

DELL TECHNOLOGIES 滿意度保證條款與條件
自 2025 年 10 月 14 日起生效

以下是 Dell Technologies 滿意度保證方案 (以下簡稱「方案」) 的條款與條件：

可用性：本方案適用於直接向 Dell 實體 (以下簡稱「Dell Technologies」) 購買 Dell Technologies 合格產品 (定義如下) 的購買者 (以下簡稱「客戶」)。

終端客戶如向提供這類方案權益的授權經銷商 (以下簡稱「通路合作夥伴」) 進行購買，亦可受惠於本方案 (請參閱下方「通路合作夥伴」區段)。

符合資格的 Dell Technologies 產品如下 (以下統稱「產品」)：

- Data Domain 系統；
- DLM 5.1；
- ObjectScale Appliance 硬體產品；
- Integrated Data Protection Appliance (IDPA)；
- Isilon 硬體產品；F800、F810、A200、A2000、H600、H500、H400 和 H5600
- Dell Technologies 網路
 - N、S、Z 系列
 - MX 交換模組
- PowerFlex Appliance；
- PowerMax 硬體產品；
- PowerProtect DD；
- PowerProtect DP；
- PowerScale A300、A3000、H700、H7000、F200、F600、F600'、F900、F210、F710 和 F910
- PowerStore 硬體產品；
- PowerVault ME4 和 ME5 系列；
- Dell Technologies Unity 硬體產品；
- Dell Technologies Unity XT 硬體產品；
- VMAX 全快閃記憶體陣列；
- VxRail 硬體產品

為清楚起見，如產品購買時屬於融合式 IT 解決方案之一部分，則方案權益僅適用於該產品，而非範圍較廣之融合式 IT 解決方案，或其中除該產品外的任何元件。

「Dell Technologies」係指在通常業務過程中，向終端客戶銷售對應產品的 DELL 銷售實體。如果銷售對象為美國聯邦終端使用者，「Dell Technologies」係指 Dell Marketing L.P.、Dell Federal Systems L.P. 或 EMC Corporation。

「**通路合作夥伴**」係指以合約方式直接由 Dell Technologies 授權的第三方公司，有權供應符合資格的产品給終端使用者，供其基於本身利益在內部使用。

三年滿意度保證：若產品於購買時，其效能未實質上達到 Dell Technologies 為產品提供之通行版書面使用手冊與線上說明及指南中所述的標準，客戶有權取得下方說明之特定補救措施 (以購買價格的退款為限) (以下簡稱「保證」)。自最初向 Dell Technologies 購買產品的日期起，客戶可於三 (3) 年內索賠保證規範之權利。

補救措施：客戶提出保證規範之有效索賠時，Dell Technologies 應依自身判斷來維修或更換受影響之產品；若 Dell Technologies 無法於合理時間內實行該服務，則應於客戶將該產品退回給 Dell Technologies 時，向客戶退還為受影響之產品支付的金額 (依五 (5) 年期直線折舊法計價)；客戶亦會收到任何預先支付之支援費用的退款 (按比例計算以對應維護合約條款的剩餘未使用部分)。任何專業、部署、諮詢或其他服務的費用均不符合與本方案相關的任何退款資格。上述內容詳盡說明保證規範之客戶專屬補救措施，以及 Dell Technologies 的完整賠償責任。

要求：這些條款自動適用於向 Dell Technologies 購買的合格產品。惟客戶須於購買產品時，同時預先購買適用於該產品的三 (3) 年 ProSupport 維護合約，方可受惠於保證。不論是哪一款產品，都必須連線到可進行遠端支援的有效 EMC Secure Remote Services (ESRS) 閘道，否則終端使用者客戶就必須將被要求的任何資料提供給授權 Dell Technologies 支援人員。

通路合作夥伴採購：產品並非直接向 Dell Technologies 採購，而是透過通路合作夥伴採購時，則這些方案條款並不直接適用於終端客戶與 Dell Technologies。更精確地說，通路合作夥伴可能會為其購買者提供互惠方案權益，前提是通路合作夥伴有在與其購買者的銷售文件中提及方案，且各方當事人仍遵循方案要求。在此情況下，Dell Technologies 會為通路合作夥伴提供本方案規範的權益和權利。

責任限制：方案權益不可轉讓給其他終端使用者客戶。方案適用於新購買的產品，但不適用於先前購買的產品。如產品購買時屬於融合式 IT 解決方案之一部分，則方案權益僅適用於該產品，而非範圍較廣之融合式 IT 解決方案，或解決方案內除該產品外的任何元件。因未履行本文件所述補救措施而引起的任何損害賠償責任，應僅限於典型及可預見的損害賠償，該損害賠償不得超過客戶根據本方案提出索賠的產品購買價格；上述責任限制不適用於死亡或人身傷害、Dell Technologies 的重大過失或故意不當行為，或依據法定強制產品責任提出之索賠。為避免疑義，本方案不為相關產品或相關支援服務提供具無限和/或嚴格責任性質的保證。

其他條款：權益由適用報價單上指定的 Dell Technologies 銷售實體提供。應適用客戶與 Dell Technologies 簽署之購買合約的條款，包括所有附加/參考條款 (以下簡稱「規範協議」)。若無共同簽署的合約，則應將適用的 Dell Technologies 一般條款與條件視為規範協議。根據本文件授予之保證並不以任何方式限制客戶可能會根據規範協議對 Dell Technologies 提出之任何保固索賠，惟規範協議所規範之適用於保固的一般責任限制與限制，亦應相對應地適用於根據本文件提供之保證。本方案在法律禁止時無效，無論是依據美國法律或其他適用的出口管制法律、規章或其他規定皆然。Dell Technologies 得未事先通知即變更或取消方案，但任何此等變更將僅適用於新購買產品，而不具追溯效力。