



## 服务说明

### 电池延保服务(Extended Battery Service)

#### 服务概述

电池延保服务（简称“服务”）适用于享有“戴尔有限保修”服务且服务合同期限<sup>1</sup>超过一年的特定产品（下文简称“受支持产品”）。戴尔的有限保修和服务合同提供笔记本电脑原电池保修，保修期限以一年期有限保修与随原电池售卖的戴尔笔记本电脑的有限保修这两个期间中较短的期限为准。如果客户的原电池在延长期内发生故障，本服务将提供更换电池，以此将客户的有限保修和服务合同的剩余期限延长至 3 年。本服务仅限于在延长期内更换一次电池，且客户收到受支持产品的更换电池或产品的电池延保服务期限到期这两件事中，无论先发生哪件事，本服务说明均会终止。此外，如果戴尔向客户寄出的更换电池在送达后 90 天内出现故障，戴尔将会再提供一个更换电池。

**受支持产品：**本服务适用于在有限保修和服务合同范围内的 Dell Precision™、Dell Latitude™和 Dell Vostro™笔记本电脑系统。本服务不适用于 Dell Inspiron™或 Dell XPS™笔记本电脑系统。本服务说明中提及的受支持产品在客户的戴尔发票上指明。 客户需要为每个受支持产品另行购买本服务。

请仔细阅读本服务说明。另请注意，戴尔有权随时更改或修改本服务说明中规定的条款和条件，并确定是否以及何时将所做的更改应用于现有客户和未来客户。

#### 条款和条件概述

本协议（下文称为“协议”或“服务说明”）由客户（下文称为“您”或“客户”）和客户发票上指明的戴尔实体（下文称为“戴尔”）双方订立。客户从戴尔购买这些服务（定义见本文），即表示同意遵守本文规定的所有条款和条件。客户同意，在本协议到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用应遵守当时的服务说明，可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看此类服务说明。

**主服务协议。**戴尔提供了关于客户与戴尔另外签订的主服务协议的服务说明。如尚未签订此协议，则将以下协议的全部内容并入本文作为参考：

- **直接客户和最终用户：**可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看戴尔的客户主服务协议（下文简称“CMSA”）；或
- **PartnerDirect 认证的合作伙伴或注册人和经销商：**可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看戴尔有关个人或实体采购进行经销的销售条款和条件。

**戴尔服务可接受使用策略** 客户使用与本服务相关的软件、在线服务或支持软件的服务，均应遵守戴尔服务的可接受使用策略（下文简称“AUP”）的条款。可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看该条款，并将其全部



内容并入本文作为参考。PartnerDirect 认证的合作伙伴或注册人、经销商和服务提供商有责任确保其最终用户在使用本服务之前同意遵守 AUP 的条款和条件。

## 支持流程

### 联系戴尔以获得电池延保服务

原电池出现问题时，客户应根据适用服务合同致电戴尔硬件保修支持中心。如果技术人员确定电池故障在此有限保修合同的条款范围内，（戴尔将会在 4 至 5 个工作日内向客户运送更换电池）。

## 本服务不包括的内容：

- 对每个受支持产品进行多次电池更换。
- 更换不同于最初与笔记本电脑系统一起订购的其他型号的电池。
- 对受支持产品以外的产品提供服务。
- 在发票上指明的服务期限以外的时间提供服务。
- 辅助电池保修。
- 支持将受支持产品从一个地理位置移到另一个地理位置或从一个实体移到另一个实体过程中造成的损坏。

## 客户职责

- 根据客户的适用协议向戴尔硬件保修支持中心报告电池故障
- 若有要求，则向戴尔提供序列号和部件识别信息（以下简称“PPID”）或足够的详细信息，以验证涉及电池故障的合同已产生且在本服务的范围内
- 通知技术人员已为系统购买了电池延保服务
- 在收到更换电池后，将出现故障的电池装在已由戴尔支付费用的包装里退回给戴尔，以进行正确处理。戴尔对处理不正确的电池概不负责。
- 在本服务交付之前，完成对所有受影响系统中全部数据和程序的备份。对数据或程序的丢失或恢复，或者由于戴尔或第三方服务提供商的服务、支持或任何作为或不作为（包括疏忽）导致无法使用系统，戴尔概不负责。

## 重要附加信息

**转让。** 戴尔可将本服务和/或服务说明转让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，客户可通过向戴尔提交书面取消通知，在收到受支持产品后的规定天数内终止本服务。如果客户在规定的时间内取消本服务，戴尔会在扣除本服务说明中规定的支持服务费用（如有）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时间，则不能取消此服务，但本协议须遵守的国家/省（州）法律有此规定除外。

出现以下任何情况，戴尔可在服务期限内随时取消本服务：

©2008 Dell Inc. 保留所有权利



- 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，会按照客户发票上指定的地址向客户发出书面取消通知。通知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)天以后开始生效，除非省(州)法律规定了其他本协议须遵守的取消条款。如果戴尔依照本条款取消本服务，客户不会获得已向戴尔支付费用的任何退款。

**搬迁。**本服务可交付到客户发票上指定的地点。本服务并非在所有位置都可使用。戴尔对经搬迁的受支持产品提供服务的义务受当地服务可用性限制，服务可能需另行收费，对经搬迁的受支持产品的检验和重新认证按戴尔当时的费用和材料咨询费收费。客户应让戴尔可免费对客户设备进行足够的安全访问，以帮助戴尔履行其义务。

**服务部件所有权。**任何戴尔服务部件从受支持产品卸下并退回给戴尔后，即成为戴尔的财产。客户收到戴尔提供的更换部件后，如果要保留从系统卸下的任何服务部件(“保留硬盘驱动器”服务涵盖的系统中的硬盘驱动器除外)，需按部件的当前零售价向戴尔付款。对产品进行保修时，戴尔可以使用由不同制造商制造的全新或修理过的部件。

**期限和续订。**客户会在其戴尔发票上指定的期限内享受到服务。在服务期限到期前，客户可根据当时的可用有效选择，并遵循戴尔在当时的相关程序延长服务期限。

此外，戴尔可通过向客户发出用于续订本服务的发票做出服务续订建议。客户可(在法律许可情况下)在到期日前支付该发票以表示同意续订。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，即表示同意在续订期间遵守相应适用条款。如果客户选择不支付续订发票，服务会在客户首次或最后一次为受支持产品支付的发票上规定的到期日终止。

**服务转让。**根据本服务说明中的规定，客户可在本服务到期前将其转让给会完整购买客户的受支持产品的第三方，前提是客户需是受支持产品和本服务的原购买者或是从原所有者(或先前承让人)购买受支持产品和本服务，并符合所有转让程序。可能会产生转让费用。

**请注意，**如果客户或客户的承让人将受支持产品移到另一个地理位置，而该位置没有本服务可使用或其使用成本高于客户已为本服务支付的费用，则客户可能无法在新位置获得相同类别的支持服务或要支付额外费用方可获得。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位置可获得的服务类别，且不会退款。



## 全球网站信息

客户地点	主服务协议和服务合同	PartnerDirect 和经销商条款和条件	戴尔服务可接受使用策略
美国、拉丁美洲和加勒比海地区	<a href="http://www.dell.com/servicedescriptions">www.dell.com/servicedescriptions</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>	<a href="http://www.dell.com/aup">www.dell.com/aup</a>
加拿大	<a href="http://www.dell.ca/servicecontracts">www.dell.ca/servicecontracts</a>	<a href="http://www.dell.ca">www.dell.ca</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>
欧洲、中东和非洲	<a href="http://euro.dell.com/service-descriptions">euro.dell.com/service-descriptions</a>	<a href="http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx">http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>
亚太地区和日本	<a href="http://www.dell.com">www.dell.com*</a>	<a href="http://www.dell.com">www.dell.com*</a>	<a href="http://www.dell.com/termsandconditions">www.dell.com/termsandconditions</a>

\* 请使用 <http://www.dell.com> 中的“选择国家/地区”下拉菜单

Dell Precision™、Dell Latitude™、Dell Vostro™、Dell Inspiron™和 Dell XPS™是 Dell, Inc.的商标。

<sup>1</sup> 对于 EMEA 地区，有限保修将遵守戴尔标准销售条款和条件以及相应的服务。