

## 翌営業日出張修理（オンサイト）サービス

## 1. 本サービスの対象

対象デル製品は、「XPS」シリーズ、「Alienware」シリーズ、「Studio」シリーズ、「Vostro」シリーズ、「Inspiron」シリーズ、「Dimension」シリーズおよび「Adamo」とします。但し、これらのシリーズに内蔵された通信カードは、本サービスの対象外です。

## 2. 本サービス手配受付時間

月～金（祝祭日および12/30～1/3を除く）9:00～16:00

※16:00までにデルテクニカルサポートによるハードウェア障害箇所の特定がなされない場合、その翌営業日が受付基準日となります。

※物流繁忙期（ゴールデンウィーク期間、盆期間、および年末年始期間等）は、交通状況等により事前予告なく受付時間が変更される場合があります。

## 3. オンサイトエンジニア訪問可能時間（平日夜間・休日対応オプションについては9.によります。）

	9:00～17:00※	17:00～20:00※
月～土 (祝祭日および12/30～1/3を除く)	標準サービス※※	平日夜間・休日対応オプション※※※
日祝祭日 (12/30～1/3を除く)	平日夜間・休日対応オプション※※※	設定なし

※オンサイトエンジニア訪問時間の指定はできません。

※※オンサイトエンジニアは19:00を超えて修理作業を行わないものとします。

※※※オンサイトエンジニアは21:00を超えて修理作業を行わないものとします。

(ただし、作業着手後これを完了するために、オンサイトエンジニアの判断で終了時間を延長することもあります。)

## 4. 本サービス有効期間

- (1) 本サービスの有効期間は、お客様がお買い求めになった本サービスの期間となります。本サービスの期間は納品書に記載されております。また、<http://support.jp.dell.com>の製品保証情報でも確認できます。本サービス期間は、お客様のご要望により、同一の条件をもって延長することができるものとします。なお、期間延長については有償となります。
- (2) 前項の規定にかかわらず、対象デル製品出荷日より本サービス期間延長後の有効期間終了日が満5年を経過する場合は、その後の期間延長はできないものとします。
- (3) 対象デル製品のパーツ保証期間は本サービス期間と同一とします。ただし、お客様が期間延長をされた場合でも、ノートブック製品のバッテリーの保証期間は延長できないものとします。(外付モニタおよび外付液晶モニタは、機種により保証期間が異なります。各保証期間は納品書にて確認可能です。また、ノートブック製品のバッテリーは、製品出荷後1年間の保証となります。)
- (4) 前項但し書の規定にかかわらず、デル製モニタ（デルのロゴマークの付いたモニタ製品で、サービスタグナンバーの無いもの）の保証期間は、上記(1)および(2)に準じるものとします。

## 5. 本サービスの範囲

- (1) デルより修理の際のオンサイトエンジニアおよび保守パーツを提供します。
- (2) お客様より障害連絡をいただき、ハードウェア障害箇所特定のための作業をデルテクニカルサポートの指示に基づきお客様に実施していただきます。16:00までに障害箇所の特定ができた場合、当日を受付基準日とし、下記「本サービス対象地域」を目安としてオンサイトエンジニアを派遣します。オンサイトエンジニア訪問予定日時は、オンサイト実施決定後に別途お客様へデル担当者より連絡がなされるものとし、その際にお客様とデル担当者との間で取り決められるものとします。本サービスは、修理開始可能時間にお客様サイトへオンサイトエンジニアが到着するサービスであり、保守パーツの到着および修理完了までの時間を保証するものではありません。なお、オンサイトエンジニアおよび保守パーツは、天候、交通事情、および保守パーツの在庫状況等のやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。
- (3) オンサイトエンジニアが保守パーツ交換を行った際にハードウェア障害が改善しなかった場合、翌営業日以降に再度保守パーツの配送と、オンサイトエンジニアの訪問が行われるものとします。
- (4) デルは、本サービス有効期間中に正常な使用方法および環境下において対象デル製品が故障した場合、デルテクニカルサポートがハードウェア障害と判断し特定した対象デル製品の復旧に必要な保守パーツを無償で提供します。なお、本サービスにて提供される保守パーツは、対象品と同等の保守パーツまたは再調整品となります。同等品の入手が困難な場合、上位互換品を使用できるものとします。保守パーツレベルの修理ができない場合、同等または

それ以上の機能を持った製品と交換となる場合があるものとします。

6. 本サービス対象地域

翌営業日サービス地域： 本州全域、四国各県、札幌市、沖縄本島、九州全域（いずれも一部地域を除く）

翌々営業日サービス地域： 札幌市以外の北海道

お打ち合わせ後の決定： 離島、その他一部郡部

※本サービス手配受付が午後になる場合、一部地域の配送が翌営業日以降に延期される場合があります。

7. 本サービスの制限

以下の保守パーツの場合、お客様にて交換可能なため、基本的に受付日の翌営業日にお客様への送付のみとなり、デルからのオンサイトエンジニアの派遣はありません。その場合、お客様はご自身で保守パーツの交換をしていただく必要があります。

外付モニタ、外付液晶モニタ、外付スピーカ、マウス、外付キーボード、各種ケーブル、電源コード、電源アダプタ 等  
以下はノートブック製品のみにも適用

バッテリー、フロッピーディスクドライブ、各種オプティカルドライブ、PCMCIA カード、ワイヤレス LAN 機器 等  
修理交換後の交換パーツは、デルが手配する宅配業者が引き取り回収を行います。なお、返送料はデルが負担します。交換パーツ返却手続きにつきましては、保守パーツに同梱される「保守サービス部品ご返却のお願い」を参照ください。

8. パーツ保証

- (1) 対象デル製品の保証期間の途中でデル純正パーツ (Customer Kit) が追加購入された場合、その保証期間は 90 日間、またはデル純正パーツの組み込まれた対象デル製品のパーツ保証期間のいずれか長い方が適用されるものとします。(ノートブック製品のバッテリーは 1 年間となります)
- (2) 本サービス履行により、保守パーツが提供された場合、その保証期間は 90 日間、または対象デル製品のパーツ保証期間のいずれか長い方が適用されるものとします。
- (3) 前項の規定にかかわらず、本サービス履行により、外付モニタ、外付液晶モニタ、ノートブック製品のバッテリーが提供された場合、その保証期間は 90 日間、または、4- (3) もしくは 4- (4) に規定する各保証期間のいずれか長い方が適用されるものとします。

9. オプション：【平日夜間・休日対応】

オンサイトエンジニア訪問可能時間を、平日夜間 17:00~20:00、および土日祝祭日（年末年始を除く）に延長し、本サービスを提供することができます。日曜日の出張修理をご希望の場合、受付締切は金曜日（前営業日）16:00 までとなります。（金曜日が祝日の場合は、前営業最終日 16:00）なお、オプションサービスの延長については有償とします。