



## 简介

Dell 很高兴根据本服务说明(以下简称“服务说明”),为您提供 Dell Accidental Damage Service( Dell 意外损坏服务)(以下简称“本服务”)。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 Dell 技术支持部门或销售代表。

## 服务协议的范围

根据本协议,如果您一次性向 Dell 支付每个指定产品(下称“支持产品”)的发票或其他订单确认函上指定的金额(下称“总价”)以及任何适用的销售税或类似税款,Dell 将提供本服务,服务期限为此类发票或其他订单确认函上指定的期限。

要让本协议涵盖某个支持产品,您必须单独支付该产品的总价。例如,随笔记本系统一起购买的打印机将不会涵盖在笔记本系统的服务合同中。打印机和笔记本将分别需要其各自的服务合同。在为台式机系统购买本服务时,本服务合同同时涵盖台式机和随台式机一起购买的显示器。对于本协议中涵盖的每个支持产品,将适用以下一般条款、条件和排除条款:

在本协议的期限内并遵循本协议限制的情况下,对于支持产品在正常使用或惯常使用过程中受到的损坏,以及在搬运中发生的意外损坏(包括摔落和进水)或电涌损坏,我们都会依需要予以维修。

仅涵盖该支持产品的基本装置所内置或固有的部件,包括基本装置正常工作所需的部件或附件以及销售时随附的部件或附件,例如内置内存、内置 LCD、内置组件/开关、内置按钮、屁盒、机盖或面板、遥控装置或电缆。

本协议不涵盖支持产品外接的计算机、外围设备或与该设备配合使用的其他设备,也不涵盖组件、机箱、电视或显示器壁挂安装支架、布线或归类为“附件”或“耗材”以及非支持产品基本装置所内置或固有的项目,例如超过保修期的电池、灯泡、一次性/可更换的墨盒、打印纸或相纸、存储磁盘、存储卡、SIM 卡、一次性存储设备、线材接头、便携包、手写笔、坞站、外置调制解调器、外置扬声器、游戏设备、游戏光盘、辅助显示设备、笔记本外置鼠标、笔记本外置键盘或其他输入/输出设备,以及其他任何不在协议所涵盖的支持产品内部的组件,或其他需要用户定期维护的部件/组件。

如果我们维修您的支持产品,则您理解并同意我们可能使用原生产商的新旧部件或其他生产商的等同部件替换原始部件。更换的部件在功能上将与原始部件相同。我们有权酌情指定关联公司或签订合同的第三方来完成支持产品的维修。

如果我们确定需要更换支持产品而不是进行维修,我们会为您提供与您原来购买的支持产品等同或更好的支持





产品设备，是否提供更换设备由我方视具体情况自行决定。

针对 Dell 根据本协议确定为有资格享受本服务的任何事件（下称“合格事件”），服务范围仅限于自服务条款规定的起始日期起每 12 个月期限内，每个支持产品可享受一次合格事件服务。提交事件的能力不会累计或转移至后续的 12 个月期限内。但是，即使报告的合格事件是在后续期限内解决的，该事件也会计入报告事件所在的 12 个月期限内。一旦合格事件数达到上限，则客户请求维修支持产品时需要支付额外费用

这不属于合同保证的内容。请仔细阅读本协议，并注意，Dell 保留随时更改或修改本协议中规定的任何条款和条件的权利。Dell 还保留确定是否及何时对现有和将来的客户应用此类任意更改的权利。

**服务响应级别。**请求服务时，您必须允许 Dell 评估支持产品以确定产品是否有资格享受本服务。Dell 的技术支持人员会告知您可用的寄送选项，以便将您的支持产品送至 Dell 进行评估和维修。只要您遵循我们在下文“与技术人员合作”部分所述的说明，Dell 会支付将支持产品退回 Dell 服务中心的全部运费。在某些情况下，作为本服务的一部分，Dell 可能会为您提供其他可用的评估和维修方法。

**仅限硬件。**本协议仅针对硬件。本服务不涵盖软件。本软件排除条款包括但不限于：1) 支持产品上预装的软件、与设备一起购买的软件或者设备上加载的软件，以及 2) 任何通过工厂定制集成服务加载的软件中存在的任何缺陷或受到的任何损坏（包括但不限于因感染病毒而造成的损坏）。另外，本服务还不涵盖通过工厂定制集成添加的任何其他项目。对于本协议所不涵盖的非软件工厂定制集成项目，我们会做出合理的努力来帮您维修或更换，但本协议并不保证我们一定要这样做。

**服务限制。**本协议不涵盖以下方面且 Dell 也无义务对其进行维修或更换：

- 支持产品上仅影响外观的任何损坏或缺陷。根据本协议，Dell 没有义务维修支持产品的磨损和其他表面磨损，例如对支持产品的使用没有实质影响的划痕和凹陷。
- 除 Dell 或 Dell 指定的专人之外的其他人尝试维修过的任何支持产品。对于由您或任何其他未经 Dell 授权的人员维修过或尝试维修过的支持产品的任何产品缺陷，我们不提供本服务。
- 由于不正确或不恰当的客户安装而导致的或与之有关的任何支持产品损坏。“客户安装”应该包括由客户或代表客户的任何第三方执行的下列任何操作：(1) 拆封或移动支持产品，(2) 将支持产品安装到墙壁或其他结构上（或者在安装后进行拆卸），以及 (3) 装配用于将支持产品安装或连接到墙壁或其他结构上的支架或其他承重装置（或者进行拆卸）。客户安装不包括从 Dell 购买的安装服务。
- 任何丢失或被盗窃的支持产品。根据本协议条款的规定，您必须将损坏的支持产品整个退还给 Dell 才能获得支持产品的维修或更换服务。





- 任何因外部起火导致损坏的支持产品，故意损坏的支持产品，或者因误用、滥用、未遵循支持产品附带的说明或在不恰当的环境中使用支持产品导致损坏的支持产品。如果 Dell 发现故意损坏、误用、滥用、未遵循支持产品附带的说明或在不恰当的环境中使用支持产品的证据，Dell 将不予维修或更换支持产品。

任何因动物行为（包括但不限于咀嚼、啃咬和刮伤）导致损坏的支持产品。根据本协议，对于动物的定义包括但不限于宠物（如猫、狗、兔子、啮齿动物）或害虫（如白蚁、老鼠）。

- 恢复或转移存储在支持产品上的数据。存储在支持产品上的一切数据完全由您自己负责，并且您还要负责在接受服务（包括电话支持）或将产品发回 Dell 之前，完成对受影响产品上的所有现有数据、软件和程序的备份。此外，您还应负责删除任何机密、专有或个人信息，并取出 SIM 卡、存储卡、CD 或 PC 卡等任何可移动介质。根据本协议，Dell 不会向您提供任何数据恢复服务。但是，如果 Dell 确定需要更换存储设备或硬盘，我们会重新加载您最初从 Dell 购买的主要应用程序和操作系统软件（包括任何已安装的工厂定制集成应用程序）的最新版本。但是，Dell 不表示或保证安装的任何工厂定制集成应用程序与更换的支持产品兼容，本协议也不要求 Dell 作此保证。
- 预防性维护。您没有必要为了获得本协议涵盖的支持产品的维修或更换服务，而对支持产品执行任何预防性维护。
- 除非本协议中特别说明，否则包括除由材料或工艺缺陷造成的协议涵盖的支持产品损坏或普通使用及客户使用磨损之外的任何其他损坏。
- 任何天灾造成的损坏，包括但不限于闪电、洪水、龙卷风、地震和飓风。

我们会持续监控您的支持产品及其所有组件的故障率。对于历史事件率高的客户，Dell 保留要求此类客户与 Dell 合作以减少事件数和/或拒绝此类客户继续购买本服务的权利。

[购买支持产品之后购买服务的其他限制](#)。在法律允许的情况下，也可以在产品购买日期之后购买本服务。

以下条件和限制适用于这些情况：

- 针对支持产品的服务请求必须在客户发票、资料页或其他订单确认函注明的服务购买日期起 30 天后才能提交，但此 30 天等待期不应用于在上一服务期限到期前延长服务期限的客户。





- 客户有责任确保支持产品在购买本服务时可以正常使用。对于客户购买本服务前已存在的任何损坏或缺陷，Dell 概不负责提供本服务。
- Dell 保留检测支持产品以确认产品可以正常使用的权利。Dell 还为客户提供额外付费的维修服务，可使基本产品恢复正常使用。
- 如果 Dell 在检测时确定支持产品的损坏或缺陷在购买服务之前已存在，则服务请求会被拒绝。

**地理限制和地址变更。** 本服务将交付到客户发票或其他订单确认函上注明的地点。Dell 没有义务为任何在客户发票或其他订单确认函上注明的国家/地区或地点之外的支持产品提供本服务。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和上门服务时间）因地理位置而异，并且客户所在地区可能不提供某些选项。对于地址已变更的支持产品，Dell 向其提供服务的义务取决于当地的服务可用性，并且可能会另行收取费用；此外，Dell 可能会对地址已变更的支持产品进行检测和重新认证，这将按照 Dell 当时的时间和材料咨询费率收费。在合理收费的基础上，可在购买服务的国家/地区之外提供客户支持（例如，不适用于所有国家/地区，不适用于所有部件，不适用于所有客户）。此外，在购买服务的国家/地区之外提供的客户支持不包括整机更换。请联系技术支持分析师，以了解更多详情。

**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支持产品、其中的数据、包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则有责任在要求 Dell 提供这些服务之前获得该许可（费用由客户自行承担）。

**现场职责。** 如果需要现场执行服务，客户需要免费为 Dell 提供对其设施和支持产品的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、电力和本地电话线路。如果系统尚不包括监视器或显示器、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell 提供这些设备。

**维护软件及所服务产品的版本。** 客户应根据 Dell 按照 PowerLink for Dell | EMC Storage 或 EqualLogic™ 或 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 上对其他支持产品指定的最低版本级别或配置维护软件和支持产品。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。** 在本服务交付之前及交付期间，客户将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副本，以预防可能出现的故障、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（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。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；
- 由于无法移除退回 Dell 的支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而发生的费用或通话费用；
- 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。

对于任何程序或数据的恢复或重新安装，Dell 概不负责。当退回支持产品或其部件时，客户只应退回支持产品或电话技术人员所要求的部件。

**第三方保修。** 这些服务可能需要 Dell 访问非 Dell 生产的硬件或软件。如果 Dell 或生产商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些生产商的保修可能会失效。客户应确保 Dell 执行服务不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell 执行服务所产生的影响。对于第三方保修或服务对这些保修造成的任何影响，Dell 概不负责。

## 当您需要服务时如何联系 Dell

### 自我派遣支持项目

对于注册 Tech Direct 项目的客户，合格事件可由认证的客户技术人员通过将服务请求提交到自我派遣网站或您所在地区的电话队列进行处理。视损坏的本质或程度而定，此问题可能要求客户将支持产品送至 Dell 指定的维修中心。





#### 聊天和电子邮件支持

可通过 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 上提供的即时在线聊天或电子邮件联系 Dell 技术支持服务

#### Telephone-Based 支持

对于电话支持请求，请联系您的 Dell 支持中心，以咨询技术支持分析师。当您致电时，会要求您先根据 Dell 有限硬件保修（请参见 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty)）或其他基本保修或服务合同（请参见 [www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts)）中的说明进行诊断或故障排除操作，然后您才能获得本协议中的服务。支持时间不包括节假日。请联系 Dell 销售或支持分析师，以了解更多详情。如果因 Dell 无法控制的任何原因造成无法提供服务或服务延迟，Dell 概不负责。

## 客户的一般责任

**与技术人员合作。**您必须与技术人员合作以确保对支持产品进行正确的维修。当您致电时，Dell 技术人员会要求您提供支持产品上的服务标签号并确认您购买了本服务。

然后，技术人员会问您一系列问题，以评估支持产品的受损程度及受损原因。这些诊断和故障排除步骤可能需要进行多次或长时间的电话沟通，并且可能会要求您在安全的情况下拆装支持产品的内部零件。

如果本服务涵盖您的问题，且该问题无法远程解决，则我方可自行决定在完整的远程诊断或故障排除之后，由技术人员向您寄送更换部件，供您在支持产品上安装。

在通过电话沟通可以确定需要更换支持产品的情况下，我们可能会视具体情况直接为您寄去支持产品的更换设备。但是，如果您未送回受损的支持产品，即表示您同意按零售价购买支持产品的更换设备。

送回支持产品进行更换时，除非受到 Dell 技术支持人员的指示，否则请不要包括未给您发送替换件的部件（例如电池、电池组盒、SIM 卡、存储卡等）。对于因客户未取出送回给 Dell 的产品中的所有 SIM 卡而产生的任何数据或通话费用，Dell 概不负责。此外，送回产品进行更换时，请勿送回外部部件（例如电线、电缆、控制元件或镜头盖）。

**付款。**只有购买 Dell 目前为其提供了 Dell Accidental Damage Service (Dell 意外损坏服务) 的 Dell 产品才可获得本服务，但在从 Dell 购买支持产品时不强制购买本服务。向您提供的支持产品发票或其他订单确认函中将注明您是否购买了 Dell Accidental Damage Service (Dell 意外损坏服务)，





并且该服务将自您收到支持产品之日起生效。我们将在您购买含本服务的支持产品后的十 (10) 天内为您提供发票或其他订单确认函及本协议的副本。此外，我们还会在该支持产品上贴上指示您购买了本服务的序列号标签 (“服务标签”)。





**责任限制。** Dell Marketing L.P. 及其 关联公司、合作伙伴、管理人员、主管、雇员或代理都不会对您或任何后来的支持产品拥有者或其他支持产品用户的任何附带性或结果性损失承担责任，这些损失包括但不限于支持产品无法使用所造成的责任或损失、支持产品故障造成的数据或软件丢失或破坏、人身伤害、死亡及其他间接损失，或者由使用或执行支持产品导致的或与此相关的任何及所有附带性损失、间接损失、特殊损失或结果性损失，即使您告知过 Dell 可能会发生此类损失也依然如此。签订本协议，即表示您明确放弃对本条款所述损失的索赔权利。您同意并理解，Dell 对损失承担责任所支付的费用不会超过您购买本协议所涵盖的支持产品的总金额。某些州和司法辖区不允许排除或限制附带性或结果性损害赔偿，因此上述限制或排除中的一部分或全部可能对您不适用。

## Dell 服务条款和条件

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 Dell 实体签订。本服务严格按照客户与 Dell 单独签订的主服务协议提供，该协议明确规定了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，严格按照 Dell 商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户地点的 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 Dell 服务的条款和条件	
	直接从 Dell 购买 Dell 服务的客户	通过经授权的 Dell 代理商购买服务的客户
美国	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</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	当地国家或地区特定的 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或者 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	当地国家或地区特定的 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或者 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*
亚太地区和日本	当地国家或地区特定的 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或者 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell 服务文档均不构成您与 Dell 之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的服务的内容、您作为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 Dell 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“Dell”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“Dell”。就本文中所介绍的服务而言，您与 Dell 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	当地国家或地区特定的 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或者 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</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 Dell 服务文档均不构成您与 Dell 之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的服务的内容、您作为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 Dell 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“Dell”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“Dell”。就本文中介绍的服务而言，您与 Dell 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 Internet 的计算机访问 [www.dell.com](http://www.dell.com) 或者在 Dell 的“Choose a Region/Country”（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，在初始期限到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用，均应遵守当时的服务说明（可从 [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) 查看该服务说明）。

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。

下订单购买服务、接受提供的服务、使用服务或相关软件、单击“我同意”按钮或/选中“我同意”复选框，或者在购买服务的 Dell.com 网站上或 Dell 软件或 Internet 界面中单击“我同意”按钮/选中“我同意”复选框，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。如果您代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您即表示自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在此情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家或地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

## 一般条款

**期限和续订。** 您所购买的服务类型、期限和支持产品会载明在客户发票或您收到的本协议副本中包含的信息页面中；在此假定所购买的服务期限不超过客户的基本 Dell 有限硬件保修的期限或受支持产品的服务合同的期限。在您的服务合同到期前，受本协议所述限制的约束，您可以根据您的支持产品当时有效的选项延长服务期限。

**保密或所有权声明。** 您同意通过电话、电子或其他方式向 Dell 透露或发送给 Dell 的任何信息或数据都不是保密的或您专有的。

**可转让性。** 根据本协议中规定的限制，客户可以在当时服务期限到期之前，将本服务转让给购买客户的整个支持产品的第三方，条件是客户必须是支持产品和本服务的原始购买者或者客户从原始拥有者（或之前的承让人）手中购买了支持产品和本服务并且遵守 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 上的所有





转让程序。遵守可能适用于此类转让的其他条款和条件并承担相应的费用。请注意，如果客户或其承让人将支持产品转移到其他地点，而该地点不提供本服务（或者服务价格不相同），则客户或其承让人在新地点可能无法获得服务，或需要支付额外费用才能维持相同类别的支持服务。如果客户或其承让人选择不支付此类额外费用，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支持类别，且不予以退款。

**委托。** Dell 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。** 本协议日期为您的发票日期或发票上注明的其他起始日期。您可以在收到该协议后的三十 (30) 天内，通过向我们发送书面通知来取消该协议，通知须使用预付邮费的第一类邮件或寄往 Dell 地址（可以在客户发票上找到）或其他此类由一方通过书面通知向另一方明确指定的地址的签收快递服务发送，取消将在收到通知后生效。

如果您在收到本协议后的三十 (30) 天内取消协议，我们将退还您的全部费用，但如果根据本协议做了任何索赔，我们将从中扣除索赔费用。例如，如果您未根据本协议进行过任何索赔，而您在收到本协议后的三十 (30) 天内取消了协议，本协议将失效，而我们将向您退还购买本协议所支付的全部费用。在收到本协议三十 (30) 天之后，就不能再取消本协议。

如果您未能按照发票条款支付本服务的总费用、向 Dell 或其代理进行了虚假陈述，或者不履行本协议中规定的义务，我们可能会取消本协议。我们将不会出于任何其他原因取消本协议。如果我们取消本协议，我们会通过记录中注明的地址向您寄送关于取消协议的书面通知。通知中将包括取消的原因说明，以及取消的生效日期，该日期最早为我们向您寄送取消通知之后的第十 (10) 天。

服务的取消必须针对每个支持产品单独进行。如果您根据“购买支持产品之后购买服务的其他限制”中的条款购买了本服务，则取消通知期限为 (60) 天而不是 (30) 天。

**完整协议。** 本协议是您与 Dell 就协议内容签订的完整协议，Dell 的任何雇员或代理都不能以口头形式变更本协议的条款和条件。

**其他补救。** 本协议赋予您特定的合法权利。您可能具有的其他合法权利因您所在的辖区而异，其中包括下面所列的权利。本协议不是保修协议。您从 Dell 购买的支持产品可能还随附 Dell 或 Dell 向其分包支持产品生产的第三方制造商的有限硬件保修。请查阅适用的有限保修说明，以了解根据这些有限保修，您可以获得的权利和补救。（有关 Dell 有限硬件保修的信息，请参见 [www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty)）。

**争议解决方案。** 客户和 Dell 将通过以下方式尝试处理由本协议、Dell 的广告或任何相关购买引起的或与之相关的合同、侵权或其他方面的任何索赔、争议或冲突（下称“争议”）：通过与全权委托人面对面地协商来解决争议，或通过双方都满意的调停者进行调解，而不是通过法律诉讼来解决争议。正在进行的任何协商或调解以及协商或调解的结果都将被视为机密。尽管有以上规定，任何一方都将





有权从具有司法管辖权的法院获得临时限制令、初步强制令或其他公平救济，来维持现状、防止无法弥补的损害、避免任何适用的限制期限过期，或保留优先于其他债权人的地位，但潜在争议的是非曲直将依照本条款加以解决。如果在双方就争议通知对方后的 30 天内无法解决争议，则应依照法律或衡平法无偿获得/提供所有补救。

**不可抗力。**任何一方不得对另一方由于超出其合理控制的情况导致未能在规定期限内履行本协议中的任何义务（付款义务除外）追究其责任，这些情况包括但不限于天灾、火灾、洪水、战争、禁运、罢工、暴动或任何政府当局的干预（下称“不可抗力”）。在这种情况下，延迟履行的一方必须迅速就不可抗力向另一方提供书面通知。延迟履行方的履行时间将被宽限不可抗力的持续时间，但如果不可抗力事件持续超过三十（30）天，则另一方可以通过向延迟履行方提供书面通知，直接终止本协议。

**特定于国家和地区的管辖法律和管辖权规定。**本协议仅适用于除澳大利亚和日本外的 APJ 地区。负责裁决由该协议引起或与该协议有关的争端的管辖法律和法庭视客户居住地而定。各方须同意以下适用的管辖法律，不必考虑针对国际货物销售的法规或联合国公约的选择或冲突以及以下适用法庭的专属管辖权。

如果客户居住地为：	管辖法律为：	裁决法庭为：
中国	中华人民共和国法律	厦门人民法庭（拥有专属管辖权）
中国香港特别行政区	中国香港特别行政区法律	中国香港特别行政区法院（拥有非专属管辖权）
中国台湾地区	中国台湾地区法律	中国台湾地区台北地方法院（拥有非专属管辖权）
韩国	韩国法律	首尔中央地区法院（拥有非专属管辖权）
马来西亚	马来西亚法律	马来西亚法院（拥有非专属管辖权）
新加坡	新加坡法律	新加坡法院（拥有非专属管辖权）
泰国	泰国法律	泰国法院（拥有非专属管辖权）
印度	印度法律	班加罗尔法院（拥有专属管辖权）
亚太及日本地区除澳大利亚和	新加坡法律	新加坡法院（拥有非专属管辖权）





日本之外的任何其他国家和地区

