品的免費、安全和充分的訪問權限。充分的使用權限包括足夠的工作空間、電力和本地電話線路。如果系統不包括，還需要提供監視器或顯示器、鼠標（或指點設備）和鍵盤（戴爾不為此付費）。
- **注意：** 如果客戶未能履行本“服務說明”中列出的責任和遵守其中的條款，則戴爾也沒有義務提供本服務。

## 戴尔服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的戴尔实体之间达成。本服务严格按照客户与戴尔另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。在没有此类协议的情况下，根据客户所在地，本服务的提供受戴尔商业销售条款的约束，戴尔商业销售条款可应要求提供或在各国家/地区特定的当地戴尔网站上提供，并在下表中引用（适用的“戴尔销售条款”、“服务与支持”以及此“服务说明”统称为“协议”）。请参阅下表，其中列出了适用于客户位置的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户地点	适用于您所购买的戴尔服务的条款和条件	
	直接从戴尔购买戴尔服务的客户	通过经授权的戴尔经销商购买戴尔服务的客户
美国	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	<a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
加拿大	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英语） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （加拿大法语）	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英语） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区	当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定国家/地区网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> ，或您作为消费者客户时， <a href="#">服务合同   戴尔消费者</a> 。*	当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定国家/地区网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> ，或您作为消费者客户时， <a href="#">服务合同   戴尔消费者</a> 。*
亚太地区和日本	当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定国家/地区网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> ，或您作为消费者客户时， <a href="#">服务合同   戴尔消费者</a> 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
欧洲、中东和非洲 (EMEA)	当地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 特定国家/地区网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> ，或您作为消费者客户时， <a href="#">服务合同   戴尔消费者</a> 。*  此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL： 法国： <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> 德国： <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> 英国： <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。

\*客户可访问其当地的 [www.dell.com](http://www.dell.com) 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 [www.dell.com](http://www.dell.com) 或者在戴尔的“选择地区/国家”网页 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> 上选择相应选项即可。

客户还同意，通过在初始期限到期后对本服务进行续订、修改、延期或继续使用，即表示本服务将遵守届时有效的服务说明，可在 [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) 查看

如果本服务说明中的任何条款与协议中的任何条款冲突，则以本服务说明的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务说明相抵触的任何其他条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 [Dell.com](http://www.dell.com) 网站上或戴尔软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

## 其他重要信息

**委托。** 戴尔可将本服务和/或服务说明委托给合格的第三方服务提供商。

**取消。** 根据针对客户地理位置的适用产品和服务退货政策，客户可在收到受支持产品后的规定天数内，通过向戴尔提交书面取消通知来终止本服务。如果客户在规定的期限内取消本服务，戴尔将在扣除本服务说明中规定的支持声明费用（如果有）后将款项全额退回给客户。但如果客户收到受支持产品的天数已超过此规定期限，则不能取消本服务，除非国家/地区/省/自治区/直辖市法律中规定了本协议须遵守的其他条款。

在服务期限内，戴尔可出于以下任何原因随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户拒绝与提供帮助的分析师或现场技术人员合作；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果戴尔要取消本服务，会按照客户发票上注明的地址向客户寄送书面取消通知。通知中将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自戴尔向客户发出取消通知十 (10) 天后开始生效，除非州法律规定了本协议须遵守的其他取消条款。如果戴尔依照本条款取消本服务，客户无权获得已向或应向戴尔支付费用的任何退款。

**服务改期。** 本服务的时间排定之后，对此安排的任何更改都必须至少比排定日期提前 8 个日历日进行。如果客户提前七 (7) 天或不到七 (7) 天（相对于排定日期）重新安排本服务，则将要支付改期费，该费用不会超过服务费的 25%。对服务时间的任何更改都应至少在服务开始前八 (8) 天由客户进行确认。

**商业上合理的服务范围限制。** 如果戴尔认为提供本服务会给戴尔或其服务提供商带来不合理的风险，或客户要求的任何服务超出了本服务的范围，则戴尔可以拒绝提供本服务。如果因戴尔无法控制的任何原因（包括客户未履行本服务说明规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，戴尔概不负责。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。

**地理限制和地址变更。** 本服务将交付到客户发票上注明的位置。本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法购买，因此请联系您的销售代表，了解详情。对于地址已变更的受支持产品，戴尔提供服务的义务取决于各种因素，包括但不限于，当地服务的可用性、另行收取费用；此外，戴尔可能会对地址已变更的受支持产品进行检测和重新认证，并按照戴尔当时的时间和材料咨询费率收费。对于 EMEA 客户，除非本服务说明或协议中另有说明，否则现场服务适用于距离最近的戴尔物流位置（PUDO 或现场取货/别处归还位置）最远 150 公里的距离。要获取与 EMEA 地区现场服务相关可用性的更多信息，请与销售代表联系。

**储备部件。** 目前，戴尔在全球范围内的诸多位置储备了部件。选择的部件可能不在距离客户最近的储备地点。如果需要某个部件来维修系统，而客户所在地点附近的戴尔部门没有该部件并且必须从其他部门调配，则将使用连夜运输方式。2 小时和 4 小时部件位置储备系统的任务关键型组件，这由戴尔产品小组确定。任务关键型组件是指在其出现故障时会阻碍系统执行基本功能的组件。视为非关键性的部件包括但不限于：软件、软盘驱动器及存储介质。要接收 2 小时或 4 小时部件，客户必须已购买相应的服务合同，该服务合同支持任务关键型部件交付，并且受支持产品必须位于由戴尔确定的受支持保修区域内。

**期限和续订。** 客户将在戴尔出具的发票上指明的期限内享受服务。在服务期限到期前，客户有权根据当时有效的可用选项并遵循戴尔在当时的相关程序延长服务期限。

此外，戴尔可选择通过向客户发送用于续订服务的发票，提出本服务续订建议。客户可选择（在法律许可的情况下）在到期日前支付此类发票，以表示同意服务的此类续订。支付续订发票即表示客户同意延长本服务的期限。客户续订本服务，即表示同意遵守续订期间生效的条款。如果客户选择不支付续订发票，服务会在客户初始或最后一次所支付发票上规定的到期日终止。

**服务转让。** 假定客户是受支持产品和本服务的原始购买者，或客户在遵守所有转让程序的前提下从其原始拥有者（或之前的承让人）那里购买了受支持产品和本服务，则客户可以根据本服务说明中规定的限制，在当时的服务期限到期之前将本服务转让给购买其整个受支持产品的第三方。转让可能会产生费用。

**请注意，** 如果客户或客户的承让人将受支持产品转移到另一地点，而该地点不提供本服务，或者不以客户针对本服务所支付的相同价格提供服务，则客户在新地点可能无法获得服务，或需要支付额外的费用才能维持相同类别的支持服务。如果客户选择不支付此类额外费用，客户的服务可能会自动更改为以原价格或更低价格在新地点可获得的服务类别，且不会退款。

服务的提供情况因国家/地区而异。

戴尔的商业销售条款在此适用，可在 <http://www.dell.com> 上查看。客户也可致函索取戴尔商业销售条款的打印文本。