



## はじめに

デルは、本サービス概要（「サービス概要」）に基づいてデルのアクシデンタル・ダメージ・サービス（「サービス」）を提供します。見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式による請求書もしくは注文確認書（場合に応じて「注文書」）には、お客様が購入したサービス名および利用可能なサービスオプションが記載されます。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約書の写しを請求したい場合は、デルのテクニカルサポートまたは営業担当にお問い合わせください。

## サービス契約の範囲

お客様の請求書またはその他の注文確認書に明記されているとおり、各製品（以下「サポート対象製品」）の代金に消費税等の税金を加算した総額（以下「総額」）を一括してデルに支払った場合、デルは本契約に従い、かかる請求書またはその他の注文確認書で指定されているサービス期間に渡り、サービス（以下「サービス」）を提供します。

お客様は、本契約の対象としたいサポート対象製品について、製品ごとに代金総額を支払う必要があります。例えば、ノートパソコンシステムと同時に購入したプリンタは、ノートパソコンシステムのサービス契約の対象とはなりません。この場合、プリンタとノートパソコンはそれぞれ個別のサービス契約を結ぶ必要があります。デスクトップシステムに対してサービスが購入される場合、デスクトップおよびデスクトップと一緒に購入されたモニターの両方がサービス契約の対象となります。本契約の対象となる個々のサポート対象製品については、以下の条件および除外を適用するものとします。

本契約期間中は本契約の制限に従い、通常の使用時における取り扱い不注意（落下、水濡など）や電圧異常によりサポート対象製品に偶発的な損傷が生じた場合、デルは必要に応じて修理を行います。

内部メモリ、ビルトイン LCD、内部コンポーネント / スイッチ、ビルトインボタン、ドロワー、蓋 / パネル、リモートコントロール、ケーブルなど、ベースユニットの通常の操作に必要な、販売時に製品に付属しているパーツまたはアクセサリを含む、サポート対象製品のベースユニットに内蔵または直接取り付けられているパーツのみが対象となります。

本契約の対象には、お客様が購入したサポート対象製品と組み合わせて動作する外付けのコンピュータ、周辺機器類、またはその他のデバイスは含まれません。また、コンポーネント、ケース、テレビまたはモニターの取り付け器具、ケーブル、「アクセサリ」または「消耗品」に分類され、サポート対象製品のベースユニットに内蔵または直接取り付けられない品目（保証対象外のバッテリー、電球、使い捨て / 交換可能プリント / インクカートリッジ、印刷またはフォト用紙、メモリディスク、メモリカード、SIM カード、使い捨てメモリデバイス、接続ケーブル、キャリアケース、スタイラスペン、ドッキングステーション、外付けモデム、外付けスピーカー、ゲームデバイス、ゲームディスク、追加モニター、ノートパソコン用の外付けマウス、ノートパソコン用の外付けキーボード、その他の入出力デバイスなど）、お客様が購入した本サービスのサポート対象製品に内蔵されていないその他のコンポーネント、またはユーザーによる定期的なメンテナンスを必要とするその他のパーツ / コンポーネントも含まれません。

サポート対象製品をデルが修理する場合、デルが元の部品を製品の製造元からの新しい部品または使用済みの部品に交換するか、または別の製造元の交換部品からの同等の部品が元の部品と同等に機能することをお客様が理解し、合意するものとします。サポート対象製品の修理を行うために、デルは独自の判断で提携会社を指定するかまたはサードパーティの会社と契約を結ぶ場合





があります。

デルが公正な判断に基づき修理ではなく交換の必要があると判断した場合、お客様には当初購入したサポート対象製品と同等またはそれ以上のサポート対象製品をお渡しします。ただし、かかる交換は、デルの単独の裁量によるものとします。

本契約に基づいてデルがサービスの対象であると判断したインシデントの場合（「対象インシデント」）、サービス対象範囲は、サポート対象製品の1つの対象インシデントに対して、サービス期間の開始日から12ヵ月間に限定されます。インシデントを報告できるのは、その後の12ヵ月を超えて累算されたり繰り越されたりすることはありません。ただし、各対象インシデントは、その後の期間にそのインシデントが解決された場合でも、インシデントが報告された12ヵ月間に適用されます。対象インシデントの期限に達した後は、お客様は追加料金を支払うことによってサポート対象製品の修理を要求できます。

これは保険にかかわる契約ではありません。本契約をよくお読みになった上で、デルが本契約に定める条件をいつでも変更または修正できる権利を留保することにご注意ください。また、現在だけでなく将来のお客様に対しても、かかる変更を適用するかどうか、およびいつ適用するかを決定する権利を留保します。

サービス対応レベル。サービスを要求する場合、お客様はデルに、製品がサービスの対象となるかどうかを判断するためのサポート対象製品の評価を任せる必要があります。デルのテクニカルサポート担当者はお客様に、サポート対象製品をデルに評価および修理のために送付するためのオプションをお知らせします。お客様が以下の「技術者との協力」のセクションに記載されたデルの指示に従う限り、デルはサポート対象製品をデルのサービス施設に返却するための送付費用を全額負担します。一部のインシデントでは、デルはサービスの一環として、その他の評価および修理の方法をお客様に提示します。

ハードウェアのみ。本契約はハードウェアのみが対象となります。本サービスはソフトウェアを対象としていません。このソフトウェアの除外には以下が含まれますが、これらに限定されません。1) サポート対象製品にプレロードされていたか、サポート対象製品と併せて購入されたか、他の何らかの方法でサポート対象製品にロードされたソフトウェアの欠陥または損傷（ウイルス感染による損傷を含むが、これに限定されない）。2) カスタムファクトリインテグレーションによりロードされたソフトウェア。さらに、本サービスには、カスタムファクトリインテグレーションにより追加されたその他の品目は含まれません。ソフトウェア以外のカスタムファクトリインテグレーション品目については、それが除外コンポーネントとなる場合、デルはその修理または交換のために相応の努力を払いますが、本契約によってその修理または交換が保証されることはありません。

サービスの制限事項。本契約は以下については対象外とし、デルには修理または交換を行う義務はありません。

- サポート対象製品の外観上の損傷または欠陥。本契約に基づき、サポート対象製品を使用する上で著しく機能を損なわない擦過痕やへこみなど、サポート対象製品の経年消耗およびその他の表面的な損傷については、デルに修理義務はありません。
- デルまたはデル指定の担当者以外の者が修理しようとしたサポート対象製品。デルは、お客様またはデルの認定者以外がサポート対象製品の修理を行った、または試みた後に発生した製品の欠陥に対するサービスの提供は行いません。





- お客様の設置が不正または不適切なために損傷したサポート対象製品。「お客様の設置」には、お客様自身またはその代行者による以下の行為を含めるものとします（ただし、これらに限定されません）。(1) サポート対象製品の開梱または移動、(2) 壁またはその他の構造物へのサポート対象製品の据置きまたは設置（または設置後の取り外し）、(3) 壁またはその他の構造物へのマウントまたは取り付け用に作られたブラケットまたはその他の荷重支持デバイスの取り付け（または取り外し）。「お客様の設置」には、デルから購入する設置サービスは含まれません。
- 紛失または盗難に遭ったサポート対象製品。サポート対象製品の交換品を受け取るには、本契約の条件に従って、損傷したサポート対象製品全体をデルに返却する必要があります。
- 外部に起因する火災、故意の行為、誤使用、乱用、サポート対象製品に付属の説明書に対する不順守、または不適切な環境での使用によって損傷したサポート対象製品。故意による損傷、誤使用、乱用、サポート対象製品に付属の説明書に対する不順守、または不適切な環境でのサポート対象製品の使用に関する証拠が見つかった場合、デルは、サポート対象製品の修理または交換を行う義務を負わないものとします。
- 動物による噛む、かじる、引っかくなどの行為（ただし、これらに限定されません）が原因で損傷したサポート対象製品。本契約における動物の定義には、ペット（猫、犬、うさぎ、リスなど）や有害生物（シロアリ、ネズミなど）が含まれます（ただし、これらに限定されません）。
- サポート対象製品に保存されたデータのリカバリまたは転送。お客様は、サポート対象製品に保存された全データについて全責任を負います。また、サービス（電話サポートを含む）を受ける前、またはデルに製品を返送する前に、影響を受ける製品に保存またはインストールされているすべての既存のデータ、ソフトウェア、およびプログラムをバックアップする責任はお客様にあります。さらに、お客様は、機密情報、専有情報、個人情報をすべて削除し、SIM カード、メモ리카ード、CD、PC カードなどのリムーバブルメディアを取り外す責任を負うものとします。本契約に基づき、デルはいかなるデータのリカバリサービスも提供いたしません。ただし、ストレージデバイスまたはハードドライブの交換が必要であるとデルが判断した場合、インストール済みのカスタムファクトリインテグレーションアプリケーションを含めて、お客様がデルから当初購入した時点のバージョンの主要アプリケーションおよびオペレーティングシステムソフトウェアについては無償でリロードいたします。ただし、インストール済みのカスタムファクトリインテグレーションアプリケーションが代替サポート対象製品と互換性があることをデルが表明または保証することなく、デルは本契約によりその義務を負わないものとします。
- 予防的メンテナンス。お客様は、本契約の対象となるサポート対象製品の修理または交換を受ける条件として、サポート対象製品の予防的メンテナンスを実施する必要はありません。
- 本契約で特に定める場合を除き、サポート対象製品の材質や製造上の不備、または通常の使用方法に起因しないその他の損傷。
- テロ行為、暴動、戦争、落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなど（ただし、これらに限定されない）、不可抗力または自然災害により生じた損傷。

サポート対象製品およびそのすべてのコンポーネントの不具合の発生率は常に監視されます。インシデントの発生率が高いお客様に対して、デルはインシデントの数を減少させるためにお客様がデルと協力することを要求する権利や、お客様の本サービスの購入を継続する要求を拒否する権利を保有します。





地理的制限および移転。本サービスは、お客様の請求書またはその他の注文確認書に記載された場所をご利用いただけます。デルは、お客様の請求書またはその他の注文確認書に記載された国または地域以外に設置されたサポート対象製品に対してサービスを提供する義務を有しません。サービスオプション（サービスレベル、テクニカルサポートの提供時間帯、オンサイト対応時間など）は地理的条件によって異なるため、お客様の地域で特定のオプションをご利用いただけない場合があります。サポート対象製品を移転した場合、本サービスを提供するデルの義務は、移転先で利用可能なサービスによって異なります。また、サポート対象製品の移転に伴い、追加料金のほか、検査や証明書の更新が必要になる場合があります。その場合、その時点で最新の、デルの時間および材料費ベースのコンサルティング料金が課されます。お客様が本サービスを購入した国以外でも、商業的に合理的な範囲内の努力に基づいてサポートを受けられる場合があります（国、部品、お客様によってはサポートを受けられない場合もあります）。また、海外でのサポートには、ユニット全体の交換は含まれません。詳細については、デルのテクニカルサポートアナリストまでお問い合わせください。

アクセスの許可権限。お客様は、お客様およびデルが、本サービスの提供を目的として、サポート対象製品、その製品上のデータおよびその製品に搭載のすべてのハードウェアならびにソフトウェアコンポーネントにアクセスし、これらを使用する権利を取得済みであることを表明し、保証します。お客様が上記許可をまだ取得していない場合、デルに対し本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担において必要な許可を取得するものとします。

オンサイトの義務。本サービスをオンサイトで実施する必要がある場合、お客様は、お客様の施設（十分なスペースのある作業場、電源、電話回線を含む）へのアクセスおよびサポート対象製品の利用について安全および十分な環境を無償で提供するものとします。モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティングデバイス）、およびキーボードも、システムにこれらのコンポーネントが含まれていない場合は、無償でご提供いたします。

ソフトウェアおよび提供リリースの維持。お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を、デルが指定する最低限のリリースレベルまたは構成状態（Dell | EMC ストレージまたは EqualLogic™ の PowerLink で指定されたもの、または追加のサポート対象製品については [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) で指定されたもの）で維持するものとします。またお客様は、デルの指定に従い、補修用交換パーツ、パッチ、ソフトウェアアップデートまたは新規リリース版を確実にインストールし、サポート対象製品を本サービスに適した状態に保つものとします。

データバックアップ、機密データの削除。お客様には、当サービスのご利用前およびご利用中に、影響を受けるシステムの既存のデータ、ソフトウェア、およびプログラムをすべてバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、または損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているデータの定期的なバックアップコピーを行うものとします。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するか否かに関わらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有情報、個人情報を削除し、SIM カード、CD、または PC カードなどのリムーバブルメディアを取り外すものとします。デルは以下について、いかなる責任も負いません：

- お客様の機密情報、専有情報、または個人情報
- データ、プログラム、またはソフトウェアの損失もしくは破損
- リムーバブルメディアの破損または紛失
- デルに返品されたサポート対象製品内の SIM カードやその他のリムーバブルメディアを取り外さないことで生じたデータまたは音声料金





- システムまたはネットワークの使用不能
- デルまたはサードパーティのサービスプロバイダによる過失を含めた行為または不作為

デルはプログラムまたはデータのリストアもしくは再インストールについて責任を負いません。サポート対象製品またはそのパーツを返品する際、お客様は技術者が電話にて要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付します。

サードパーティによる保証。本サービスでは、デルがサードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業をデルなどの製造元以外の者が行った場合、製造元による保証が無効になることがあります。お客様は、デルが本サービスを実施することによってサードパーティ製品の保証が無効とならないことを確認し、また、無効となる場合はその影響を了承するものとします。デルは、サードパーティによる保証について、または本サービスがかかる保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

- 盗難

この不測事故および盗難時の交換ポリシーに基づいて盗難を報告された場合、サポート対象製品に付いているサービスタグナンバーをお伺いします。お客様が不測事故および盗難対応サービスを購入したことが確認されると、お客様は一連の質問を受け、盗難届、記入済みデルの請求フォーム、および不法侵入の証拠となるカラー写真のデルへの提出を求められます。交換機器を受け取るには、デルのカスタマーケアにご協力の上、必要な書類をすべてご提出いただく必要があります。

不測事故および盗難対応サービスの制限事項。本契約は以下については対象外とし、デルには修理または交換を行う義務はありません。

- お客様の請求書またはその他の注文確認書に記載された国または場所以外で盗難に遭ったサポート対象製品。日本以外では譲渡も返金もできません。
- サポート対象製品の外観上の損傷または欠陥。本契約に基づき、サポート対象製品を使用する上で著しく機能を損なわない擦過痕やへこみなど、サポート対象製品の経年消耗およびその他の表面的な損傷については、デルに修理義務はありません。
- デルまたはデル指定の担当者以外の者が修理しようとしたサポート対象製品。デルは、お客様またはデルの認定者以外がサポート対象製品の修理を行った、または試みた後に発生した製品の欠陥に対するサービスの提供は行いません。
- 契約期間におけるユニット全体の交換はデルの判断に基づいて行われ、契約年につき1回のみとします。
- 外部に起因する火災、故意の行為、誤使用、乱用、サポート対象製品に付属の説明書に対する不順守、または不適切な環境での使用によって損傷したサポート対象製品。故意による損傷、誤使用、乱用、サポート対象製品に付属の説明書に対する不順守、または不適切な環境でのサポート対象製品の使用に関する証拠が見つかった場合、デルは、サポート対象製品の修理または交換を行う義務を負わないものとします。
- 動物による噛む、かじる、ひっかくなどの行為（ただし、これらに限定されない）が原因で損傷したサポート対象製品。本契約における動物の定義には、ペット（猫、犬、うさぎ、リスなど）や有害生物（シロアリ、ネズミなど）が含まれます（ただし、これらに限定されない）。





- サポート対象製品に保存されたデータのリカバリまたは転送。お客様は、サポート対象製品に保存された全データについて全責任を負います。また、サービス（電話サポートを含む）を受ける前、またはデルに製品を返送する前に、影響を受ける製品に保存またはインストールされているすべての既存のデータ、ソフトウェア、およびプログラムをバックアップする責任はお客様にあります。さらに、お客様は、機密情報、専有情報、個人情報をすべて削除し、SIMカード、メモ리카ード、CD、PCカードなどのリムーバブルメディアを取り外す責任を負うものとします。本契約に基づき、デルはいかなるデータのリカバリサービスも提供いたしません。ただし、ストレージデバイスまたはハードドライブの交換が必要であるとデルが判断した場合、インストール済みのカスタムファクトリインテグレーションアプリケーションを含めて、お客様がデルから当初購入した時点のバージョンの主要アプリケーションおよびオペレーティングシステムソフトウェアについては無償でリロードいたします。ただし、インストール済みのカスタムファクトリインテグレーションアプリケーションが代替サポート対象製品と互換性があることをデルが表明または保証することなく、デルは本契約によりその義務を負わないものとします。
- テロ行為、暴動、戦争、落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなど（ただし、これらに限定されない）、不可抗力または自然災害により生じた損傷。
- 不法侵入の跡を示すカラー写真、または施錠された建物、乗り物、オフィスへの不法侵入についての詳細な盗難届を伴わない請求。

### 本サービスにおけるサポートの要請方法

- セルフディスパッチサポートプログラム：
- Dell TechDirect プログラムに登録しているお客様の場合、サービスリクエストをセルフディスパッチウェブサイトへ送信するか、地域の担当者に電話で問い合わせを行い、適切に認定されたお客様の技術者が対象インシデントを処理します。損傷の性質または程度に応じて、サポート対象製品をデル指定の修理センターへ送付する必要があります。
- チャットと電子メールによるサポート
- デルのテクニカルサポートサービスには、[www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) から利用できるインスタントオンラインチャットまたは電子メールによって連絡できます。
- 電話によるサポート：
- 電話サポートを依頼する場合は、デルサポートセンターにご連絡いただき、テクニカルサポートアナリストにご相談ください。電話でのお問い合わせの場合、本契約に基づくサービスを受ける前に、デルのハードウェア限定保証（[www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) を参照）、またはその他の基本的な保証やサービス契約（[www.Dell.com/ServiceContracts](http://www.Dell.com/ServiceContracts) を参照）に基づく診断またはトラブルシューティングが必要になる場合があります。休日はサポート時間外とさせていただきます。詳細については、デルの営業担当またはサポートアナリストにお問い合わせください。不可抗力に起因する本サービスの不履行または履行遅滞について、デルは一切の責任を負わないものとします。





## 一般的なお客様の責任

- 技術者との協力。サポート対象製品の適切なサービスを受けるために、お客様は技術者に協力する必要があります。電話をいただいた際に、デルの技術者はお客様のサポート対象製品のサービスタグナンバーをお聞きし、サービス購入の有無について確認します。
- このとき、技術者はサポート対象製品の損傷の程度および原因を調べるために一連の質問をします。これらの診断およびトラブルシューティングのステップでは、何度も電話をいただく場合や通話時間が長くなる場合があります。また、安全上問題がなければ、サポート対象製品の内部を見ていただく場合もあります。
- お客様の問題が本サービスの対象となり、その問題をリモートで解決できない場合、リモートの診断およびトラブルシューティングの後、デルの判断で、技術者がお客様にサポート対象製品の設置用の交換部品を送付する場合があります。
- サポート対象製品の交換が必要であることを電話で判断できる場合には、デルの判断で直ちに交換品を送付することがあります。ただし、損傷したサポート対象製品をデルに返送しない場合、お客様は、交換品の費用を小売価格で支払う義務が生ずることに同意するものとします。
- 交換のためにサポート対象製品を返送する際には、デルのテクニカルサポート担当者から別段に指示された場合を除き、交換用としてお客様に送付されていないパーツ（バッテリー、バッテリーパックカバー、SIM カード、メモリカードなど）を含めないでください。お客様が製品内部の SIM カードを取り外さずにデルに返送したことによって生じたデータ通信または通話に関する料金について、デルは責任を負いません。また、交換のために製品を返送する際には、外付けのパーツ（コード、ケーブル、コントローラ、レンズキャップなど）を送付しないでください。
- 支払い。本サービスは、デルが現在提供するデルのアクシデンタル・ダメージ・サービスの対象となるデル製品を購入した場合にのみご利用いただけます。ただし、サポート対象製品の購入において、必ずしも本サービスを購入する必要はありません。デルが発行するサポート対象製品の請求書または注文確認書にはデルのアクシデンタル・ダメージ・サービスの購入の有無が記載され、受領書としても機能します。デルは、お客様が本サービスを含むサポート対象製品を購入した後の 10 日以内に、請求書またはその他の注文確認書および本契約のコピーをお送りします。また、サポート対象製品には、お客様が本サービスを購入したことを示すシリアルナンバー（以下「サービスタグ」）が付けられます。
- 責任の制限。Dell Marketing L.P. およびその関連会社、パートナー、役員、取締役、従業員、代理店はいずれも、お客様、後継の所有者、またはサポート対象製品の他のユーザーに対して、使用不可になったサポート対象製品、データやソフトウェアの損失または破損、怪我、死亡事故、サポート対象製品の障害によるその他の間接的損失に対する責任または賠償を含むがこれらに限定しない付随的または間接的な賠償、またはサポート対象製品の利用または性能に関連して発生する付随的、間接的、特別的、結果的なすべての賠償について、それらの賠償の可能性を通知されていた場合でも、責任を負わないものとします。本契約の締結により、お客様は本条項に記載される請求を明示的に放棄します。お客様は、本契約の対象となるサポート対象製品の購入時にお客様が支払った代金総額（米ドル）を超える損害額についてはデルが責任を負わないことを了承し、同意します。一部の国および管轄区域では付随的または間接的損害の除外または制限を認めていないため、上記の制限の一部または全体をお客様に適用しない場合があります。





## デルのサービスご利用条件

本サービス概要は、お客様（「お客様」または「カスタマ」）と、本サービスの購入に関するお客様への請求書に記載されたデル事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様がデルと別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可するマスターサービス契約に基づき提供されます。マスターサービス契約がない場合は、お客様の所在地に応じて、デルの商用販売条件または次の表で参照できる（該当する場合、「本契約」）お客様の地域のマスターサービス契約が適用されます。お客様の原契約を確認するには、以下の URL 一覧の中から、お客様の所在地に該当するものをご参照ください。お客様は、この Web サイト掲載の契約条件を読み、それに従うことに同意したものとみなされます。

お客様の所在地	デルのサービス購入に適用される条件	
	デルからデルのサービスを直接購入されるお客様	デルの認定再販業者経由でデルのサービスを購入されるお客様
米国	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
カナダ	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英語） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （カナダフランス語）	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英語） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （カナダフランス語）
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *
アジア太平洋地域および日本	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入するサービスの内容、サービスの受け手としてのお客様の義務、およびこれらのサービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマ」はお客様を指すものと解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わってサービスを提供するサービスプロバイダを指すものとのみ解釈されます。本概要に記載されるサービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。
ヨーロッパ、中東、アフリカ	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> * また、フランス、ドイツ、および英国に所在するお客様は、以下から該当する URL を選択することができます。 フランス： <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> ドイツ： <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> 英国： <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入するサービスの内容、サービスの受け手としてのお客様の義務、およびこれらのサービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマ」はお客様を指すものと解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わってサービスを提供するサービスプロバイダを指すものとのみ解釈されます。本概要に記載されるサービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。







\* 地域の [www.dell.com](http://www.dell.com) Web サイトにアクセスするには、お客様の国内でインターネットに接続されているコンピュータから [www.dell.com](http://www.dell.com) にアクセスするか、<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> で利用できるデルの「Choose a Region/Country (国 / 地域の選択)」の Web サイトにあるオプションから選択してください。

また、本サービスを更新、変更、拡張し、または当初ご購入いただいた期間を超えてサービスを引き続き利用する場合、本サービスにはその時点での最新のサービス概要が適用されることに、お客様は同意するものとします (最新のサービス概要については、[www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) をご覧ください)。

本サービス概要の条件と原契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない原契約については、いずれの条件も置き換えるよう解釈されたりみなされたりすることはないものとします。

サービスをオーダーする、サービスの提供を受ける、サービスまたは関連するソフトウェアを利用する、または Dell.com Web サイトでの購入時、またはデルソフトウェアもしくはインターネットのインターフェースに表示される「I Agree (同意する)」ボタンまたはボックスなどをクリック (または選択) することで、お客様は、本サービス概要および参照によって本サービス概要に組み込まれる契約内容に従うことに同意したものとみなされます。お客様が企業またはその他の事業体の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様はその事業体に本サービス概要の内容を義務付ける権限を有することになります。その場合、「お客様」または「カスタマ」とは、その事業体を指します。一部の国のお客様は、本サービス概要の受領に加えて注文書への署名が必要になる場合もあります。

#### 一般条項：

契約期間と更新。サービスタイプ、期間、およびお客様が購入したサポート対象製品は、お客様の請求書、または本契約のコピーに含まれる情報ページに記録されます。ただし、購入したサービスの期間は、デルの基本的なハードウェア限定保証またはサポート対象製品のサービス契約の期間内に限定されます。サービス契約の終了前に本契約に定められた制限事項の下で、サポート対象製品に有効な利用可能なオプションに基づいてサービス期間を延長することができます。

守秘義務または所有権の主張。お客様は、電話、電子的手段またはその他の手段によりデルに開示または送付した情報またはデータは守秘義務の対象とならないこと、またはお客様の資産ではないことに同意します。

譲渡可能性。お客様は、本契約に定められた制限事項の下で、サービス期間が終了する前にサポート対象製品全体を購入するサードパーティに本サービスを譲渡することができます。ただし、お客様がそのサポート対象製品と本サービスを購入した本人である場合、またはお客様が以前の所有者 (または以前の譲渡者) からサポート対象製品と本サービスを購入した本人であり、かつ譲渡手順 ([www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) でご覧いただけます) をすべて実行した場合に限ります。かかる譲渡には追加の条件、規定、および料金を課す場合があります。お客様または譲渡先がサポート対象製品を本サービスの対象地域外 (またはお客様の支払価格で本サービスを提供していない地域) に移転した場合、サポート対象製品がサービス対象外になるか、または新しい地域で同等のサポートを受けるための追加料金が発生する場合がありますのでご注意ください。お客様または譲渡先が当該追加料金の支払いを選択されない場合、移転先でのお客様のサービスは、同等またはそれ以下の料金で提供されるサポートに自動的に変更される可能性があります。その場合、料金が払い戻しされることはありません。

譲渡。デルは、本サービスおよび/または本サービス概要を、デルが認定するサードパーティのサービスプロバイダに譲渡する場合があります。





**解約。**本契約の発効日は、請求書の発行日、または、お客様の請求書、あるいは本契約のコピーに含まれる情報ページに記載されているその他の開始日になります。お客様は、書面による通知をデルに送付することにより、本契約の受領日から **30 日以内**に本契約を解約することができます。通知は、前払いした第 1 種郵便または領収済みの国際宅配便を利用して、お客様の請求書に記載されているデルの住所、または当事者が書面によってもう一方の当事者に指定した別の住所に送付するものとし、受領された時点で有効になります。

お客様が本契約の受領日から **30 日以内**に本契約を解約した場合、デルは、お客様に全額払い戻しいたします。ただし、その間に本契約に基づく請求が行われた場合には、払戻金額からその金額が差し引かれます。例えば、本契約に基づく請求がなく、本契約を受領後 **30 日以内**に解約する場合、本契約は無効となり、デルは本契約の購入金額を全額返金します。本契約の受領日から **30 日**が経過した後は、本契約の解約はできません。

お客様が請求書の条件に基づくサービスの代金総額を支払わない、デルもしくはデルの代理店に事実上反する提示を行う、または本契約に基づく義務を履行しない場合、デルは本契約を解約することができます。デルはその他の事由により本契約を解約することはありません。デルが本契約を解約する場合、デルに記録されているお客様の住所宛てに解約通知書を送付します。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、解約の発効日は、デルがお客様に解約通知書を送付する日から **10 日後以降**となります。

サービスはサポート対象製品ごとに解約する必要があります。

**完全合意。**本契約は本件に関するお客様とデルの両当事者間の完全合意を構成し、デルの社員または代理店が本契約の諸条件を口頭で変更することはできません。

**追加救済策。**本契約はお客様に特定の法的権利を与えます。以下に示す権利などの、管轄区域によって異なる追加の法的権利が与えられる場合があります。本契約は保証書ではありません。また、デルから購入するサポート対象製品には、デルまたは卸し先のサードパーティーメーカーのハードウェア限定保証書が同梱されている場合があります。ハードウェア限定保証に基づくお客様の権利および救済については、適切な限定保証書を確認してください（デルのハードウェア限定保証については、[www.dell.com/warranty](http://www.dell.com/warranty) を参照してください）。

**紛争解決。**お客様とデルは、本契約、デルの宣伝、または関連する購入に起因または関係するクレーム、係争、または論争（契約の記述、不法行為の有無、またはその他を問わず）が生じた場合、訴訟ではなく、係争解決の権限を与えられている担当者との直接交渉、または互いに納得できる調停者による仲裁を通じて解決します。交渉または仲裁の存在や結果は、機密事項として扱われます。上記にかかわらず、本条項に従い根本的な係争の理非曲直は明らかになるとしても、いずれの当事者も、現状維持、回復不能の損害防止、期限切れのリスク回避、または他の債権者に対する優位な立場の維持を目的として、一時的差し止め命令、仮差し止め命令、またはその他の衡平法上の救済を管轄裁判所に求める権利があります。両当事者は、係争について相手方に通知してから **30 日以内**に当該係争を解決できない場合、普通法上または衡平法上取り得るあらゆる救済を自由に求めることができるものとし、





不可抗力。いずれの当事者も本契約に基づく義務の不履行（支払義務を除く）について、不可抗力、火災、洪水、戦争、禁輸措置、ストライキ、暴動、政府の介入など（ただし、これらに限定されない）、当事者が適切に制御できない状況（以下「不可抗力」）により履行が遅延した期間中は、相手方に責を負わせないものとします。ただし、かかる事態が生じた場合、遅延当事者はその旨（不可抗力）を相手方に書面にて直ちに通知するものとします。遅延当事者の義務の履行期間は、不可抗力の期間は免責されます。ただし、不可抗力の事態が 30 日以上続く場合、相手方は遅延当事者に書面で通知することにより直ちに本契約を終了することができます。

各国固有の準拠法条項および管轄権。本契約は日本でのみ適用されます。準拠法と、本契約に起因または関連する紛争を裁定できる法廷は、お客様の居住国によって異なります。各当事者は、法令の選択または抵触、あるいは国際物品売買契約に関する国連条約に関係なく、以下の準拠法が適用されること、および以下の当該法廷が専属的管轄権を持つことに同意するものとします。

お客様の居住国：	準拠法：	管轄権を持つ法廷：
日本	日本国の法律	東京地方裁判所の専属管轄権

