

服务说明：客户送修服务（Return to Depot Service，RTD）

简介

为满足客户需要，戴尔提供一系列服务。本文档（“服务说明”）对客户送修服务做了说明。此客户送修服务适用于中国大陆境内，系指对戴尔 Inspiron™ 和 Dimension™ 系统提供客户送修服务。

服务概述

戴尔的客户送修服务始于拨打戴尔报价单上的免费技术支持电话，是在已确定有硬件问题且无法通过戴尔技术支持基于电话的故障排解而得以解决的情况下启动的，此服务要求客户把有问题的系统发送至指定的戴尔服务提供商维修站进行维修，运送费用由客户承担。系统维修完毕后戴尔服务提供商将联系客户取回。

客户送修服务按所售戴尔系统的服务约定而实施。关于服务等级，请参照所购系统戴尔报价单上的说明。

客户送修服务（RTD）包括：

- 基于电话的远程故障排解援助
- 根据所购戴尔系统的服务合同，在约定的响应时间内返厂更换有瑕疵的部件

支持服务流程：

- 客户就系统故障联系戴尔技术支持部门。
- 戴尔技术支持部门确定根本原因，向戴尔服务提供商（DSP）派发服务和部件。
- 戴尔服务提供商技术人员与客户商定具体安排。
- 要求客户将有故障的系统送至指定的维修站。
- 系统一经修好，DSP 技术人员立即通知客户。
- 要求客户从 DSP 维修站取回维修好的系统，并办理维修完毕的手续。

如果戴尔或戴尔指定的服务提供商被要求实施本服务说明范围之外的服务或行为，戴尔将要求提供经批准的变更控制表。这些行为及收费将在变更控制表或定制的工作说明书中做出说明。

本服务不包括：

- a. 产品或应用的拆除、重装或未在本服务说明中具体阐明的其它行为。
- b. 本服务不包括任何软件的应用、安装或配置（下文有明确说明的除外）。
- c. 数据的恢复或迁移。
- d. 现有无线键盘和/或无线鼠标的重新配置。
- e. 针对第三方系统的保修服务或支持服务。
- f. 关于在台式机上如何安装应用程序的规划。
- g. 关于应用软件、非预装微软操作系统、应用程序兼容性问题或病毒的故障排解。
- h. 网络打印机安装或网络文件共享映射，但在本服务说明中约定的标准和定制服务除外。
- i. 任何服务器或路由器的配置。
- j. 系统到网络（以太局域网除外）的连接。
- k. 应用程序的迁移。
- l. 灾难恢复（如应用软件、重新加载数据）。
- m. 最终用户的微软 Windows 桌面的自定义设置，包括桌面图标、文件夹和与工作无关的应用程序的配置（本服务说明中有明确说明的除外）。
- n. 将卸下的系统从客户场所取走。
- o. 任何本服务说明中未具体说明的行为。

客户责任：

如有问题，客户应通过拨打戴尔票单上的免费技术支持电话联系戴尔技术支持部门。

A. 在打电话联系戴尔之前，客户应准备好下列信息：

1. 系统服务编号（Service Tag）
2. 系统型号/编号

B. 在用电话与戴尔沟通时，客户应：

1. 按戴尔技术支持部门所要求的基本诊断步骤进行操作，参与问题排解过程。

C. 准备好要交给戴尔的系统：

1. 完成对受影响系统上所有数据和程序的备份。戴尔不对数据或程序的丢失或恢复负责。
2. 删除系统上存储的所有敏感/私密数据。
3. 保证系统的恰当包装，尽可能减少运输过程中的损坏。

戴尔责任：

如果在刚开始进行故障排解时就发现需要换用某个部件才能完成服务：

1. 维修站技术人员将联系戴尔相关部门，要求提供维修故障系统所需的更换备件。

服务等级约定（Service Level Attainment, SLA）

1. 第 1 天——客户向戴尔发出要维修的笔记本

注： 为保证戴尔的 SLA 可测度，戴尔要求客户在与笔记本同时发出的发货单上签字。发货单上必须写明向戴尔发出此笔记本的日期和时间。

2. 第 2 天——厂内维修
3. 第 3 天——厂内维修，将于下午 6 时前完成并将电话告知客户取回。

重要附加信息

机密性或专有权利主张。 客户应允诺，任何提供或发送至戴尔(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别协议的条款、条件，并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受戴尔标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.dell.com/ap/services/T&C 获得。在本文与此类条款或条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权对本文及其描述的产品和服务随时进行增补或修改，恕不另行通知。

© 2006 年戴尔公司(Dell Inc) 版权所有。保留所有权利。在未受戴尔公司（Dell Inc.）书面许可的情况下，严禁对本文进行任何形式的复制。Dell 和 Dell 标志是戴尔公司（Dell Inc.）的注册商标。文中提及的其他商标及商号名称是指拥有该商标及名称的机构或其产品。戴尔公司（Dell Inc.）不拥有其它厂商的商标及商号名称的相关权利。

