

## 服务说明：戴尔™ Axim™ 掌上电脑更换服务（“Axim 更换服务”）

### I. 戴尔™ Axim™ 更换服务概述

下一工作日或第三工作日 Axim 掌上电脑更换服务\*旨在从交付日起提供针对戴尔产品的支持服务，保障您安心使用、高枕无忧。在服务期限内\*\*，如果产品发生故障，戴尔 Axim 掌上电脑更换服务将以下列支持流程（包括在线或电话故障诊断）为基础，在下一工作日将一台全新或经过修复的 Axim 掌上电脑送至客户所在地，用以更换出现故障的 Axim 掌上电脑。

\* Axim 掌上电脑更换服务在中国大陆地区仅提供第三工作日上午上门服务。

\*\* 服务年限请见报价单，该期限过后的服务需要另行付费。尽管存在服务年限的规定，戴尔针对主电池等耗材和附件提供为期一年的不可升级硬件支持，并为用户更换备用电池提供为期一个月的不可升级硬件支持服务。

### II. 支持流程 — 4 个支持级别

戴尔的NBD或第三工作日Axim掌上电脑更换服务含有以下标准支持服务；如有必要，还将外加整机更换服务。

1. **30 天起步阶段协助** — 在您的Axim掌上电脑产品交付之后为期 30 天的关键时期内，戴尔将通过标准的电话支持程序解决您在配置以及使用方法方面出现的若干问题，为您提供无需任何额外费用的支持。该支持程序适用于工厂预装的操作系统和应用软件。
2. **24/7 综合在线支持** — 戴尔的标准支持网站提供故障诊断信息、问题诊断工具和资源下载等在线协助。
3. **电话技术支持** — 戴尔向所有客户提供电话支持服务，帮助他们对戴尔硬件问题进行故障诊断。
4. **下一工作日或第三工作日产品更换服务** — 在与戴尔技术支持中心确认故障诊断结果后，戴尔将在下一工作日或第三工作日发送一部全新或修复过的Axim掌上电脑到客户所在地，用以更换出现故障的Axim掌上电脑。

### III. 支持流程 — 4 个支持级别的详细描述

以下内容逐条阐述了标准支持服务和第三工作日Axim掌上电脑更换服务的详细信息：

#### 1. 30 天起步阶段协助

为了帮助您在产品交付后的最初 30 天里实现顺利起步，戴尔提供针对下列项目的电话技术支持以及安装和配置建议：

- (i) 戴尔制造的产品；
- (ii) 戴尔提供的外部设备；
- (iii) 工厂预装的操作系统；
- (iv) 工厂预装的软件。

自交付之日起 30 天过后，将不提供以下服务。

#### 不提供的服务内容：

- (i) 通过戴尔软件和外设部门（ReadyWare）购买和/或安装的设备
- (ii) 除非取得戴尔的明确书面同意，否则将不再支持工厂定制集成项目
- (iii) 一般的电脑使用方法和软件疑难问题

欲知软件和外设支持方面的详细信息，请参考随产品附送的说明文件或访问戴尔技术支持网站（<http://support.ap.dell.com>）上的软件与外设工作说明或服务说明。

## 2. 24/7 综合在线支持

戴尔在其技术支持网站 (<http://support.ap.dell.com>) 上提供包含电子邮件支持在内的综合性免费在线支持。大多数支持问题都可通过戴尔的在线问题诊断工具和信息资源得到解答，例如：

- 与戴尔技术人员一样，访问其使用的问题诊断工具、故障诊断信息和常见问题（FAQ）等大量参考资料。
- 通过键入系统服务编号获取有关您的个人系统的信息。
- 获取驱动程序和工具支持，注册获取更新通知。
- 加入讨论组，与其他客户和戴尔专业技术人员交流。

## 3. 电话技术支持

如果您的戴尔Axim产品遇到了通过在线支持无法解决的问题，您应该与戴尔技术支持中心联系进行问题诊断。通过这种电话支持，戴尔可以快速高效地对您的Axim产品可能出现的问题进行评估，并与每一客户确定最佳、最快速的问题解决方式。电话支持与服务从周一至周五按当地正常工作时间提供，周末和节假日除外。

### 解决您的问题的必须步骤

只有在确定您的问题无法按下面概述的推荐故障诊断流程解决，并且戴尔技术代表认为更换服务可以解决该问题的情况下，戴尔将提供整机更换服务。但如果客户有特殊需求或残障，并将有关情况告知戴尔技术人员时，可以破例提供服务。

### 客户在呼叫戴尔时需要准备的信息

Axim 的详细信息记录在戴尔的呼叫管理系统中。客户在呼叫之前需要查看系统背部的白色标签，确认故障设备的服务编号和型号，以协助戴尔技术人员进行问题诊断。

为完成故障诊断，客户在呼叫技术支持时必须能够对故障设备以及所有相关附件（如线缆和插槽等）进行方便的访问。客户所应呼叫的技术支持电话号码在每一Axim掌上电脑附带的戴尔产品说明文件和戴尔技术支持网站 (<http://support.ap.dell.com>) 上均有注明。

### 疑难解答 — 故障诊断

针对每一个服务呼叫，戴尔训练有素的技术支持人员将采取相关步骤以确保得到尽可能快的问题解决。为了达到这一目的，戴尔技术支持人员将要求客户提供协助，帮助其对故障进行诊断。问题诊断过程将促使戴尔技术人员确定哪一处部件出现了故障，从而提供相应的更换服务。

### 硬件故障诊断范围示例：

- 运行与问题报告相适应的诊断测试。
- 重新安装硬件和软件
- 戴尔工厂预装操作系统、应用程序和驱动程序的安装和默认配置。
- 通过诊断程序检查工厂预装的无线网卡（包括蓝牙装置）

戴尔技术支持人员将与您齐心协力，以确保您得到适当的相关指导。

### 不提供的服务内容

戴尔的故障诊断和更换服务**不包含**下列任何支持：

- 30 天期限以外的戴尔工厂预装软件的一般用法和疑难问题方面的支持。
- 戴尔工厂预装操作系统和应用程序与客户自行安装的应用程序和硬件配合使用时的配置和诊断支持。
- 非戴尔提供的操作系统、软件、应用程序或驱动程序/修复的配置、安装和验证支持。
- 商业升级支持，不论是否购自戴尔，如 Microsoft® Office XP Pro 升级。
- 一切通信软件的配置支持，除非为故障诊断所需要（包括红外接口，蓝牙和无线接口）。
- 所有非戴尔提供的硬件和外设与戴尔品牌硬件的安装和兼容性支持。该支持由产品的原厂商提供
- 对戴尔提供的软件和外设的支持，除非另行指明。
- 非戴尔品牌系统的 BIOS/固件升级支持，除非作为故障解决的一部分。
- 无效的软硬件配置支持。
- 客户数据的备份和恢复。

- 客户应用程序和数据支持。
- 戴尔评估不需要的作业。
- 塑料制品和磁盘等物品的磨损和耗材支持。
- 噪音、个别 LCD 显示屏的像素问题等行业标准容许范围内的非严重故障。
- 购买日之后添加的游戏和追加软件包支持。
- 预防性维护支持。
- 恢复操作系统的戴尔出厂默认设置以外的染毒系统的修复支持。

#### **4. 下一工作日或第三工作日 Axim 掌上电脑更换服务**

经过电话故障诊断，在戴尔技术支持人员接收呼叫并完成系统故障呼叫记录后，戴尔下一工作日或第三工作日 Axim 掌上电脑更换服务\*将视供货情况在下一工作日或第三工作日将更换 Axim 掌上电脑发送到客户所在地，用以更换出现故障的 Axim 掌上电脑。如果呼叫记录在当地时间周一至周五 17:00 之前的时段内完成，整机更换服务将在下一工作日或第三工作日提供。用于更换的 Axim 掌上电脑可能为新机或经过修复的设备，在功能上将等同于或优于客户原有设备。

*\* 服务供应和估计的响应时间视产品所在地的远近程度或交通情况而定。*

#### **更换服务的提供方式**

更换服务有两种提供方式：

1. 更换 — 戴尔将以本服务说明中的条款为依据安排 Axim 掌上电脑的更换事宜。服务提供商将联系客户并通知预计的到达时间。如果客户无暇安排服务，服务提供商将留下联系方式并再次致电客户以另外安排服务时间。在更换服务执行时，客户应提供用于回收的故障设备并保留 Axim 掌上电脑板卡、线缆、手册、媒介等物件。服务提供商将把故障 Axim 掌上电脑装入更换设备的包装盒内。
2. 由客户更换部件 — 戴尔可能选择直接向客户发送系统部件以更换故障部件。该部件的更换可由客户轻易地自行完成。更换的部件由戴尔技术人员在故障诊断过程中确定，通常包括电池、交流电适配器等。

更换部件可能经过维修或翻新处理，与原来的部件规格保持一致，但并不保证其品牌和型号不变。

## **IV. 常规说明**

### **客户数据和数据丢失。**

戴尔推荐定期对数据进行备份。如果内存卡发生故障，该内存卡将被更换。此时客户将失去存储在该内存卡上的数据。

数据丢失：客户应始终为其数据的安全性、备份和重新设置负责。戴尔对软件和数据的丢失不承担任何责任。

### **不承担责任的损坏情形**

除有关的《条款和条件》中指明的条款外（进一步详情请见下文），戴尔不对以下原因所引起的损坏承担责任：

- 使用非戴尔提供的组件或软件引起的损坏。
- 重新安置或运输引起的损坏。
- 在未经戴尔授权的情况下进行维修引起的损坏。
- 对产品的使用不符合产品说明导致的损坏。
- 系统电源的电压选择不当造成的损坏。
- 不合理或过度使用造成的损坏。
- 意外原因造成的损坏。对此可在日后购买 CompleteCover™ 全面保护服务。
- 人为蓄意损坏。
- 不良环境状况造成的损坏。
- 不可抗力、火灾、水灾、暴力行为或任何类似事件引起的损坏。
- 对闪存读卡器进行其他语言的更新所引起的损坏。

## **Axim掌上电脑所在地**

本文中说明的戴尔 Axim 掌上电脑更换服务面向以下国家或地区提供：澳大利亚、中国大陆、香港、韩国、马来西亚、新西兰和新加坡。此服务在购买系统所在国家或地区范围内提供。

## **客户责任**

为使戴尔履行支持服务职责，客户应该尽一切可能

- 保证戴尔全面、安全、及时地接触到产品。
- 尽可能提供具有系统和故障方面相关知识的胜任的技术人员，在维修过程中在场并积极协助故障诊断。
- 确保系统位于容易接近的地点，具有充分适宜的空间、健康和条件。
- 提供适当的电信设施，用于满足戴尔履行职责时的需由要，相关费用客户承担。
- 在服务提供后自行承担恢复其应用软件的责任。
- 为使戴尔更好地履行服务职责，客户应向戴尔提供其他一切必要协助。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别的适用协议中的条款和条件并作为其补充。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](http://www.dell.com/ap/services/T&C) 获得。在本文与此类条款和条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权在不进行通知的情况下对本文及其描述的产品和服务进行随时增补或修改。

© 2006 年戴尔公司 (Dell Inc.) 版权所有，保留所有权利。在未受戴尔公司书面许可的情况下，严禁对本文进行任何形式的复制。Dell、Dell 标志、CompleteCover 和 Axim 为戴尔公司 (Dell Inc.) 的注册或未注册商标。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.) 不拥有其他厂商的商标及商号名称的相关权利。

