

개인고객 서비스 및 지원 조건 (대한민국)

1. 적용. 본 개인고객 서비스 및 지원 조건(이하 "본 지원 조건")은 델인터내셔널 주식회사(이하 "Dell")로부터 대한민국에서 서비스(아래 정의)를 구매하거나 제공받으며 견적서 또는 청구서에 명시된 개인 소비자 고객(이하 "고객")에게 적용된다. 별도로 구매한 서비스 계약이 있는 경우 본 사이트의 해당 [개인고객 서비스 계약](#) 및 본 지원 조건이 함께 적용되며 (양 문서를 통칭하여 "본 계약"), 두 문서가 상충하는 경우 해당 서비스 계약이 우선 적용된다.

2. 정의. 문맥상 달리 요구되는 경우를 제외하고, 본 계약에 있어서 아래 용어들은 각기 다음의 의미를 가진다.

"제품"은 고객이 주문 내지 요청하고 Dell 에 접수된 서비스에 해당하는 Dell 브랜드 컴퓨터 하드웨어 또는 주변장치와 양 계약 당사자간에 때때로 서면으로 동의된 추가 또는 변경된 제품을 의미한다. 본 계약의 해석을 목적으로 제품은 제품의 부품 또는 구성요소도 포함한다.

"설치장소"는 고객이 Dell 에 통보하고 Dell 이 동의하여 청구서에 명시된 제품이 설치되는 장소를 의미한다. 특정 장소가 지정되지 않은 경우 청구서에 명시된 고객의 주소로 한다.

"청구서"는 고객이 구매하는 서비스를 증명하고 Dell 이 고객에게 서비스료 지불을 요구하기 위해 제공하는 문서를 의미한다.

"서비스 오퍼링"은 관련 서비스 계약 및 Dell 의 재량에 따라 제품 또는 제품의 부품에 대해 Dell 이 제공하는 서비스 옵션을 의미한다.

"서비스"는 서비스 오퍼링 및 서비스 오퍼링에 포함되지 않는 서비스를 통칭한다.

"서비스료"는 관련 서비스 제공에 대해 Dell 이 전화 통화를 통해 설명하거나 Dell 의 청구서에 명시되어 고객에게 청구하는 서비스 비용을 의미한다.

"기본 서비스 시간"은 공휴일 및 대체공휴일을 제외한 평일(월요일~금요일) 오전 9시부터 오후 5시까지의 시간을 의미한다. 기본 서비스 시간 외에 추가 서비스 시간은 Dell 의 재량에 따라 고객이 추가비용을 지급하는 경우 가능할 수도 있다.

“Dell 기술자”는 본 계약에 따라 고객에게 서비스를 제공하는 Dell 및 Dell 계열사의 직원, 파견직원, 공인 협력업체, 하청업체, 대리인을 통칭한다.

3. 서비스 오퍼링

Dell은 관련 서비스 계약 및 Dell의 재량에 따라 장애를 해결하기 위해 전화 지원, 원격 지원, 현장 지원을 포함하되 이에 국한되지 않는 서비스 오퍼링을 결정하여 제공할 수 있다. Dell은 해당 서비스 오퍼링 내역을 견적서, 청구서 또는 기타 서면에 명시하며, 관련 서비스 계약에 따라 고객에게 별도 청구할 수 있고 이 경우 지급 조건은 개인고객 판매조건 및 해당 청구서에 따른다.

3.1 전화 지원 및 원격 지원. Dell은 고객에게 전화 통화 또는 원격 모니터링을 통해 서비스를 제공할 수 있다. Dell이 지정한 전화 지원 및 원격 지원 응답시간은 관련 서비스 계약에 달리 명시되지 않는한 기본 서비스 시간 내에서 계산된다.

3.2 현장 지원. 전화 지원 및 원격 지원을 통해 장애를 해결할 수 없는 경우, Dell은 요구될 수 있는 부품 교체, 조절, 수리 또는 수정하기 위해 현장 지원 서비스를 제공할 수 있다. 단, 제품 업그레이드는 현장 지원 서비스에 해당되지 않는다.

3.3 현장 지원 응답시간. Dell은 해당하는 경우 Dell이 지정한 응답시간 내에 해당 설치장소에 Dell 기술자를 배치하기 위해 최선을 다한다. 현장 지원 응답시간은 관련 서비스 계약에 달리 명시되지 않는한 전화 지원을 제공하는 Dell 기술자가 현장 지원이 필요한 것으로 결정하는 시점부터 원칙적으로 기본 서비스 시간 내에서 계산된다.

4. 서비스 예외

4.1 서비스가 Dell 시스템의 보수로 구성되는 경우, 해당 서비스는 본 계약에 의해 포함된 시스템 또는 시스템 구성요소내의 기존의 결함 또는 재료나 기술상의 결함으로 인하여 요구되는 보수 서비스에 제한된다. 예방 유지보수는 포함되지 않는다. 소프트웨어 상의 문제, 또는 Dell 기술자가 아닌 기타 기술진에 의한 수리 또는 수정, 변경의 결과로서 요구되는 보수는 포함되지 않는다.

4.2 Dell의 서비스는 제한 없이 다음을 포함하여 Dell의 부주의 또는 과실의 결과가 아닌 기타 원인의 결과로 필요로 하는 지원을 포함하지 않는다.

- (a) 정전 또는 불안정한 전력, 에어컨, 습도 조절 또는 기타 환경 조건;
- (b) 고장 나거나 갈라진 플라스틱을 포함하되 이에 제한되지 않고, 제 3자, 대리인, 직원 또는 고객에 의한 사고, 운송, 과실, 오용, 남용 또는 부주의;
- (c) Dell이 제공하지 않은 구성품 또는 제품의 결함으로, 다음의 유무에는 상관하지 않는다:

- i. 이들이 고객의 제품 구성 일부분이 되거나,
 - ii. 이들이 고객의 구성을 이루고 제품은 이들의 핵심 부분이 되는 경우;
- (d) 관련 서비스 오퍼링 하에 본 계약의 제품을 구성하지 않는(Dell에 의한 제공 유무와 상관 없이) 부속물 또는 결합된 제품 또는 구성품의 결함;
- (e) Dell에 의해 제공되지 않은 구성품 또는 제품의 고장에 기인한 제품의 결함 또는 제품에 설치된 소프트웨어에 의해 기인한 제품 결함;
- (f) 천재지변, 번개, 화재, 홍수, 전쟁, 폭력행위 또는 유사 사건; 또는
- (g) Dell 기술자가 아닌 자가 (전화 또는 기타의 방법으로) 제품을 조정, 수리 또는 지원하고자 하는 시도.

4.3 청구서, 주문서 및 Dell과 고객이 달리 합의한 서면에 명시되어 있지 않는 한, 서비스는 다음을 포함하지 않는다.

- (a) Dell 브랜드가 아닌 제품의 지원(Dell에 의해 공급되는 제품이거나 제품의 일부를 구성할지라도) 또는 Dell의 가격 리스트에 정의되어 있는 기본 Dell 조립부품 또는 구성이 아닌 제품의 지원. 고객은 본 제품이 관련 제조업자에 의해 보증되는 경우, 관련 제조업자의 보증을 적용하며, 어떠한 경우에도 Dell에 이러한 보증 지원을 요구하지 않음에 동의한다;
- (b) Dell이 명확하게 동의한 설치장소 이외의 곳에서의 서비스 제공;
- (c) 소프트웨어의 결함이나 오류에 대한 정정 또는 회피, 또는 고객의 애플리케이션 소프트웨어나 고객의 데이터를 로딩 또는 재로딩 하는 행위, 또는 선적 전에 수행된 운영체제 소프트웨어의 로딩(즉, 공장 공급 CD를 사용한 OS 및 드라이버의 기본 설치)을 초과하여 제품을 재구성하는 행위;
- (d) 디스켓, 인쇄 리본, 서체 또는 기타 소모품의 수리 또는 재생;
- (e) 제품 외적인 전기적 또는 기타 환경적 작업; 또는
- (f) 제품의 일부를 구성하지 않는 부속물 또는 결합된 제품에 대한 지원.

4.4 서비스 계약에 따라 Dell 또는 Dell이 지정한 운반업자가 제품을 수거하는 경우 본 조의 서비스 예외를 무효로 하지 않으며, Dell이 고객 클레임의 타당성을 인정하는 것을 의미하지는 않는다.

5. 교체

5.1 Dell은 제품의 어느 일부에 결함이 발생하거나 조사가 필요한 경우라도 결함이 있거나 조사가 필요한 것으로 판명될 수 있는 제품의 전체 또는 일부를 교체할 권리를 갖는다.

5.2 Dell은 교체를 위하여 결함 제품과 완전히 일치하는 부품이나 제품을 사용할 의무는 없다. 해당 법률에서 별도로 정하지 않는 한 Dell은 외형 및 기능에 있어서 새로운 것에 상당하는 중고나 수리된 부품 또는 제품을 공급할 권리를 갖는다. Dell은 교체에 사용될 제품 또는 부품이 결함 제품 또는

부품과 최소한 동일한 사양이고 실질적으로 동일한 부속품을 갖춘 제품임을 보장한다. Dell은 때때로 적합하다고 간주되는 제 3자에 의해 제조된 제품 또는 부품을 공급할 권리를 갖는다.

- 5.3 제품 교체를 위해 공급된 제품 또는 부품은 제품 소유자의 소유가 된다. 제거된 제품 또는 부품은 Dell의 소유이다.
- 5.4 제품 수리에 사용된 여분의 부품(교체 부품)에 대한 하자보증 기간은 설치된 제품의 하자보증 기간의 나머지 기간 또는 제품 설치로부터 90일 중 긴 기간으로 한다. 의심의 여지를 피하기 위해 제품 하자보증 기간은 부품 보수 또는 교체를 이유로 연장되지 않는다. 고객은 Dell에 의해 고객에게 배송된 교체 부품을 수령한 날로부터 10일 이내에 교체된 부품을 Dell에게 반환하지 않으면 교체 부품에 대해 Dell에게 지불한다. 교체 부품의 가격은 판매 지역에서 당시 유효한 Dell의 기준 가격으로 한다.
- 5.5 만약 고객이 특정 제품 또는 해당 제품의 부품(들)을 교체하기 위해 Dell에 문의한 경우, Dell은 원본 제품을 수령하기 전에 교체 제품 또는 해당 제품의 부품(들)을 배송하는 제안을 할 수 있다. 이 경우, 고객이 교체 제품 또는 해당 제품의 부품을 배송하기를 요청하면, Dell은 그 요청이 이루어진 시점에 유효한 신용 카드 정보를 요구할 수 있다. 고객이 교체 제품 또는 해당 제품의 부품(들)을 수령한 후 10일 이내에 원본 제품 또는 해당 제품의 부품(들)을 Dell에 반환하지 않을 경우, Dell은 고객이 제공한 신용 카드 정보를 사용하여 요금을 청구하거나 해당 제품 또는 해당 제품의 부품(들)의 현재 표준 가격에 대한 송장을 한발행한다.
- 5.6 본 계약 조항은 본 계약에 따라 Dell에 의해 이루어진 제품의 부품 또는 부품들의 모든 교체에 적용된다.

6. 서비스 오퍼링에 포함되지 않는 서비스

6.1 Dell은 고객의 요청에 따라 Dell이 제공하는 다음 서비스에 대하여 시행중인 Dell 표준요금등급에 따라 고객에게 추가 서비스료를 부과할 수 있다. Dell은 해당 서비스 내역을 견적서 또는 청구서에 명시하며, 관련 서비스 계약에 따라 고객에게 추가 서비스료를 별도 청구할 수 있고 이 경우 지급 조건은 개인고객 판매조건 및 해당 견적서 또는 청구서에 따른다.

- (a) 위 4조에서 언급된 서비스 예외에 해당하는 경우
- (b) Dell이 불필요한 것으로 판단하는 경우
- (c) 고객이 부재중이거나 연락이 되지 않은 관계로 Dell 기술자가 설치장소에 접근하도록 허가할 수 없어 서비스가 제공되지 않은 경우

6.2 의심의 여지를 피하기 위해서 본 조항은 Dell이 위 4조에서 언급된 서비스 예외에 해당하는 서비스를 제공할 의무를 부과하지 않는다.

6.3 긴급 서비스. Dell은 자유 재량으로 기본 서비스 시간 이외에 긴급 서비스를 제공할 수 있다. Dell은 요청을 수령한 후 가능한 빨리 긴급 서비스에 대한 요구에 응한다. 모든 긴급 서비스 요청은 기본 서비스 시간 이내에 Dell에 의해 접수되어야 한다. 긴급 서비스에 대한 서비스료는 시행중인 Dell 표준요금등급에 따르며 Dell 기술자가 설치장소에서 보낸 시간과 설치장소까지의 출장(이동) 시간을 고려하여 산정된다.

7. 고객의 의무

7.1 고객은 Dell 기술자가 시스템에 접속할 수 있게 권한을 제공해야 하며, (Dell에 비용발생 없이), 작업 공간, 전기 시설 및 전화선을 보유하고 있어야 한다. 만약 이러한 조건을 제공하기 어려운 경우, Dell은 서비스를 제공할 의무가 없다.

또한, Dell은 다음의 예시(이에 국한되지 않음)와 같이 서비스 제공에 적절한 환경이 제공되지 않는 경우 서비스를 제공할 의무가 없다.

- (a) 여러 장소에서 서비스를 제공할 것을 요구하는 경우;
- (b) 애완동물이 적절히 통제되지 않는 경우;
- (c) Dell 기술자가 언어적 또는 신체적으로 위협을 받는 경우;
- (d) 서비스 지원이 요청되는 장소에 해충, 설치류, 세균, 바이러스와 같은 인체유해물질, 배설물, 화학물질이 있는 등 Dell 기술자가 안전하지 않다고 합리적으로 판단하는 장소에서 서비스 제공을 요청받는 경우.

7.2 고객은 본 계약과 관련하여 다음의 의무를 이행한다.

(a) 시설

- i. 고객은 Dell 기술자가 본 계약의 의무를 이행하도록 제품에 대한 완전하고 안전하며 신속한 접근을 제공한다.
- ii. 고객은 Dell 기술자가 이용할 수 있도록 제품 주변에 작업 공간을 제공하고 테스트 장치 및 예비 부품의 저장 및 안전한 보관을 위해 수시로 요청하는 모든 합리적인 시설을 준비한다.
- iii. Dell 기술자가 제품 설치장소에서 최대한 가까우며, 물리적이거나 법적 제한이 없는 주차시설을 고객의 비용으로 이용할 수 있도록 제공한다.
- iv. 건강 및 안전을 위하여, 고객은 본 계약의 목적으로 설치장소에 항상 동반하거나 Dell이 필요한 경우 즉시 연락을 취할 수 있도록 한다.
- v. Dell 기술자가 본 계약의 서비스를 적절히 제공하기 위하여 요청한 모든 서비스 및 시설을 무료로 사용하도록 한다.

- vi. 합리적으로 요구되는 통신 시설을 제공한다. 고객이 통신 시스템에 제품을 연결하는 경우 고객은 모든 관련 조건을 따르고 연결 시스템 소유자의 동의를 얻을 책임이 있다.

(b) 사용 및 주의

- i. 고객은 적당한 환경 조건(특히 관련 제품 사용자 매뉴얼에 정의된 조건)이 제품을 위해 유지되며 제품이 놓일 장소와 케이블, 제품에 대한 부속품 및 전기 공급을 양호한 상태로 유지하는지를 확인한다.
- ii. 고객은 제품에 적합한 것으로 일반적으로 인정된 신중하게 이루어진 추가물을 제외하고, Dell의 사전 동의 없이 제품을 수정하지 않는다.
- iii. 고객은 제품 사용자 매뉴얼을 숙지하고 제품을 적절한 방법으로 사용하는 것을 보증한다.
- iv. 고객은 제품의 외형을 깨끗하고 양호한 상태로 유지하고 델 Dell에 의해 권장된(또는 관련 제품의 사용자 매뉴얼에서 제안된) 간단한 유지보수 요구사항을 수행한다.
- v. 일반적으로 제품에 대해 또는 제품과 함께 적절히 사용되거나, 제품 사용자 매뉴얼에 따라 제안되거나 Dell이 제안하는 제품, 추가 장비, 구성품, 부속품 또는 액세서리를 사용한다.
- vi. 특히 제품 사용자 매뉴얼에 의해 제품에 적절한 것으로 인정되거나, 제안된 방법으로 사용하기 위해 Dell에 의해 인정되거나 공급된 제품 이외의 제품, 추가 장비, 구성품, 부속품 또는 액세서리와 함께 사용하지 않는다.

(c) 통지 및 정보

- i. 고객은 제품이 서비스가 필요하거나 정확하게 작동되지 않는 경우 Dell에게 즉각 통보한다. 고객이 부정확한 작동 또는 고장을 처음으로 알게 된 이후 2주 이내에 Dell에게 통보를 하지 않는 경우 Dell은 부정확한 작동 또는 고장을 조사 또는 정정할 모든 의무로부터 면제된다.
- ii. 고객은 Dell이 전화 지원 서비스의 일부로서 적절하게 전화 진단을 수행할 수 있도록 필요한 정보, 본 계약의 의무를 적절히 이행하기 위해 필요로 하는 프로그램, 작동 매뉴얼 및 정보를 무료로 제공한다. 또한 제품의 고장진단의 경우 현장 지원 또는 전화 지원을 제공하는 Dell 기술자와 전적으로 협력하며 고객 프로그램 및 운영에 대한 정확한 정보를 제공하도록 최선을 다한다.

- (d) 데이터베이스 및 소프트웨어: 고객은 서비스를 요청하기 이전에, BEST COMPUTING PRACTICE에 따라 소프트웨어를 구성하는 제품, 고객 프로그램, 데이터베이스 및 컴퓨터 기록의 안전 사본을 만든다. 고객은 서비스 제공 후 자신의 애플리케이션 소프트웨어를 재로딩할 책임이 있다고 인정한다. 시스템상의 데이터를 백업하는 것은 고객의 책임으로 한다. Dell은 네트워크 시스템 또는 컴퓨터의 사용에 대한 손실 또는 데이터 손상 또는 손해에 대해 책임을 지지 않는다.

7.3 서비스를 제공받기 위해 고객은 다음의 사항을 이행할 의무를 갖는다. 고객이 다음 절차를 따르지 않으면 Dell은 서비스를 제공할 수 없다.

- (a) 전화를 준비한다. 전화를 걸 때 고객이 다음의 정보 및 재료를 준비하고 있다면 고객은 Dell 기술자가 더 잘 서비스 할 수 있도록 도울 수 있다. 고객 시스템 청구서 및 시리얼 번호; 서비스 태그 번호, 모델 번호, 현재 사용중인 운영체제 버전, 사용중인 주변장치의 브랜드명 및 모델 (모뎀, 프린터 또는 스캐너)
- (b) Dell 기술자에게 문제를 설명한다. 고객은 가지고 있는 시스템의 문제를 설명한다. 문제 해결을 위해 어떤 단계를 이미 수행했는지 오류가 발생했을 때 어떤 조치를 취했고 어떤 오류 메시지가 발생했는지 Dell 기술자가 알게 한다.
- (c) Dell 기술자와 협력하고 Dell 기술자의 말을 주의 깊게 듣고 지시방법을 따른다.
- (d) Dell 기술자가 전화상으로 문제를 해결할 수 없는 경우 Dell 기술자는 고객에게 현장 서비스를 포함한 다음 단계의 실행 과정을 제시한다.

2025년 1월 28일 개정