

Servicebeskrivelse

Dell Basic Hardware Service for Client-produkter (til virksomheder)

Introduktion

Dell har den fornøjelse at levere Dell Basic Hardware Service for Client-produkter¹ ("service(s)" eller "supportservices") i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, fakturaen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell (som relevant, "fakturaen") vil indeholde navnet på den/de service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller for at anmode om en kopi af din styrende aftale ("aftalen"), der gælder for disse services. Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler.

Omfanget af denne service

Denne service omfatter muligheder for teknisk support, levering af servicedele og relaterede arbejdskraftservices til håndtering af kvalificerede hændelser (som defineret nedenfor). Det gældende serviceresponsniveau anføres på kundens faktura for understøttede produkt(er) (som defineret nedenfor). Gældende serviceresponsniveauer varierer i forhold til kundens placering og kan omfatte følgende:

- Onsite-afsendelse af en tekniker og/eller levering af udskiftningsdele til installationsstedet eller en anden kundeforretningsadresse, der er godkendt af Dell, som angivet i aftalen (som relevant og i overensstemmelse med den købte supportmulighed) for at løse et problem med et understøttet produkt.
- Returneringsservice ved reparation, som kan defineres som indsendelsesservice, indleveringsservice eller afhentnings- og afleveringsservice (varierer i forhold til land).
- Advanced Exchange Service (udvidet ombytningsservice)
- Parts Only Service

Omfanget af denne service omfatter følgende:

- Adgang til teknisk supportorganisation med henblik på fejlfindingshjælp til understøttede produkter. Adgangen er typisk inden for almindelig arbejdstid, men kan variere i forhold til område eller land. Besøg www.dell.com/support for at se detaljer for din region eller dit land.
- Udskiftningsdele, når det anses for nødvendigt for at løse eller forhindre et problem.
- Adgang til TechDirect og SupportAssist, som aktiveres via tilslutningssoftware og giver fordele som f.eks. selvbetjent sagsoprettelse og selvbetjent reservedelsafsendelse.
- Dells begrænsede hardwaregaranti gælder kun i USA og Canada for de understøttede produkter.

SupportAssist for Business PCs til Basic Hardware Service-berettigede enheder

SupportAssist for Business PCs er et softwareprogram, der overvåger understøttede produkter. Det anvender maskinlæring og AI til at overvåge og måle understøttede produkters generelle tilstand. SupportAssist gør det muligt for autoriserede administratorer at fjernadministrere og afhjælpe deres Dell-flåde ved hjælp af TechDirect-portalen.

SupportAssist overvåger understøttede produkter og indsamler oplysninger for at hjælpe med at yde teknisk support. Hvis der registreres et problem, kan de indsamlede oplysninger sendes til Dell for at give dig en udvidet, personaliseret og effektiv supportoplevelse.

SupportAssist er tilgængelig uden ekstra omkostninger for understøttede produkter med en gyldig Basic Hardware Service-berettigelse.

SupportAssist for Business PCs skal være installeret og konfigureret til at sende systemdata tilbage til Dell for at modtage fordele, der ikke er begrænset til følgende:

- Oplysninger om tilstand, sikkerhed og programmer på flådeniveau samt anbefalinger.
- Adgang til driver-, BIOS- og firmwareopdateringer til understøttede produkter.

¹ Som anvendt i dette dokument betyder "Dell-produkter", "produkter", "udstyr" og "software" Dell-udstyret og -softwaren. "Tredjepartsprodukter" er defineret i din aftale eller, i mangel af en sådan definition i din aftale, i Dells kommercielle salgsbetingelser eller i dine lokale Dell-salgsbetingelser, alt efter hvad der er relevant. "Du" og "kunden" henviser til den enhed, som er angivet som køberen af disse services, som nævnt i aftalen.

Dell SupportAssist-softwaren er ikke designet til at indsamle personoplysninger som f.eks. personlige filer, webbrowserhistorik eller cookies. Men hvis der uforsætligt indsamles eller vises persondata under fejlfindingsprocessen, vil de blive behandlet i henhold til Dells fortrolighedspolitik. Sevenligst www.Dell.com/Privacy for at se hele Dells fortrolighedspolitik. På grund af specifikke krav til operativsystemet er SupportAssist muligvis ikke tilgængelig på alle Dell-understøttede produkter. Hvis du vil vide mere om Dell SupportAssist, herunder konfiguration, implementering og brug samt se den seneste liste over understøttede Dell-produkter, kan du gå til SupportAssists website på: www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc.

Sådan kontakter du Dell for at få service

Trin et: Kontakt Dell for at få hjælp

- Med hensyn til selvbetjent hjælp, som f.eks. driveropdateringer og anden fejlfindingshjælp, kan du overveje at anvende et stadigt stigende antal selvhjælpsværktøjer og -ressourcer på www.dell.com/support.
- Kontaktoplysninger findes på www.dell.com/support.
- Kontakt Dell fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt.
- Kunderne skal angive servicekoden eller ekspresservicekoden på bagsiden eller undersiden af systemet, skærmen eller dockingstationen, når de kontakter Dell eller går til www.dell.com/support. Dell vil bekræfte kundens understøttede produkt, de gældende service- og responsniveauer og eventuelle udløbne services.

Trin to: Hjælp med ekstern fejlfinding

- Når du bliver bedt om det, skal du oplyse, hvilke fejlmeddelelser vises, hvornår de vises, og hvilke aktiviteter blev udført umiddelbart inden fejlmeddelelsen, samt hvilke skridt du allerede har taget for at løse problemet.
- Vi vil gennemføre en række fejlfindingstrin sammen med dig for at hjælpe med at diagnosticere problemet. Du vil muligvis blive bedt om at åbne dit understøttede produkt, hvis dette er sikkert.
- Hvis Dell efter afslutningen af diagnosticeringen fastslår, at det er nødvendigt at udskifte en del, returnere det understøttede produkt til reparation eller udsende en tekniker til onsite-service, vil vi give yderlige instruktioner.

Supportprogrammer med Self-Dispatch

For de kunder, der er tilmeldt TechDirect-programmet, kan kvalificerede hændelser håndteres af certificerede kundeteknikere ved indsendelse af en serviceanmodning til din regions website for selvfærdig eller telefonkø i henhold til vilkår og betingelser for TechDirect.

Onsite-servicemuligheder

Onsite-responsmuligheder varierer afhængigt af den købte servicetype. Da du har købt Dell Basic Hardware Service, fremgår det gældende onsite-serviceresponsniveau af fakturaen i tabellen nedenfor. Under forudsætning af, at alle gældende vilkår og betingelser, der fremgår af denne servicebeskrivelse, er blevet opfyldt, og efter at der er udført ekstern fejlfinding, diagnose og problemløsning af en teknisk supportmedarbejder, som afgør, om den kvalificerede hændelse kræver udsendelse af en onsite service-technician og/eller dele eller om problemet kan løses eksternt, vil Dell afsende en service-technician til kundens virksomhedsadresse i forbindelse med den kvalificerede hændelse.

	Onsite-responstid ²	Begrænsninger/særlige vilkår
Onsite-basiservice	Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan der normalt sendes en tekniker til stedet.	• Tilgængelig fem (5) dage om ugen, ti (10) timer i døgnet – ekskl. helligdage. • Ved opkald modtaget af Dells ekspertcenter efter kl. 17.00 lokal tid (mandag til fredag) og/eller forsendelser sendt af Dell efter dette tidspunkt går der muligvis en ekstra arbejdsdag, inden serviceteknikeren ankommer til kundens placering. • Kun tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter.
Udenfor det kontinentale USA ("OCONUS") Kunder	Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan dele afsendes. Ankomsttiderne onsite afhænger af OCONUS-kundelokation og reservedelernes tilgængelighed.	• Gælder kun OCONUS-kunder, som er godkendt af Dell (kun USA). • Kunder inden for det offentlige bør konsultere OCONUS-serviceplaceringerne i kundens relevante separat underskrevne serviceaftale med Dell

² Ikke alle svartider er tilgængelige i alle lande og i alle områder. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

Return for Repair Service (returneringsservice ved reparation), Advanced Exchange Service (udvidet ombytningservice) og Parts Only Service (kun reservedele)

Return for Repair Service (returneringsservice ved reparation), Advanced Exchange Service (udvidet ombytningservice) og Parts Only Service (kun reservedele) varierer i forhold til land. Muligheden for returneringsservice ved reparation omfatter indsendelsesservice, afhentnings- og afleveringsservice og indleveringsservice. Da du har købt Basic Hardware Service, fremgår det gældende serviceresponsniveau for Return for Repair Service (returneringsservice ved reparation), Advanced Exchange Service (udvidet ombytningservice) og Parts Only Service (kun reservedele) af fakturaen i tabellen nedenfor. Forudsat at alle gældende vilkår og betingelser i denne servicebeskrivelse er opfyldt, og efter afslutning af ekstern fejlfinding, diagnose og problemafklarung af en teknisk supportmedarbejder, der afgør, om den kvalificerede hændelse kræver Return for Repair Service (returneringsservice ved reparation), Advanced Exchange Service (udvidet ombytningservice) og Parts Only Service (kun reservedele), eller om problemet kan løses eksternt, opretter Dell den påkrævede serviceanmodning om at reparere enheden.

Mulighederne for Return for Repair Service (returneringsservice ved reparation), Advanced Exchange Service (udvidet ombytningservice) og Parts Only Service (kun reservedele), som er beskrevet i skemaet herunder, er ikke tilgængelige i alle lande eller områder.

Servicesvar-niveau	Yderligere muligheder (hvis relevant)	Beskrivelser af servicemuligheder
Muligheder for servicen "Retur til reparation"	Indsendelsesservice (MIS)	Indsendelsesservice rekvireres ved at ringe til Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Under diagnosticeringen vurderer Dells tekniker, om problemet kræver, at det understøttede produkt skal sendes til et af Dell udpeget reparationscenter med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. Den normale behandlingstid inkl. forsendelse til og fra reparationscentret er 10 arbejdsdage fra den dato, hvor kunden sender det understøttede produkt til Dell.
	Indlevering (Carry-In Service – CIS)	Indlevering er en "indleveringsservice", der rekvireres ved at ringe til Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Under den telefonbaserede fejlfindingsproces vurderer Dells tekniker, om fejlen er en hardwaredefekt. Hvis dette er tilfældet, bliver kunden bedt om at levere det understøttede produkt til et af Dell udpeget reparationscenter eller forsendelsessted (for kundens regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dell kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparationsserviceniveauer kan variere efter land og by. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, typisk ti (10) dage.
	Afhentnings- og afleveringsservice (CAR)	Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding med Dells tekniker, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, men som regel ti (10) dage inklusive forsendelse til og fra reparationscenteret. Dette gælder fra den dato, hvor kunden afsender det understøttede produkt til Dell. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat.
	Partner Led Carry In Service (CIS) ³ (partnerindleveringsservice)	Carry-In-service er en »indleveringsservice«, der påbegyndes ved enten at ringe eller indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller forsendelsessted, der er udpeget af Dell (for kundens regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceudbyder kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparationsserviceniveauer kan variere efter land og by. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, typisk ti (10) dage.
	Partner Led Collect and Return Service (CAR) ⁴ (partnerafhentning og -aflevering)	Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til Dells autoriserede serviceudbyder. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding, bliver det understøttede produkt afhentet af Dells autoriserede serviceudbyder og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceudbyder kunden for at arrangere returnering. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat. Aftaler for reparationsserviceniveauer kan variere efter land og by.

³ Partnerindleveringsservice (CIS) udføres af Dells autoriserede serviceudbydere.

⁴ Servicen "Partnerafhentning og -aflevering" (CAR) udføres af Dells autoriserede serviceudbydere.

Servicesvar-niveau	Yderligere muligheder (hvis relevant)	Beskrivelser af servicemuligheder
Advanced Exchange Service (udvidet ombytningservice)	Ikke relevant	For kunder med Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice) på displays (skærme), dockingstationer og relevante systemer, kan Dell sende et erstatningsprodukt til kundens forretningsplacering med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. I nogle tilfælde og efter Dells skøn kan en tekniker også blive udsendt for at udskifte/installere udskiftningsproduktet. Ved modtagelse af erstatningsproduktet skal kunden returnere de defekte displays (skærme), dockingstationer og relevante systemer til Dell ved at aflevere dem til det angivne returfragtsted inden for 3 arbejdsdage. Hvis Dell vurderer, at kundens displays (skærme), dockingstationer og/eller relevante systemer ikke kan returneres hos et fragtfirma, og at kunden skal returnere dem via en postforsendelsesmetode, vil emballagen, forsendelsesanvisningerne og et forudbetalt fragtbrev normalt blive sendt til kundens adresse sammen med erstatningsproduktet. Ved modtagelsen af erstatningsproduktet skal kunden med det samme pakke displays (skærme), dockingstationer og relevante systemer og enten sende dem med post eller med en transportør samme dag eller næste mulige dag. Hvis kunden ikke returnerer det defekte produkt, kan der pålægges et gebyr.
Kun reservedele	Ikke relevant	For kunder med servicen Parts Only (kun reservedele) vil Dell give kunden mulighed for at anmode om reservedele til at understøtte kvalificerede hændelser. Dell kan vælge at levere udskiftning af hele enheder i stedet for udskiftning af individuelle dele. Hvis det er tilfældet, medsender Dell forudbetalt forsendelsesemballage med hver udskiftningsdel, så kunden kan returnere den oprindelige defekte del til Dell. Parts Only Service (kun reservedele) omfatter begrænset telefonsupport til kun at kvalificere og oprette en afsendelse – telefonsupporten omfatter ikke telefonbaseret fejlfinding eller andre former for fjernassistance.

Kundeudskiftelige enheder

Uanset niveauet af den købte servicerespons er visse komponentdele specifikt udviklet til nem fjernelse og udskiftning udført af kunden: sådanne dele betegnes som "CRU" (kundeudskiftelige enheder). Hvis den tekniske supportagent under fjerndiagnosticeringen vurderer, at en kvalificeret hændelse kan afhjælpes med en CRU-del, sender Dell den/de pågældende CRU-del(e) direkte til kunden. Den forsendelsesmetode der anvendes til at sende CRU-delen, er baseret på det serviceniveau, der er købt af kunden. Servicedele til kunder med onsite-service eller avanceret udvekslingstid sendes via en til to arbejdsdages forsendelsesmetode, medmindre andet er angivet af den tekniske supportagent. Servicedele til kunder med Return for Repair Service (returneringservice ved reparation) sendes med en passende logistikservice inden for 3-5 arbejdsdage.

Ikke-omfattede services

- Aktiviteter, der ikke udtrykkeligt er beskrevet eller defineret i denne servicebeskrivelse, herunder, men ikke begrænset til, installation, afinstallation, flytning, undervisning, hjælp og eksterne administrationsaktiviteter.
- Hvordan får man hjælp til operativsystemssoftware
- Hjælp til ydeevne eller administration.
- Forsyningsvarer, udskiftning af medier, driftsudstyr, kosmetisk tilbehør eller dele som rammer og dæksler eller tilhørende support.
- Batterier i enheder, der er ældre end 12 måneder, og som ikke er dækket af Dells udvidede batteriservice, eller batterier, der er købt med en 3-års defektgaranti i enheder, der er ældre end 36 måneder, og som ikke er dækket af Dells udvidede batteriservice.
- Direkte support af tredjepartsprodukter eller supportsamarbejde på versioner, som ikke er omfattet af support fra producenten, leverandøren eller partneren.
- Support til hardware og/eller software, der er forudinstalleret eller efterinstalleret af OEM-producenten, medmindre det er dækket af en separat servicekontrakt fra Dell.
- Fjernelse af spyware og virus
- Service til sikkerhedskopiering af data.
- Avanceret trådløs installation, netværksinstallation eller ekstern installation, opsætning, optimering og konfiguration af programmer, der ikke specifikt er nævnt i denne servicebeskrivelse.
- Scripting, programmering, design/implementering af database, webudvikling eller genkompilede kerneprogrammer.
- Reparation af skade eller defekt i understøttede produkter, der er kosmetiske og ikke påvirker enhedens funktionalitet væsentligt.
- Reparationer, der er nødvendige på grund af softwareproblemer eller som følge af ændring, justering eller reparation udført af andre end Dell, Dells autoriserede forhandler eller serviceudbyder eller af kunder, der anvender CRU-dele, med mindre de er blevet autoriseret hertil af teknisk support.
- Services, der efter Dells opfattelse er nødvendige på grund af ukorrekt behandling eller brug af produkterne eller udstyret.
- Services, der efter Dells opfattelse er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg fra tredjepartspersonale på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software.
- Enhver form for gendannelse eller overførsel af data eller programmer.
- Support til udstyr beskadiget som følge af naturkatastrofer (såsom, men ikke begrænset til, lyn, oversvømmelse, tornado, jordskælv og orkaner)

Generelle kundeforpligtelser for alle understøttede produkter, der er købt under en Dell-hovedsalgsaftale

Ret til at tildele adgang. Kunden erklærer og garanterer, at der er opnået tilladelse til, at både kunden og Dell må tilgå og bruge, uanset om det er fjernbrug eller fysisk, kundens ejede eller licenserede software, hardware, systemer, dataene, der er placeret derpå, og alle hardware- og softwarekomponenter, der er inkluderet deri, med henblik på at levere disse services. Hvis kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er kunden forpligtet til at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell om at udføre disse services.

Kundeklausul. Hvis loven tillader det, må kunden i en periode på to år fra den på fakturaen anførte dato ikke direkte eller indirekte anmode om ansættelse af en Dell-medarbejder, som du har været i kontakt med i forbindelse med Dells udførelse af denne service uden en skriftligt samtykke fra Dell. Dette forudsætter imidlertid, at almindelige annoncer og andre tilsvarende, generelle brede henvendelser ikke vil udgøre direkte eller indirekte henvendelse herunder og at du har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som er blevet afskediget af eller har fratrådt sin ansættelse hos Dell, inden denne indleder drøftelser om ansættelse med dig.

Samarbejde med kunden. Kunden forstår, at uden et villigt og tilstrækkeligt samarbejde kan Dell ikke udføre disse services, eller hvis de udføres, kan disse services være væsentligt ændrede eller forsinkede. Derfor skal kunden straks og på rimelig vis samarbejde med Dell om alt, hvad der er nødvendigt for, at Dell kan udføre denne service. Hvis kunden ikke samarbejder rimeligt fyldestgørende i henhold til det foregående, vil Dell ikke være ansvarlig for manglende opfyldelse af denne service, og kunden vil ikke være berettiget til at få en tilbagebetaling.

Onsite-forpligtelser. Hvor det er nødvendigt at udføre services onsite, er kunden forpligtet til (uden omkostninger for Dell) at sikre gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter, miljø og de understøttede produkter, herunder god plads til udførelse af arbejdet, elektricitet, sikkerhedsudstyr (hvis det er nødvendigt) og en lokal telefonlinje. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell Technologies er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Medmindre det er forbudt i henhold til relevant lokal lovgivning, har Dell Technologies ikke noget ansvar for datatab for:

1. Alle dine fortrolige, ophavsretligt beskyttede eller personlige oplysninger.
2. Mistede eller beskadigede data, programmer eller software.
3. Beskadigede eller mistede flytbare medier.
4. Nedetid for et system eller netværk.
5. Nogen handling eller udeladelse herunder forsømmelighed fra Dell eller en tredjeparts serviceudbyder.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan indebære, at Dell skal have adgang til hardware eller software, der ikke er fremstillet eller solgt af Dell. Visse producenters garantier bortfalder muligvis, hvis Dell eller andre end producenten udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af services ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis den gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som servicerne kan have på disse garantier.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("Du" eller "Kunden") og den juridiske enhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service ("Dells juridiske person"). Denne service leveres underlagt og styret af kundens aftale med Dells juridiske person, som specifikt godkender salg af denne service.

Produkter eller services fra en hvilken som helst Dell-forhandler reguleres udelukkende af aftalen mellem køber og forhandler. Den pågældende aftale kan indeholde vilkår, som er de samme som vilkårene her eller i online-vilkårene nedenfor. Forhandleren kan aftale med Dell at udføre garanti- og/eller vedligeholdelsesservices for køberen på vegne af Dell. Kunder og forhandlere, der udfører garanti- og/eller vedligeholdelsesservices eller professionelle services, skal være korrekt uddannet og godkendt. Services ved hjælp af uuddannede/ikke-certificerede kunder, forhandlere eller tredjeparter kan resultere i ekstra gebyrer, hvis support fra Dell er nødvendig i forbindelse med en sådan tredjeparts ydelse af services. Kontakt forhandleren eller den lokale Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om Dells udførelse af garanti- og vedligeholdelsesservices på produkter købt hos en forhandler.

I mangel af en sådan aftale, der udtrykkeligt godkender denne service, og afhængigt af kundens geografiske placering, leveres denne service i henhold til og underlagt enten Dells forretningsmæssige salgsvilkår eller forhandleraftale, som der henvises til i tabellen herunder. Se nedenstående tabel, som viser den URL, der gælder for din kundelokation, hvor din aftale kan findes. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne onlinevilkår.

Vilkår og betingelser gældende for køb af services

	Direkte køb af services	Køb af services foretaget gennem en autoriseret forhandler
USA	dell.com/cts	Servicebeskrivelser og andre af Dells juridiske persons servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dells juridiske person, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af servicen, som du køber fra sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og grænser og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre servicedokumenter fra Dells juridiske person i denne kontekst forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dells juridiske person kun skal forstås som en henvisning til Dells juridiske person som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af din sælger. Du vil ikke have et direkte kontraktforhold med Dells juridiske person vedrørende den service, der er beskrevet heri. For at undgå tvivl om betalingsbetingelser eller andre kontraktvilkår, som i sagens natur kun er relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.
Canada	Dell.ca/terms (engelsk) Dell.ca/conditions (fransk-canadisk)	
Latinamerika og Caribien	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Forretningsmæssige servicekontrakter Dell*	
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller kommercielle servicekontrakter Dell*	
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Forretningsmæssige servicekontrakter Dell* Frankrig: Servicekontrakter Dell Frankrig Tyskland: Dell.de/AGB Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

* Kunder kan få adgang til deres lokale dell.com-website automatisk ved hjælp af en enhed inden for deres lokalitet eller ved at vælge deres land fra dell.com landevalgsværktøjet.

Kunden accepterer, at ved fornyelse, ændring, udvidelse eller fortsat brug af denne service ud over den oprindelige løbetid, vil denne service blive underlagt den servicebeskrivelse, som er gældende på det pågældende tidspunkt, og som er tilgængelig på [Kommercielle servicekontrakter | Dell](#).

Når du afgiver din ordre på en eller flere services, modtager levering af services, bruger servicen eller tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller på grænseflader på internettet, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Udover at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet faktura.

Vigtige supplerende betingelser

Betaling for hardware, der købes med services. Medmindre andet er skriftligt aftalt, er betaling for hardware under ingen omstændigheder betinget af ydeevne eller levering af services, der købes sammen med sådan hardware.

Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang. Dell kan nægte at levere en service, hvis Dell anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere eller ligger uden for servicens omfang. Dell er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelse i ydelsen som følge af omstændigheder, der ligger udenfor Dells kontrol, herunder kundens manglende overholdelse af sine forpligtelser i henhold til denne servicebeskrivelse. Dell forbeholder sig ret til at afvise en kundes anmodning om udskiftning af defekte komponenter, hvis sådanne anmodninger i væsentlig grad overskrider standardfejlratene for den pågældende komponent og det pågældende system, (hvis fejlrate overvåges konstant af Dell). Hvis Dell har ret til at nægte at levere denne service, herunder at levere udskiftningskomponenter, som angivet i dette afsnit, kan Dell også annullere ordreformulareren for servicen i overensstemmelse med afsnittet "Annullering" nedenfor.

Fortrolighed. Dell behandler alle personlige oplysninger indsamlet under denne servicebeskrivelse i henhold til den relevante jurisdiktions Dell fortrolighedserklæring, som alle er tilgængelige på www.dell.com/localprivacy og som alle hermed er inkorporeret med reference.

Tilvalgte services. Tilvalgte services (herunder point-of-need-support, installation, konsulentbistand, administreret professionel support eller uddannelse) kan muligvis købes af Dell og varierer efter kundelokation. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell. I fravær af en sådan aftale leveres servicen i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse.

Overdragelse og udlicitering. Dell kan udlicitere denne service og/eller tildele denne servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere, der vil udføre servicen på Dells vegne.

Opsigelse. Dell kan annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende årsager:

1. Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
2. Kunden er krænkende, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller tekniker onsite.
3. Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
4. Som tilladt i afsnittet "Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang" ovenfor.

Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, sender Dell kunden en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der betalt eller er forfaldne hos Dell.

Geografiske begrænsninger og flytning. Dell er ikke forpligtet til at levere supportservices for understøttede produkter, der befinder sig uden for Dell-serviceområdet. "Dell-serviceområdet" er en placering inden for (i) 100 (et hundrede) miles køreafstand eller 160 (et hundrede og tres) kilometers køreafstand fra en Dell-serviceplacering og (ii) det samme land som Dell-serviceplaceringen, medmindre andet er angivet i din gældende aftale med Dell, i hvilket tilfælde den gældende aftale har forrang. Medmindre andet i denne servicebeskrivelse eller aftalen er aftalt, er onsite-service til EMEA-kunder tilgængelig op til en afstand på 150 kilometer fra den nærmeste Dell-logistikplacering (PUDO eller afhentnings-/afleveringsplacering). Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængelighed af onsite-service i EMEA baseret på Dell-serviceplaceringer forud for købet. Denne service er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit understøttede produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dells servicefortegnelse for dit understøttede produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke meddelt til Dell, skal Dell først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, som du købte, og før den gældende svartid for det understøttede produkt kan genindføres. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-responstider varierer fra område til område og konfiguration, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så du bedes kontakte salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dells forpligtelse til at levere services til flyttede understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger lokal tilgængelighed af servicen, ekstra gebyrer og inspektion og gencertificering af de flyttede understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Medmindre andet aftales mellem Dell og kunden, skal kunden i tilfælde, hvor servicedele sendes direkte til kunden, kunne modtage forsendelse på det sted, hvor de understøttede produkter, der skal serviceres, befinder sig. Dell kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser i supporten på grund af, at kunden ikke accepterer/kvitterer for forsendelsen af delene.

Prioritetsrækkefølge. Medmindre andet er aftalt i en skriftlig aftale mellem parterne, vil dokumenterne have forrang i følgende rækkefølge, hvis der er konflikt mellem vilkårene i nogen af de dokumenter, der udgør denne aftale: (i) denne servicebeskrivelse; (ii) aftalen. Gældende vilkår vil blive fortolket så snævert som muligt for at løse konflikten, samtidig med at så mange af de ikke-modstridende vilkår som muligt bibeholdes, herunder bevarelse af ikke-modstridende bestemmelser i samme punkt, afsnit eller underafsnit.

Generelle vilkår og betingelser for alle garantirelaterede, understøttede produkter, der er købt under en Dell-hovedsalgsaftale

Serviceperiode. Denne servicebeskrivelse begynder på datoen anført på din faktura og fortsætter over løbetiden ("løbetiden") angivet på fakturaen. Som det er relevant, er antallet af understøttede produkter, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, raten eller prisen og den relevante serviceperiode for hver service angivet på kundens faktura. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er services, der købes under denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen interne brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

Understøttede produkter. Denne service er tilgængelig til understøttede produkter, som omfatter udvalgte bærbare Dell OptiPlex™-, Latitude™-, Precision™-, Vostro™-, XPS™-, Inspiron™-, Chromebook™-, Dell Wyse™-pc'er, bærbare Dell-, Dell Pro-, Dell Pro Max-, Dell Edu-, Dell Pro Rugged-pc'er, stationære Dell-, Dell Pro-, Dell Pro Max-pc'er, Dell-, Dell Pro- og Dell UltraSharp-skærme samt Dell Pro-dockingstationer, der er købt i en standardkonfiguration ("understøttede produkter"). Der føjes jævnligt understøttede produkter til listen. Kontakt salgsrepræsentanten for at få den senest opdaterede liste med de services, der er tilgængelige til dine produkter fra Dell og andre udbydere. Alle understøttede produkter mærkes med et serienummer ("servicekoden"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert understøttet produkt. Sørg for at have servicekoden på det understøttede produkt klar, når du kontakter Dell i forbindelse med denne service.

Omfanget af hardwaregaranti/support. Supportrelaterede services kan omfatte muligheder for teknisk support (telefon, internet osv.), servicedele og tilhørende arbejdskraft til reparation eller udskiftning af defekter i materialer og udførelse i henhold til og inden for den begrænsede garantiperiode/supportkontraktperiode, der gælder for kundens understøttede produkt(er) (en "kvalificeret hændelse"). Se www.Dell.com/warranty eller dit regionale Dell-website for at få flere oplysninger om garanti, eller kontakt en teknisk supportagent fra Dell for at få mere at vide.

International rejsesupport. Når du rejser med udvalgte Dell-understøttede produkter uden for dit hjemland og i en periode på mindre end seks (6) måneder, vil Dell levere service- og supportmuligheder. Visse service- og supportfunktioner er muligvis ikke tilgængelige, og er underlagt vilkårene i afsnittet om geografiske begrænsninger og flytning. Der gælder yderligere vilkår og betingelser. Kontakt teknisk support for at få yderligere oplysninger eller gå til International Support Services | Dell US. Erstatning af en hel enhed. Manglende returnering. Ejerskab til servicedel. Hvis Dell fastslår, at en defekt komponent i det understøttede produkt nemt kan afmonteres og tilsluttes igen (hvis det f.eks. drejer sig om et tastatur eller en skærm), eller hvis Dell Support-medarbejderen vurderer, at hele det understøttede produkt skal udskiftes, forbeholder Dell sig retten til at sende en hel erstatningsenhed til kunden. Hvis Dell leverer en erstatningsenhed til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell, medmindre kunden har købt servicen "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk). I dette tilfælde kan kunden beholde en eller flere af de respektive harddiske. Alle Dell-servicedele, der fjernes fra det understøttede produkt, og/eller hele enheder, som returneres til Dell, bliver til Dells ejendom. Kunden skal betale Dell de

aktuelle detailpriser for enhver servicedel eller hel enhed, der fjernes fra det understøttede produkt, og som beholdes af kunden (med undtagelse af harddiske fra understøttede produkter, der er dækket af services "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk)), hvis kunden har modtaget udskiftningsdele fra Dell. Hvis kunden undlader at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell som krævet ovenfor, eller hvis den defekte enhed ikke returneres inden for ti (10) dage i overensstemmelse med de skriftlige instrukser, der følger med erstatningsenheden (hvis erstatningsenheden ikke blev leveret personligt af en Dell-tekniker), er kunden indforstået med, at denne skal betale Dell for erstatningsenheden ved modtagelse af en faktura. Hvis kunden undlader at betale en sådan faktura inden for ti (10) dage efter modtagelsen, er Dell berettiget til at opsigte denne servicebeskrivelse efter meddelelse herom til kunden. Dell anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af, nye og renoverede dele fra forskellige producenter til at udføre garantireparationer.

Vilkår for Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice) for alle serviceniveauer. Dell kan tilbyde at levere en erstatningsvare eller -produkt ("erstatningsvare") til dig på en udvidet ombytningsbasis, uanset det oprindelige serviceniveau du har købt. Inden leverance af Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice) kan Dell kræve et gyldigt kreditkortnummer og kreditgodkendelse eller forudbetaling for ombytningsdelen inden afsendelse af en sådan ombytningsdel. Hvis du ikke vil oplyse kreditkortnummer eller betale i henhold til denne paragraf, vil du ikke modtage en udskiftningsdel på en udvidet ombytningsbasis. Vi vil ikke debitere dit kreditkort for udskiftningsdelen, eller vi vil refundere din betaling for en sådan udskiftningsdel, når: 1) du returnerer den oprindelige del eller produktet til os inden for 10 dage efter modtagelsen af udskiftningsdelen, og 2) vi bekræfter, at dit produktproblem er dækket under garantien gældende for kundens understøttede produkt(er) eller en gyldig supportkontrakt. Besøg www.Dell.com/warranty eller dit regionale Dell-website for at få flere oplysninger om garanti, eller kontakt en teknisk supportagent fra Dell for at få mere at vide. Hvis vi ikke modtager din originale del eller dit originale produkt inden for 10 dage, vil vi opkræve det aktuelle gældende beløb for ombytningsdelen på dit kreditkort, eller i tilfælde af en forudbetaling vil denne ikke blive refunderet. Hvis vi ved modtagelse af din originale del eller produkt fastslår, at dit produkt ikke er dækket under den gældende garanti eller gyldige supportkontrakt, vil vi give dig muligheden for at returnere udskiftningsdelen for egen regning inden for ti (10) dage, fra den dato hvor vi kontaktede dig vedrørende den manglende dækning. Hvis du ikke returnerer udskiftningsdelen, vil vi opkræve det aktuelle gældende beløb for udskiftningsdelen på dit kreditkort for den aktuelle standardpris for udskiftningsvaren, eller, hvis betaling var påkrævet forud for afsendelsen, refunderer vi ikke din betaling.

Servicedele. Dell anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af, nye og renoverede dele fra forskellige producenter til at udføre garantireparationer.

Lagerførte dele. Dell opbevarer aktuelt dele på forskellige placeringer over hele verden. Visse dele er muligvis ikke tilgængelige på det lager, der ligger tættest på kundens adresse. Hvis en del, der er nødvendig for at reparere det understøttede produkt, ikke er tilgængelig fra en Dell-facilitet i nærheden af kundens placering og skal overføres fra en anden facilitet, bliver den sendt så hurtigt som praktisk muligt og kommercielt rimeligt.

Overdragelse af service. I henhold til de begrænsninger, der fremgår af denne servicebeskrivelse, kan kunden overføre denne service til en tredjepart, der køber hele kundens understøttede produkt inden udløbet af den aktuelle periode. Dette forudsat, at kunden er den oprindelige køber af det understøttede produkt og denne servicebeskrivelse, eller hvis kunden købte det understøttede produkt og denne service fra den oprindelige ejer (eller en tidligere overdragelsesmodtager) og har overholdt alle overførselsprocedurer, som kan ses på adressen www.dell.com/support. Der kan opkræves et overførselsgebyr. Bemærk: Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, flytter det understøttede produkt til en geografisk placering, hvor denne service ikke er tilgængelig (eller ikke er tilgængelig til den samme pris), er kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, muligvis ikke dækket. Kunden skal derfor muligvis betale et yderligere gebyr for at opretholde de samme kategorier af supportdækning på den nye placering. Hvis kunden eller den person, som kunden har overdraget sine rettigheder til, vælger ikke at betale sådanne ekstra gebyrer, kan kundens service automatisk blive ændret til supportkategorier, der er tilgængelige på det nye sted til den aktuelle pris eller til en lavere pris uden mulighed for refundering.

Enheder, der ikke kan serviceres på stedet. Hvis Dell efter fjerndiagnosticering og fejlfinding fastslår, at kundens understøttede produkt kræver servicen "Retur til reparation" som beskrevet i tabellen herover, skal kunden med det samme pakke det understøttede produkt og enten sende det med post eller med en transportør samme dag eller næste mulige dag for at være berettiget hertil. Ved reparation eller erstatning af det understøttede produkt vil Dell levere det understøttede produkt til transportøren for returforsendelse til kunden. Hvis det konstateres, at årsagen til problemet er, at det er ikke-Dell-funktioner, der er tilføjet til det understøttede produkt, kan der blive opkrævet et gebyr, og reparations- og returtider kan blive forsinket.

Dell forbeholder sig retten til at sende en komplet erstatning af det understøttede produkt til kunden eller en erstatning af dele af det understøttede produkt frem for at reparere og returnere det understøttede produkt, der er indsendt til reparation. Kunden er forpligtet til at betale den til enhver tid gældende Dell-standardpris for alle servicedele, der fjernes fra kundens understøttede produkt, og som ikke returneres korrekt til Dell af kunden. Undladelse af rettidig betaling for servicedele, som kunden ikke har returneret korrekt til Dell, kan resultere i afbrydelse af kundens service i henhold til denne aftale.

Yderligere vilkår og betingelser for slutbrugere, der har købt deres understøttede produkt fra en OEM

En "OEM" er en forhandler, der sælger de understøttede produkter i en egenskab af producent af originalt udstyr, der køber Dell-produkter og -services fra forretningsgruppen Dell OEM Solutions (eller dens efterfølger) til et OEM-projekt. En OEM vil typisk indlejre eller bundte sådanne Dell-produkter i eller med OEM-kunders ejendomsbeskyttede hardware, software eller anden intellektuel ejendom, resulterende i et specialiseret system eller løsning med branche- eller opgavespecifik funktionalitet (sådan system eller løsning er en "OEM-løsning") og videresælger sådanne OEM-løsninger under OEMs eget brand. Med hensyn til OEM'er vil betegnelsen "understøttede produkter" omfatte Dells understøttede produkter, der leveres uden Dell-branding (dvs. ikke-brandet OEM-klart system). "Slutbruger" betyder dig eller enhver enhed, der køber en OEM-løsning til sine egne slutbrugere og ikke til videresalg, distribution eller underlicensering til andre. Det er OEM-producentens ansvar over for slutbrugeren at foretage fejlfinding på første niveau. OEM skal gøre en rimelig indsats for at foretage indledende diagnosticering, inden Dell kontaktes. Dette OEM-vedligeholdelsesansvar for levering af den indledende fejlfinding forbliver hos OEM, selvom det er slutbrugeren, der anmoder Dell om service. Hvis en slutbruger kontakter Dell for service uden at kontakte deres OEM, vil Dell bede slutbrugeren om at kontakte deres OEM for at få leveret et første trin i en fejlfinding, inden de kontakter Dell.