

服务说明： 全面保护服务 CompleteCover™和/或 CompleteCover™ Guard 服务

引言

戴尔提供一系列的服务以满足客户的需求。在当今苛刻的计算环境里，意外损坏无处不在。全面保护服务 CompleteCover™是专门针对戴尔笔记本电脑、台式机、掌上电脑（PDA）、投影仪和液晶电视的可选服务，可在出现意外损坏时进行部件/系统的维修/更换。CompleteCover™ Guard是戴尔CompleteCover服务的范围进一步扩大的另一项服务，可在发生通过非法强行侵入而实施的盗窃时更好地防范系统损失。

CompleteCover Guard 服务仅适用于所购买的 Latitude™ 或 Inspiron™ 笔记本，或 Dimension™/OptiPlex™/Dell Precision™台式机（“产品”）。

CompleteCover服务仅适用于所购买的Latitude/Inspiron笔记本、Dimension/OptiPlex/Dell Precision台式机、Axim™掌上电脑、戴尔品牌投影机或戴尔品牌液晶电视（“产品”）。

但这并不意味着您在购买戴尔产品时必须购买CompleteCover或CompleteCover Guard服务。您的产品报价单上将注明是否已购买CompleteCover或CompleteCover Guard服务，报价单将作为您享受服务的凭据。

服务概述

CompleteCover 服务是戴尔为笔记本电脑、台式机、掌上电脑、投影仪和液晶电视提供的维修或更换服务。CompleteCover服务对因意外而受到任何损坏的Latitude/Inspiron笔记本、Dimension/OptiPlex/Dell Precision台式机、Axim掌上电脑、戴尔品牌投影机或戴尔品牌液晶电视进行维修或更换——能帮助保护您的笔记本、台式机、掌上电脑、投影仪和液晶电视不受移动计算可能经受的恶劣环境的损害。

CompleteCover Guard是戴尔针对笔记本电脑和台式机用户提供的维修和更换服务。CompleteCover Guard可使您享受到除CompleteCover服务之外的更多服务。CompleteCover Guard服务可在因非法强行进入而使产品在办公室、家中或锁闭的车辆中被盗时为您提供系统更换。此项服务可使企业或个人不必因台式机或笔记本电脑被盗而付出沉重代价，从而更好地满足您的IT需求。

作为对戴尔1年、2年或3年有限保修的补充，根据您所购服务的不同，戴尔将在1年、2年或3年内针对非故意、意外损坏或丢失而提供相应服务。

下面是服务协议（下文称“协议”）。按照本协议的条款和条件，只要您向我们一次性付清“本地服务价目表”所列价格及应适用的税款，戴尔（“我们”或“戴尔”）将对您从戴尔购买的产品提供本协议所限定的CompleteCover™服务或CompleteCover Guard服务。您应当全面阅读本协议，并仔细审核CompleteCover™服务或CompleteCover Guard服务的所有条款和条件。

协议期限。

本协议始于收到产品之日，至用户购买的CompleteCover或CompleteCover Guard服务合同服务期之终止日结束，CompleteCover™合同的服务期分别为一年、两年或三年。

CompleteCover™服务范围仅限位于或途经亚太区的系统，在亚太区国家之外不可以转让。

维修和/或更换服务。

在本协议期间，我们将根据本协议所限定的服务范围，对产品进行必要的维修或更换，以修复产品可能在通常使用或习惯使用中可能因意外而出现的任何损坏。下面是我们将对享有CompleteCover服务的产品予以维修或更换的一些例子。

损坏原因	解决方法
液体溅到或溅入系统中	维修或更换部件
跌落或其它类似碰撞	维修或更换部件
电涌	维修或更换部件
LCD 损坏或破裂	维修
意外破损（多处）	维修或更换部件

如果我们对您的产品进行维修，您应当了解并同意我们可能用原制造商或其他制造商的新组件或使用过的组件更换您的原组件。替换件在功能上将等同于原件。根据我们的判断，我们可以指定一个关联公司或将业务承包给第三方来完成对产品的维修。但戴尔是本协议下唯一有义务提供服务的一方。

如果我们认为应当更换而非修复该产品，那么，根据我们独立且合理的判断，您将获得与您原先购买的产品相当或比之更佳的产品。为使产品得到维修或更换，您必须将损坏的产品完整返还给我们。如果您不把损坏的产品返还给我们，您有责任支付费用。

服务所涵盖的产品/外部组件除外。

2.1. 笔记本电脑

只有CPU、主板、内存、电源适配器、手枕、内置风扇、内置键盘、内置硬盘、内置磁盘或CD/DVD ROM 驱动器、触控板、指点杆、内置调制解调器、内置网卡、机箱和笔记本电脑的内建液晶显示器享有此服务。

2.2. 台式机

只有CPU、键盘、鼠标、内置硬盘、内存、集成或内置网卡或调制解调器、电源风扇、电源、CD/DVD ROM驱动器、机箱和电脑的原配显示器（当出现在报价单所列系统配置中时）享有此服务。

您购买的CompleteCover服务和在本协议条款不涵盖外围设备，如坞站（docking station）、外置调制解调器、外置扬声器、游戏设备、电脑包、备用显示器、笔记本电脑的外置鼠标和外置键盘以及其他非产品内部的电脑组件。

本协议中仅适用于硬件。 CompleteCover™服务不涵盖对产品中预装的、随机购买的或通过其他方式安装于产品上的软件的损坏（包括但不限于病毒造成的损坏），包括但不限于戴尔的工厂定制集成（CFI）组件。我们将合理地尽我们之所能，但本协议并不能保证我们将修复或更换原本不在服务范围内的CFI组件。

2.3. 外设产品

2.3.1 产品范围仅限于内置于基础设备内或其上的部件，包括在销售点托运的且为设备的正常运行所必需的零部件和附件，例如内存、内置液晶显示屏、内部组件/开关、内置按钮、遥控器、镜头、镜头盖、读卡槽、液晶电视架、投影机或液晶电视屏、同步设备（cradle）或与外设配套的接线。

2.3.2 本协议不包括外附设备、组件、包装箱、电视机、监视器、壁挂托架或被列为“附件”或“可消耗品”的配线以及非内置于机箱中或机箱上的部件，例如电池、灯泡、吊装用具、光盘或磁盘、可插拔存储设备、电脑包、记录笔或其他任何未置于电脑内的组件，或其他需要日常使用保养的部件/组件。 CompleteCover服务不包括附随任何外设产品的软件。

如果在系统或零部件更换过程中需要使用光驱而客户在购买时并未选配光驱设备时，戴尔有权拒绝服务，直至客户向戴尔提供进行支持和服务所需的光驱。

不包括：

CompleteCover 服务不涵盖因不可抗力或自然灾害、动物、宠物、害虫、故意行为、火灾或盗窃（除非您已购买 CompleteCover Guard 服务）而导致的损坏。 下列为服务不涵盖的损坏的示例：

损坏原因	解决方法
因火灾而损坏	不涵盖
因不可抗力（洪水、暴雨、台风、雷击）而损坏	不涵盖
由动物造成的损坏，包括宠物（猫、狗）或虫害（白蚁、老鼠）	不涵盖
故意损坏（例如有被锤子砸过的痕迹）	不涵盖
被盗部件	不涵盖—除非您还购买了 CompleteCover Guard 服务
因通常或习惯使用而磨损	不涵盖

CompleteCover Guard服务的例外

- 盗窃行为系由您、您的员工及/或家庭成员所为。
- 盗窃或盗窃未遂时，无非法强行侵入的情形。
- 在公共场所被盗，无论是否有证据表明存在非法强行侵入，包括但不限于在宾馆房间或大厅内、在饭店里、在寄存处或在酒吧中。
- 产品在运送过程中的任何损失，包括但不限于在检查行李、邮寄或快递过程中。
- 损坏或丢失是由于下述原因或在下述过程中所致：
 - 不论由于何种原因而收回或取回产品时；
 - 您本人的或您的员工个人独自或与任何其他人员串通而采取的欺骗或不诚实的行为；
 - 由于文书和帐目错误，或由于提供或交付给您的材料的短少或您处提供或交付的材料短少而导致的无法解释的存货缺失。
 - 任何相应而生的丢失。

客户之责任：

CompleteCover Guard 服务

任何索赔都必须用戴尔索赔表在报警后 7 日内提出。如果可能，必须向戴尔提供警方报告副本，并附能证明非法强行入侵点（例如被撬开的门、锁、窗户）的彩色照片，同时还需提供能说明被强行侵入的大楼、房屋、办公室的地址或车辆号牌的照片。如果彩色照片不足以说明非法强行入侵点的情况，则需在警方证明材料中详细说明盗贼是如何进入大楼、房屋或办公室的。关于如何提出索赔及如何填写索赔表等详细情况，可访问如下网站：

澳大利亚: www.dell.com.au/completecover

新西兰: www.dell.co.nz/completecover

新加坡: www.dell.com.sg/completecover

马来西亚: www.dell.com.my/completecover

台湾: www.dell.com.tw/completecover

香港: www.dell.com.hk/completecover

CompleteCover服务

若发生任何可能引起CompleteCover™服务索赔的损坏, 您应:

- 尽快通知戴尔;
- 采取一切合理措施尽量减少损坏;
- 保留损坏的部件, 以备戴尔检查;
- 根据戴尔的合理要求, 提供与索赔相关的所有信息和证明文件。

在提出索赔时, 在做任何维修或更改之前, 您必须使戴尔有机会检查系统丢失或损坏的状况。若考虑到风险地点、天气状况及/或其他相关因素, 戴尔在7个工作日内未做检查, 戴尔可以不进行任何此类维修或更换。

重要附加信息

CompleteCover服务

当您致电提出服务请求时, 戴尔的技术支持人员将询问您产品上的服务编号。一旦技术人员确认您购买了CompleteCover服务, 他或她会向您询问一系列问题, 以便确定产品损害的原因及程度。您务必与技术人员合作以确保您的产品能够获得适当的服务。而后, 技术人员将发送替换组件供您安装在产品上, 或者派遣技术服务人员上门服务(仅限您位于下文指定的国家或地区), 或者指导您将产品送往我们的维修站。只要您按照我们的要求去做, 我们将会支付返修的运费。在某些情况下, 当通过电话确认有必要更换产品时, 我们会自行考虑是否立即给您发送替换产品。然而, 如果您没能将受损产品返还给我们, 您有责任按零售价支付更换产品的费用。

CompleteCover服务的限制。

本协议不包括以下情形, 我们也不承担下列维修或更换责任:

- 不在下列亚太国家或地区之内的任何笔记本或台式机: 澳大利亚、新西兰、新加坡、马来西亚、泰国、台湾、韩国、印度、中国大陆和香港特别行政区。
- 任何不在购买国的外设产品, 即:
 - Axim掌上电脑: 澳大利亚、新西兰、新加坡、马来西亚、中国大陆或香港地区
 - 戴尔品牌投影机: 澳大利亚、新西兰、新加坡、马来西亚、中国大陆或香港地区
 - 戴尔品牌液晶电视: 澳大利亚和新加坡
- CompleteCover服务范围仅限位于或途经亚太区的产品, 在亚太区国家外可以转让但不可退款。
- 产品存在的任何外观的或其他不影响产品功能的损坏。根据本协议, 我们不对产品磨损及其他外观问题, 如划痕和凹坑等本质上不影响您使用产品的问题承担维修义务。
- 由除戴尔或其指定人员之外的其他任何人曾经维修过的任何产品。如果戴尔或其指定人员之外的任何人对产品进行了维修或试图进行维修, 都将导致本协议失效, 并取消本协议。如果您本人或其他人对产品进行了维修或试图进行维修, 那么我们将不会退还任何费用。
- 任何丢失或被盗且未购买CompleteCover Guard服务(如果可用)的产品。
- 在协议期限内, 整机更换每年最多一次, 更换与否由戴尔自行决定。
- 任何由外部引起的火灾所导致的损坏、故意损坏或由动物造成的损坏, 包括宠物(猫、狗)或虫害(白蚁、老鼠)。如果我们发现了故意毁坏的证据, 将不负责对产品进行维修或更换。

- 产品内所存储数据的恢复与转移。您是产品上所存储数据的唯一负责人，根据本协议，我们不向您提供任何数据恢复服务。对于必须返回戴尔的受损部件上的机密数据，在任何情况下，戴尔都不负有责任。然而，如果必须更换硬盘，我们将免费为您重新安装与您从我们这里购买产品时版本相同的主要应用软件和操作系统，包括所有工厂定制集成应用软件。然而，我们并未作出任何表示或保证，且本协议也并未要求我们确保所有已安装的工厂定制集成应用都与更换的产品兼容。
- 因不可抗力或自然灾害而导致的任何损坏。

CompleteCover Guard 服务

按CompleteCover Guard服务的替换政策，当您向戴尔报告产品失窃时，戴尔客户关怀部将要求您提供产品上的服务编号。一旦客户关怀部核实过您购买了CompleteCover Guard服务，工作人员将询问一系列问题，并要求您提供警方的备案记录、戴尔服务索赔表以及证明非法侵入的彩色照片。您必须与戴尔客户关怀部合作，并保证提供全部所需的文件以符合更换整机的条件。

CompleteCover Guard服务的限制

本协议不包括以下情形，我们也不承担下列维修或更换责任：

- 任何在居住国家和地区（如澳大利亚、新西兰、新加坡、台湾或香港）之外丢失或被盗的产品。在以上所列五个国家或地区之外既不可转让又不可以退款。
- 产品存在的任何外观的或其他不影响产品功能的损坏。根据本协议，我们不对产品磨损及其他外观问题，如划痕和凹坑等本质上不影响您使用产品的问题承担维修义务。
- 由除戴尔或其指定人员之外的其他任何人曾经维修过的任何产品。如果戴尔或其指定人员之外的任何人对产品进行了维修或试图进行维修，都将导致本协议失效，并取消本协议。如果您本人或其他人对产品进行了维修或试图进行维修，那么我们将不会退还任何费用。
- 在协议期限内，整机更换每年最多一次，更换与否由戴尔自行决定。
- 任何由外部引起的火灾所导致的损坏、故意损坏或由虫害、动物或宠物造成的损坏。如果我们发现了故意毁坏的证据，将不负责对产品进行维修或更换。
- 产品内所存储数据的恢复与转移。您是产品上所存储数据的唯一负责人，根据本协议，我们不向您提供任何数据恢复服务。对于必须返回戴尔的受损部件上的机密数据，在任何情况下，戴尔都不负有责任。然而，如果必须更换硬盘，我们将免费为您重新安装与您从我们这里购买产品时版本相同的主要应用软件和操作系统，包括所有工厂定制集成应用软件。然而，我们并未作出任何表示或保证，且本协议也并未要求我们确保所有已安装的工厂定制集成应用都与更换的产品兼容。
- 因不可抗力或自然灾害而导致的任何损坏。
- 任何未提供能证明发生非法强行进入的彩色照片或能证实非法强行侵入锁闭建筑物、车辆或办公室的警方详细报告的索赔。

责任限制。对于任何附带性或后续性损害赔偿金而言，戴尔及其关联公司、合作伙伴、高级管理人员、董事、雇员或代理人，对您以及产品的任何后续所有人和产品的其他使用人均不承担责任，上述损害赔偿包括但不限于因产品无法使用而导致的责任或损害，软件或数据的丢失或毁坏，人员伤亡以及因产品故障导致的其他间接损失；或任何因产品的使用而引起的或与产品性能相关的附带性的、间接的、特殊的或后续的损失，即使您已将此类损害的发生的可能告之我们。签署本协议即表明您已经明确放弃了本条所述的索赔权利。您同意并理解，对于损害赔偿额超出您为购买本协议所涵盖产品而支付价金总额部分，我们均不承担任何责任。签署本协议即表明您已经明确放弃了本条所述的索赔权利。您同意并理解，对于损害赔偿额超出您为购买本协议所涵盖产品而支付价金总额部分，我们均不承担任何责任。

转让。 您可将本协议转让给产品的后续所有人。在本协议有效期内，我们将为产品的后续所有人提供CompleteCover服务，但在为每一位后续所有人提供CompleteCover服务前，其有责任向我们提供有关服务编号的信息，以证明产品原所有人的确购买了CompleteCover服务。CompleteCover Guard 服务在五（5）个国家和地区（即澳大利亚、新西兰、新加坡、香港和台湾）之外不可转让。

取消服务。 本协议自您收到戴尔产品之日起生效。如果您未能按照我们的付款约定支付CompleteCover或CompleteCover Guard服务的总价款，或向我们或我们的代表作不实陈述，或违反您在本协议下应承担的义务，我们将有权废止本协议。除此之外，我们不会因其他任何原因而废止本协议。如果我们取消了本协议，我们将按照我们记录的地址向您发出一份书面取消通知，通知将包括服务取消的生效日期，至少在通知发出十（10）天后生效。您也可以从当地的戴尔办事处了解更多信息。

额外补救。 本协议并非保修单。您从戴尔购买的产品可能还附带由戴尔或戴尔所分销产品的第三方制造商提供的有限保修。要了解您在有限保修协议下的权利和补救，请查阅我们的有限保修声明。

协议的全部内容。 本协议为您与我们之间有关协议主题事项的完整协议。戴尔的任何员工或代表均不可以口头变更本协议条款和条件。

预防丢失和/或损失的措施

为防止系统损坏，您应自担费用，采取所有合理的预防措施防止丢失和/或损坏，并符合法定要求及厂商推荐的产品维护及安全操作方法。

欺诈

若一请求无论从任何方面都被认为欺诈性的，或您或任何您的代理人所使用的欺诈手段或策略是为了获取本协议下的任何利益，或由于您的故意或纵容而使产品丢失，那么，戴尔在不损害戴尔在本协议下所享有的其他权利的前提下，有权拒绝请求。

您所购产品受戴尔标准的销售、服务和技术支持标准条款和条件的限制，后者可致函索取或访问 <http://www.dell.com/ap/services/T&C> 获得。本文与此类条款或条件相抵触时，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随时进行增补或修改。

不遵守本文档所约定的步骤可能会导致您的索赔要求被拒绝。

关于保密性和专利权的声明。 客户同意在进行任何 CompleteCover 服务和 CompleteCover Guard 服务索赔时通过电话或其它方式向戴尔提供或透露的任何信息或数据都不涉及其机密或专利。

© 2006 年戴尔公司（Dell Inc.）版权所有。保留所有权利。戴尔会尽力找出排版和图像中的错误，但是对于不可避免的错误戴尔不负任何责任。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。戴尔、戴尔标志、OptiPlex、Dell Precision、Dimension、Inspiron、Latitude、Axim 和 CompleteCover 是戴尔公司（Dell Inc.）的注册商标或商标。文中提及的其他商标或商品名称均指拥有该商标或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。

