

服务说明： 戴尔™下一工作日网络打印机更换服务

I. 下一工作日网络打印机更换服务概述

下一工作日网络打印机更换服务旨在从交付日起提供针对戴尔打印机的支持服务，保障您放心使用、高枕无忧。在服务期限内*，如果打印机发生故障，戴尔打印机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，在下一工作日将一部全新或经过修复的打印机送至客户所在地，用以更换出现故障的打印机。

*服务年限请见报价单，该期限过后的服务需要另行付费。

该服务仅面向戴尔网络激光打印机提供。

II. 支持流程 — 4 个支持级别

戴尔下一工作日网络打印机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** — 在您的打印机交付之后为期 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。
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，帮助他们解决对打印机问题进行故障诊断。
4. **下一工作日上午更换服务** — 在与戴尔技术支持中心确认故障诊断结果的基础上，戴尔将在下一工作日将一部全新或经过修复的打印机送至客户所在地，用以更换出现故障的打印机。

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上门工程师支持的详细信息：

1. 30 天起步阶段协助

为了帮助您在系统交付后的最初 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) 戴尔制造的打印机；
- (ii) 戴尔提供的外部设备；
- (iii) 戴尔提供的打印机驱动程序和设置工具；

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/或安装的设备或项目
- (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您的打印机的有关信息。
- 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。通过电话支持, 戴尔可以快速高效地对您的打印机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。客户需要承担故障诊断测试中的纸张和油墨费用。

客户在呼叫戴尔时需要准备的信息

打印机的详细配置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打印机背部的白色标签, 确认故障打印机的服务编号和型号, 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打印机进行方便的接触。客户所应呼叫的技术支持电话号码在每台打印机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打印机的哪一处部件出现了故障, 从而提供相应的更换服务。

故障诊断的范围示例:

- 运行与问题报告相适应的诊断测试。
- 安装戴尔提供的打印机驱动程序和工具。

戴尔技术支持人员将与您齐心协力, 确保您得到适当的相关指导。

开启打印机机箱

为了进行准确的问题诊断, 可能必须开启打印机机箱。常规的故障诊断流程也可能包括开启打印机机箱以将部件复位。当有这种需要时, 戴尔技术支持人员将通知您并协助您进行此项操作。开启打印机机箱可以避免故障解决受到延误, 但必须在技术人员的指导下进行, 后者将就必要的预防措施提供一切建议。

作为最后手段, 故障诊断程序可能需要将硬件设置恢复为出厂时的默认配置。

不提供的服务内容

戴尔的故障诊断和 NBD 打印机服务**不包含**下列任何支持:

- 30 天期限以外的戴尔打印机软件的一般用法和疑难问题方面的支持。
- 非戴尔提供的软件、应用程序或驱动程序/修复的配置、安装和验证支持。
- 一切传真和通信软件的配置支持, 除非为故障诊断所需要。
- 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。

- 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。
- 塑料制品等物件的磨损与耗材支持。
- 行业标准容许范围内的非严重故障。
- 预防性维护支持。
- 因使用第三方墨盒等非戴尔品牌外设造成的墨盒或打印机损坏。

4. 下一工作日打印机更换服务

经过电话故障诊断，在戴尔技术支持人员接收呼叫并完成打印机故障呼叫记录后，戴尔下一工作日打印机更换服务**将视供货情况在下一工作日将更换打印机发送到客户所在地，用以更换出现故障的打印机。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，更换服务将在下一工作日提供。用于更换的打印机可能为新机或者经过修复的设备，在功能上将等同于或优于客户原有打印机。

***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打印机的更换事宜。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打印机耗材、线缆、手册、媒介等物件。服务提供商将把故障打印机装入更换打印机的包装箱内。
2. 由客户更换部件 — 戴尔可能选择直接向客户发送打印机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。

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

不承担责任的损坏情形

除有关的《条款和条件》中指定的条款外（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。
- 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。

打印机所在地

本文所述戴尔下一工作日打印机上门服务面向澳大利亚和中国大陆提供。该服务仅在购买系统时所在国家或地区内提供。

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：

- 保证戴尔能够全面、安全、及时地接触产品。
- 尽可能提供在打印机和故障方面具有相关知识的技术人员，在维修过程中在场并积极协助故障诊断。
- 确保打印机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要以及其他测试、诊断和补救用途，相关费用由客户承担。
- 无论如何，客户需依据最佳的计算处理操作方法对所有软件和数据进行了安全备份。这是客户向戴尔请求服务的前提。
- 提供其他一切便利条件，协助戴尔更好地履行服务职责。

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 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。

