

개인고객 판매조건 (대한민국)

본 개인고객 판매조건을 주의 깊게 검토하시기 바랍니다. 고객은 주문을 제출하거나 제품 또는 서비스를 제공받거나 이용함으로써, 본 판매조건 전체에 동의한다고 인정합니다.

1. **적용.** 본 개인고객 판매조건(이하 "본 판매조건")은 델인터내셔널 주식회사(이하 "Dell")로부터 대한민국에서 Dell 브랜드 제품, 소프트웨어, 서비스 또는 지원(이하 "제품")을 구매하는 견적서 또는 청구서에 명시된 개인 소비자(이하 "고객")에게 적용된다.

2. **추가 약관.** 본 판매조건은 본 문서 및 Dell 의 다음과 같은 문서로 구성된다:

- a. **반품 정책,**
- b. **개인고객 서비스 및 지원 조건** (서비스를 제공받거나 구매한 경우),
- c. **라이선스계약** (Dell 브랜드 소프트웨어를 구매한 경우),
- d. **소비자 서비스 계약** (서비스를 구매한 경우),
- e. **텔레메트리 데이터 제공 관련 공지문** (Dell 에 의한 시스템 데이터수집, 이용 및 제공에 대한 내용),
- f. **개인정보 처리방침** (Dell 에 의한 고객의 개인정보 수집, 이용 및 제공에 대한 내용), 및
- g. **사이트 이용약관** (고객의 Dell 웹사이트 이용에 대한 내용).

3. **주문, 수락 및 취소.** 고객의 주문은 구매에 대한 청약으로 본다. Dell 은 고객의 주문 수량을 확인하기 위해 주문 확인 이메일을 송부할 수 있으나, Dell 은 고객에게 제품 출하 완료에 대한 통지를 할 때까지 고객의 주문을 수락하지 않는다. Dell 은 주문에 대한 대금 지급과 출하를 별도로 진행할 수 있다. Dell 은 고객에게 확인 이메일을 보낸 후에도 언제든지 과실이나 사기 혐의 등 여하한 사유로 고객의 주문을 거절하거나 취소하거나 주문 수량을 제한할 수 있는 권리가 있다.

4. **가격결정 및 이용가능성.** 가격 및 프로모션은 변경될 수 있다. Dell 은 정확한 가격결정 및 제품 정보를 전달하기 위해 노력하지만, 오류가 발생할 수 있다. 오류로 인해 고객의 주문에 영향을 미치는 예상치 못한 사유가 발생하는 경우, 또는 주문된 제품이 더 이상 이용 가능하지 않은 경우, Dell 은 고객의 주문에 대한 지침이나 주문 취소에 대하여 고객에게 연락할 것이다.

5. **대금 지급, 세금 및 수수료.** Dell 과 고객이 명시적으로 다르게 합의하지 않는 한 고객은 제품 또는 서비스에 대한 대금을 제품 또는 서비스 납품 전에 전액 지급한다. 대금 지급이 지연될 경우, Dell 은 연체된 금액에 대하여 연 6%의 이자를 가산하여 청구할 수 있다. 고객이 Dell 에게 유효하고 정확한 세금면제증명서를 제공하지 않는 한, 고객은 고객의 주문에 관련된 판매 및 기타 세금을 납부할 책임이 있다.

6. **배송.** 배송기일은 예상에 불과하며 구속력이 없다. 배송기일이 명시되지 않은 경우, 배송은 합리적 기간 이내에 이루어져야 한다. 제품은 여러 번에 나누어 배송될 수 있다. 제품이 여러 번에 나누어 배송되는 경우, 각각의 배송은 별개의 계약 하에 이루어지는 것으로 간주되고, 1 회 또는 그 이상의 배송의무가 지켜지지 않았다 하더라도 그 이전에 배송되었거나 그 이후에 배송될 제품과 관련한 계약에 영향을 미치지 않는다. Dell 은(설사 Dell 의 과실로 인한 경우에도) 해당 법률에서 허용하는 한도 내에서 제품의 배송지연에 따라 직·간접적으로 발생하는 손실(기대수익 상실 포함), 비용, 손해, 수수료 또는 지출에 대하여 책임을 지지 않는다.

7. 제품 인수 및 반환조건

7.1 본 판매조건에 따라 Dell 상표가 부착된 신제품(Dell 이외의 다른 상표가 함께 부착된 상품 제외)을 Dell로부터 직접 구매한 고객은 정상적인 사용상태에서 발생한 성능/기능상의 하자로 중요한 수리를 요하는 경우 제품을 공급받은 날로부터 10 일 이내에 대한민국에서 시행 중인 Dell 의 고객만족방침(Total Satisfaction Policy)에 따른 교환, 환불 또는 구매 가격 상당의 적립을 요청할 수 있다. 단, 고객의 책임으로 제품이 멸실 혹은 훼손되거나 고객의 사용으로 제품의 가치가 현저히 감소한 경우 등을 제외하고, 고객의 단순변심을 원인으로 하는 경우에는 고객이 제품을 공급받은 날로부터 7 일 이내에 Total Satisfaction Policy 에 따른 환불 또는 구매가격 상당의 적립을 요청할 수 있다. 제품의 반환에 소요되는 비용은 원칙적으로 고객이 부담하여야 하며, 고객이 반환비용을 부담하지 않는 경우 Dell 은 환불금액에서 이를 공제한 금액을 환불할 수 있다. 다만, 인도된 제품 또는 제공된 서비스가 계약 내용과 상이한 경우, 반환비용은 Dell 이 부담한다. 고객은 제품을 Dell로부터 최초로 공급받은 상태 혹은 신제품인 상태로, 그리고 주문한 사양과 일치하는 상태로 반환하여야 하며, 사용안내서, 디스켓, CD, 전원케이블, 그리고 제품에 포함된 다른 모든 품목들도 함께 반환하여야 한다.

7.2 고객이 7.1 항에 명시된 것보다 더 긴 반품 기간을 허용하는 Dell 이 제공하는 프로모션에 적절한 특정 제품을 구매한 경우 해당 프로모션에 따른 반품 권리 및 의무가 고객의 해당 구매에 우선 적용된다.

7.3 Dell 은 반복적인 반품, Dell 계약 조건 위반 또는 기타 허용되지 않는 활동이 관련된 경우 고객의 반품을 거부할 권리를 보유한다.

7.4 고객은 주문한 제품과 다르거나 배송 중 멸실 또는 파손 유무 또는 포장 유무를 확인하기 위해 해당 제품을 검사하고, 합리적 검사 또는 테스트를 거쳐서 명백한 이슈가 있는 경우, 제품의 배송일로부터 30 일 이내에 이를 Dell 에 통지하여야 한다. 고객은 본 조항의 통지의무를 이행하지 않는 경우 제품 수령을 거부할 수 없고, Dell 은 그러한 결함에 대하여 책임을 지지 않으며, 고객은 계약에 부합하여 제품이 배송된 것으로 간주하고 그 대금을 지급하여야 한다. 고객의 통지에 따라 Dell 의 담당자는 Dell 의 관련 후속조치와 관련하여 고객을 접촉하며, Dell 의 재량에 따라 수령이 거부된 제품의 교체 또는 환불 조치를 취할 수 있다.

7.5 하드웨어 제품에 대한 소유권은 제품 출하와 동시에 고객에게 이전된다. 그러나 소프트웨어인 제품에 대한 소유권, 지식재산권 등 관련된 일체의 권리는 Dell 또는 소프트웨어 라이선서에게 있다.

7.6 본 조에서 다루지 않은 반품 관련 약관은 반품 정책에 따른다. 반품 정책은 본 판매조건과 함께 Dell 대한민국 반품 정책을 구성한다.

8. **하자 보증 및 보증 부인.** 특별히 달리 언급되거나, 달리 합의되거나, 또는 해당 법률에 의하여 달리 강제되지 않는 한, Dell 은 고객에게 제품이 고객의 제품 수령일로부터 일(1)년간 그 제조 및 재료에 있어 통상적인 사용에 영향을 미치는 결함이 없음을 보증한다 (이하 "표준 하자보증"). Dell 브랜드 하드웨어 구매에는 위 2 조 b 항의 개인고객 서비스 및 지원 조건과 별도로 체결된 서비스 계약이 있다면 해당 서비스 계약의 내용이 적용된다. Dell 브랜드 소프트웨어 보증에 관하여는 위 제 2 조 제 c 항의 라이선스 계약에 따르며, 본 판매조건에 따라 보증되지 않는다. Dell 은 "있는 그대로" 제공된 Dell 브랜드가 아닌 제품의 서비스, 소프트웨어, 유지 또는 지원에 대하여 어떠한 보증도 하지 않는다. Dell 은 또한 판매적합성, 적상 품질 및 특정 목적이나 용도 적합성에 대한 보증을 포함하나 이에 한정되지 않는, 명시적 또는 묵시적, 법적 기타 모든 보증 및 조건과 숨겨진 하자 또는 잠재하자에 대한 보증을 부인한다. 일부 지역에서는 보증의 제한을 허용하지 않기 때문에, 이러한 제한은 고객에게 적용되지 않을 수 있다. 대한민국이 아닌 국가에서 생산 및/또는 구매한 제품에 대한 지원 및/또는 서비스는 제품 사용 목적 및/또는 국내 사용기간 등에 따라 소유권 이전을 전제로 제공될 수 있으며, 최선의 노력을 기반으로(best effort basis) 하되 제품 및 부품 가용성, 서비스 수준 등에 따라 제공되지 않거나 제한적일 수 있고, 교환이나 환불이 배제될 수 있다.

9. **서비스 및 지원 수령.** Dell 로부터 서비스나 지원(전화 지원 포함)을 받기 전에 기존의 모든 자료, 소프트웨어 및 프로그램을 백업할 책임은 고객에게 있다. Dell 및/또는 고객의 제 3 자 서비스 제공자는 서비스나 지원, 또는 Dell 또는 고객의 제 3 자 서비스 제공자에 의한 과실 등 작위나 부작위로부터 발생하는 데이터 또는 프로그램 손실이나 복구, 시스템 이용 손실에 대하여 책임을 지지 않는다. 제품 보수 또는 서비스 활동에 사용되는 부품은 신제품이거나 신제품에 상당하는 제품이거나 수리된 제품이 될 수 있다. 본 조에서 다루지 않은 사항은 **개인고객 서비스 및 지원 조건**에 따른다.

10. **개인정보 보호.** Dell 과 고객은 본 판매조건에 따라 획득하거나 공개한 개인정보 처리와 관련하여 모든 개인정보 관련 법률 및 규정에 따른 의무를 준수하는 데 동의한다. Dell 은 본 판매조건을 이행함에 있어 **개인정보 처리방침**에 따라 해당 고객 개인정보를 처리한다.

11. **고객의 책임.** 고객은 고객, 고객의 직원, 대리인 또는 하청업자의 과실, 부작위나 고의, 또는 본 판매조건에 기한 계약상 의무 위반으로 인해 발생하는 재산상의 손실 또는 손해, 인체상해 또는 사망에 대하여 Dell 을 완전하고 실질적으로 면책되도록 한다.

12. **Dell의 책임.** Dell 및 고객은 제품의 용도적합성, 제품의 이용가능성, 또는 손실, 손상, 삭제 또는 변경된 데이터나 소프트웨어에 대해 Dell이 책임지지 않는다는 것에 동의한다. Dell은 서비스 계약에서 Dell이 명시한 서비스 응답시간은 대략적이며, 이를 준수하기 위해 최선의 노력을 하되, 응답시간에 구속되지는 아니한다. Dell은 명시된 응답시간에 따르지 않음으로써 발생하는 모든 직/간접적 손실 또는 손해에 대해 특별한 사정이 없는 한 책임을 지지 않는다. Dell에 의해 발행된 판매용 책자, 견적서, 가격표, 청약의 수락, 청구서 또는 기타 문서나 정보상의 객관적으로 명백한 오식이나 오기는 수정될 수 있으며, Dell은 그로 인한 책임을 부담하지 않는다.

13. **책임의 한도.** 어떤 경우에도 Dell은 Dell이 손해 가능성에 대하여 고지 받은 경우에도, 간접적, 결과적, 부수적 또는 징벌적 손해에 대하여 책임을 지지 않는다. 고객은 여하한 분쟁에서 Dell의 책임 한도는 고객이 해당 주문이나 제품에 대하여 지급한 총액이 된다는 점에 동의한다. 일부 지역에서는 손해배상액의 제한을 허용하지 않기 때문에, 이러한 제한은 고객에게 적용되지 않을 수 있다.

14. **제품 재판매 또는 수출 제한.** 구매한 상품은 재판매하거나 수출할 수 없다. 고객의 구매는 재판매, 수출, 재수출 또는 양도를 위한 것이 아니라 고객 본인의 사용을 위한 것이다. 고객의 구매에는 미국 및 기타 해당 관할권의 수출 통제 및 경제 제재법("수출법")이 적용되며 이를 준수할 책임은 고객에게 있다. 관련 지적 재산권 또는 그에 수반될 수 있는 영업 비밀을 포함하여 고객의 구매는 제한된 국가 (쿠바, 이란, 북한, 시리아, 러시아, 벨라루스, 우크라이나의 크림리아, 도네츠크, 루한스크 지역 등), 제한된 최종 사용자 또는 수출법에 따라 제한된 최종 용도로로 직간접적으로 사용, 라이선스 부여, 판매, 공급, 임대, 수출, 재수출 또는 기타 방식으로 양도될 수 없다. Dell은 금지 명령 구제, 손해 배상, 구매 취소/종료를 포함하여 이러한 제한을 시행할 수 있는 모든 권리와 구제 수단을 보유한다.

15. 일반 사항.

15.1 **준거법.** 본 판매조건 및 고객과 Dell 사이의 분쟁은 국제사법 원칙을 적용하지 않고 대한민국 법률에 따라 규율 및 해석된다. 본 판매조건과 관련하여 발생하는 일체의 분쟁에 대한 관할법원은 민사소송법상 관할조항에 따른다.

15.2 **불가항력.** 어떠한 당사자도 대금 지급 의무를 제외하고 해당 당사자의 합리적인 통제범위를 넘어서 의무 이행에 영향을 끼치는 사유에 의해 발생한 본 판매조건 상 의무의 이행지체에 대해서는 타방 당사자에 대해서 책임을 지지 않는다. 이행을 지체하는 당사자는 당해 의무 이행을 위해 합리적인 범위에서 시간을 연장할 권한이 있다.

15.3 **가분성. 권리 포기.** 본 판매조건의 특정 조항을 집행하지 않았다 해도 이는 관련 당사자가 동일한 조항 또는 본 판매조건의 다른 조항들에 대한 권리를 포기한 것으로 해석되지 않는다. 본 판매조건의 일부가 집행 불가능한 것으로 판명되어도 나머지 조항은 어떠한 영향을 받지 않는다.

15.4 **소비자. 소비자분쟁해결기준.** 본 판매조건의 어떠한 것도 유사 거래에서 소비자를 보호하는 소비자 보호 법규에 정의되어 있는 소비자로서 Dell 과 거래하는 고객의 법적 권리에 아무런 영향을 주지 않는다. 본 판매조건 상 조건과 상충하거나 본 판매조건에 명시되지 않은 범위 내에서, Dell 은 공정거래위원회에서 고시하는 소비자분쟁해결기준에 따른다.

15.5 **양도.** 고객은 델의 사전 서면 동의 없이는 본 계약의 일부 또는 전부의 권리 및 의무 또는 계약을 제 3 자에게 양도해서는 아니된다. 허가 받지 않은 양도는 취소 및 무효로 간주한다. Dell 은 본 판매조건에 의거한 책임을 유지하면서 계열사 또는 자격을 갖춘 하도급업체에 본 판매조건에 따른 의무를 수행하게 할 수 있다.

15.6 **완전한 합의.** 부록, 참조로 포함된 조건, 주문을 포함한 본 판매조건은 해당 주제와 관련하여 당사자 간의 완전한 합의를 구성한다. 본 판매조건은 서면 합의를 통해서만 수정할 수 있다. 주문에 포함된 조건이나 고객이 제시하는 양식에 포함된 모든 조건은 법적 효력이 없으며 본 판매조건을 수정하거나 보완하지 않는다.

2025 년 1 월 28 일 개정