



## Basishardwareservices til forbrugere

Dit system. I forbindelse med denne aftale består et system, identificeret som et Dell-system, af følgende komponenter: skærm, CPU (Central Processing Unit), inputenhed (f.eks. et tastatur), en datalagringsenhed (fx diskdrev) og andre komponenter, der er beskrevet specifikt på din faktura, eller der er standardkomponenter (på købstidspunktet) for den købte model i Dell-systemet. Dell, en autoriseret Dell-forhandler eller Dell-serviceudbyder<sup>1</sup> er glade for at yde Basishardwareservices til forbrugere ("Servicerne") via en autoriseret Dell-serviceudbyder for udvalgte servere, storage, stationære og bærbare pc'er, mobilitetsprodukter, projektorer, skærme og printere ("Understøttede produkter"), som angivet nedenfor og beskrevet på din faktura, i henhold til denne Servicebeskrivelse ("Servicebeskrivelse"). Ud over funktionerne nedenfor giver denne service muligheder for teknisk support, servicedele og tilhørende arbejdskraft for reparation og/eller udskiftning af dele ved fabriksfejl, som forekommer inden for den hardwareserviceperiode, der gælder for kundens understøttede produkt(er) ("Kvalificeret reparation"), hvis det understøttede produkt befinder sig i det land, hvor Dell oprindeligt solgte systemet, som registreret i Dells oplysninger ("Dækket serviceområde"). Intet, der er anført i denne servicebeskrivelse, påvirker eller reducerer gældende lovmæssige rettigheder for forbrugerne.

Sådan anvender du servicen

1. Selvhjælpsløsninger: For assistance til selvhjælp ved fx driveropdateringer, overvej at bruge det stigende antal diagnosticeringsværktøjer til selvhjælp på [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).
2. Ring til Dell for at få telefonbaseret hjælp. Hvis du har brug for servicesupport, kan du ringe til telefonnummeret for dit lands Tekniske support, som findes på [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell). Telefonbaseret fjernassistance er tilgængelig i normal arbejdstid, som angivet, med undtagelse af nationale helligdage.
3. Forbered et opkald. Du vil hjælpe Dells hardwareservicetekniker ("Dell-teknikeren") med at betjene dig bedre, hvis du har følgende oplysninger og materialer klar, når du ringer: systemets serienumre, servicenummeret, den aktuelle version af operativsystemet, som du anvender, varemærkerne og modeller for de eksterne enheder (fx et modem), som du anvender.

---

<sup>1</sup> Dells autoriserede serviceudbyder (Dell ASP) (Dell Authorised Service Provider) er en autoriseret Dell-serviceudbyder, der udfører garantireparationer.

4. Forklar problemet til telefonteknikeren. Nu er du klar til at beskrive det problem, du har med dit system. Oplys Dell-teknikeren om de fejlmeddelelser, der vises, hvornår de optræder, hvad du foretog dig da fejlen opstod, og hvilke trin du allerede har udført for at løse problemet.
5. Samarbejd med Dell-teknikeren for at løse problemet. Erfaringen har vist, at det er muligt at løse de fleste systemproblemer og fejl over telefonen igennem et tæt samarbejde mellem kunden og Dell-teknikeren. Lyt omhyggeligt til Dell-teknikeren og udfør Dell-teknikerens forslag.
6. Fjerndiagnosticering. Udtrykket "Fjerndiagnosticering" betyder fejlbestemmelse ved brug af online diagnosticeringsværktøjer eller, at telefonteknikeren diagnosticerer sig frem til hvad årsagen til problemet er. Det kan betyde, at du skal have adgang til systemets indre dele og være til rådighed for flere eller længerevarende fejlsessioner. Det kræves, at man gennemfører fjerndiagnosticeringen, inden der kan tages stilling til næste trin i løsningen.
7. Carry-In Service (indleveringsservice) (CIS)
  - a. Dell-mærket Carry-In Service (indleveringsservice). Indlevering (Carry-In Service – CIS) er en "indleverings"-service, der starter ved at ringe til Dell-hardwaresupporttekniker som beskrevet ovenfor. Under den telefonbaserede fejlfindingsproces vurderer Dell-teknikeren, om fejlen er en hardwaredefekt: Hvis dette er tilfældet, bliver kunden bedt om at indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller et forsendelsessted, som Dell udpeger (for kundens regning). Serviceåbningstiden er som standard normal arbejdstid, tilgængelig fem (5) dage om ugen, med undtagelse af nationale helligdage. Når det understøttede produkt er blevet repareret, vil Dell eller Dells autoriserede serviceudbyder kontakte kunden for at arrangere, at kunden afhenter det. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter by og land.
  - b. Partner Led Carry In Service (Partner-indleveringsservice). Carry-In-service er en "indleverings"-service, der påbegyndes ved at indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller forsendelsessted, der er udpeget af Dell (for egen regning). Serviceåbningstiden er som standard normal arbejdstid, tilgængelig fem (5) dage om ugen, med undtagelse af helligdage. Når det understøttede produkt er blevet repareret, vil Dells autoriserede serviceudbyder kontakte kunden for at arrangere, at kunden afhenter det. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter by og land. Linket angiver kontaktoplysninger per land. [www.dell.com/contactdell](http://www.dell.com/contactdell)
8. Afhentnings- og afleveringsservice. Afhentnings- og afleveringsservice startes ved at ringe til en Dell-tekniker som beskrevet ovenfor. Hvis der findes en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding med Dell-teknikeren, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et reparationscenter, der er udpeget af Dell. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse ikke er bestilt separat. Typisk gennemløbstid er ti (10) arbejdsdage inklusive forsendelse til og fra reparationscenteret.
9. Mail-in-service: Kunden leverer emballage, Dell betaler fragt: Hvis din garanti omfatter forudbetalt fragt betalt af Dell, som dækker indgående fragt og returfragt, eller hvis Dell beslutter, at dit produkt skal sendes til en reparationsfacilitet til reparation eller udskiftning, udsteder vi et RMA-nummer (Return Material Authorization, som du skal inkludere med din returnering. Du skal returnere produkterne til os i deres oprindelige eller tilsvarende emballage. Fra den dato, hvor du sender det understøttede produkt til Dell, er den typiske servicetid 7-12 arbejdsdage inklusive forsendelse til og fra reparationscenteret. Vil returnerer det reparerede eller udskiftede produkt til dig, og vi betaler forsendelsen af det reparerede eller udskiftede produkt tilbage til dig, hvis du anvender en adresse i det dækkede serviceområde. Ellers vil vi sende produktet til dig, som modtager betaler.

10. Hardwareservice onsite/i hjem. Hvis en fejl ikke kan løses efter en telefon- og/eller online fjerndiagnosticering, vil denne service levere en autoriseret Dell-servicetekniker ("Servicetekniker") og/eller dele på din adresse til reparation og/eller udskiftning af dele i hovedsystemenheden (herunder skærm, tastatur og mus, hvis det ikke er bestilt separat) for fejl, der er omfattet af produktets begrænsede garanti. Oplys Dell-teknikeren om den fulde systemadresse. Hvis du følger disse procedurer, vil der efter afslutning af fejldiagnosticeringen, i de fleste tilfælde, ankomme en servicetekniker og/eller servicedele på adressen næste dag mellem kl. 9.00 til 18.00 lokal tid på lokale arbejdsdage, undtaget almindelige helligdage. Hvis serviceteknikeren rekvireres til servicen "Hardwareservice til forbruger i hjem" efter kl. 17.00 lokal tid, kan det betyde en ekstra arbejdsdag inden teknikeren ankommer til hjemmet.
- Der skal være en voksen tilstede på bopælen. Ved service leveret på bopælen, skal der hele tiden være en voksen tilstede under serviceteknikerens besøg.
  - Assistance, du skal give. Serviceteknikeren skal have fuld adgang til systemet og (uden omkostning for teknikeren) tildeles arbejdsplads, strøm og en lokal telefonlinje. Hvis disse krav ikke opfyldes, er teknikeren ikke forpligtet til at yde servicen.
  - Hvis du ikke er til stede ved servicebesøget. Hvis du eller din autoriserede repræsentant ikke er til stede, når serviceteknikeren ankommer, kan teknikeren ikke servicere systemet. Hvis dette sker, kan du blive faktureret et yderligere gebyr for et opfølgende servicebesøg.
11. Kundeudskiftelige enheder. Hvis Dell-teknikeren afgør, at den defekte enhed nemt kan frakobles og tilsluttes igen, f.eks. tastatur, skærm, harddisk i bærbare computere eller enhver anden komponent designet, fra tid til anden, som en komponent, der kan udskiftes af kunden, vil du modtage en sådan enhed til installation uden hjælp fra en onsite servicetekniker.
12. Batterirestriktioner. Visse batterier er underlagt forsendelsesregler, så leveringen af service kan blive forsinket, f.eks. hvis et nyt batteri ikke kan sendes med fly. Dell-teknikeren kan give dig specifikke oplysninger om den forventede udskiftningstid for alle batterier.
13. Dele omfattet af garanti. Hvis Dell-teknikeren afgør, at systemet har behov for en udskiftningsdel, autoriserer du Dells servicetekniker til at handle som din serviceagent ved levering og returnering af de dele, der er omfattet af garanti, og der er nødvendige for at levere on-site reparationer. Du kan blive pålagt et gebyr, hvis du ikke tillader Dell-teknikeren at returnere ikke fungerende/ubrugte dele, omfattet af garanti, til Dell. Hvis du ikke returnerer den ikke fungerende/ubrugte enhed, som er omfattet af garanti, til Dell inden for returperioden på ti (10) dage, vil du blive faktureret markedsprisen for delen.

Reservedele kan være istandsatte eller restaurerede, hvor dette er tilladt efter loven, og udskiftes på baggrund af specifikationerne frem for varemærke og model.

14. Serviceundtagelser. Omfanget af servicen omfatter ikke, uden begrænsning, support til følgende:
- Almindelig brug og "sådan gør du"-spørgsmål med Dells fabriksinstallerede software.
  - Konfiguration og diagnosticering af Dells fabriksinstallerede operativsystem eller fabriksinstallerede programmer til brug med programmer og hardware, der er installeret af kunden.
  - Konfiguration, installation og validering af operativsystemer, software, programmer eller drivere/fejlrettelser (der ikke er leveret af udstyrets producent).
  - Kommercielle opgraderinger uanset om de er købt af en autoriseret Dell-forhandler, fx Microsoft®-produkter.

- Konfiguration af al kommunikationssoftware, medmindre det kræves til fejlsøgning.
- Alt hardware og eksterne enheder, der ikke er leveret af udstyrsproducenten, deres installation og kompatibilitet med Dell-mærket hardware. Den oprindelige producent af produktet yder support.
- Software og eksterne enheder, der ikke er leveret af udstyrsproducenten, medmindre andet er nævnt.
- BIOS-/firmwareopgraderinger til systemer, der ikke er Dell-mærkede, medmindre de indgår i fejlløsning.
- Ugyldige software- og hardwarekonfigurationer.
- Sikkerhedskopiering og gendannelse af kundens data.
- Kundens programmer og data.
- Unødvendigt arbejde ud fra Dells, Dells autoriserede forhandler eller Dells autoriserede serviceudbyders skøn.
- Forbrugsstoffer og slitage på elementer som plast og disketter.
- Ikke-kritiske fejl, der falder inden for industrispecificerede tolerancer, fx støj og individuelle LCD-pixel.
- Spil og tilføjede pakker fra købsdatoen (fx undervisningspakker).
- Forebyggende vedligeholdelse.
- Reparation af systemet efter virusinfektion ud over installation af operativsystemet med Dells fabriksstandardindstillinger.
- Fabriksintegrerede kundetilpassede elementer, ældre end 30 dage, vil ikke blive understøttet, medmindre specifikt, separat, skriftligt aftalt af den autoriserede Dell-forhandler.
- Service uden for det dækkede serviceområde.

15. Betalingsbetingelser. Hvis betalingen er nødvendig, skal alle fakturaer betales ved modtagelsen.

16. Geografiske restriktioner. Hvis du har brug for service af systemet uden for det dækkede serviceområde (f.eks. på rejser, eller hvis system er blevet flyttet til et andet land), kan Dell tilbyde dig andre servicemuligheder imod et yderligere gebyr. Du kan også bruge ressourcerne til selvhjælpsløsninger på [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com).

17. Overdragelse af denne aftale eller flytning af system. Underlagt de begrænsninger, der er fastsat i denne aftale, kan du overdrage denne aftale til enhver, der køber hele systemet før udløbet af serviceperioden (som specificeret på fakturaen), forudsat du er den oprindelige køber af systemet og denne aftale, eller du har købt systemet og denne aftale fra den oprindelige ejer (eller en tidligere erhverver) og har overholdt alle overdragelsesreglerne i denne aftale. Det er også dit ansvar at give Dell besked, hvis systemet flyttes geografisk (f.eks. til en ny adresse i det dækkede serviceområde eller til et andet land uden for det dækkede serviceområde). Hvis systemet flyttes uden for det dækkede serviceområde, skal du være opmærksom på, at de geografiske restriktioner i afsnit 16 er gældende. Både ved overdragelse af ejerskab og flytning af systemet skal du udfylde overdragelsesformularen på webstedet <http://www.dell.com/globaltagtransfer>.

18. Fornyelse. Forud for udløb af servicekontrakten kan du forny serviceperioden baseret på de tilgængelige muligheder, der er gældende for systemet. Serviceforlængelser kan kun købes ved at ringe til telefonnummeret for teknisk support i dit land.

19. Overdragelse. Dell forbeholder sig retten til at tildele sine rettigheder og forpligtelser under denne aftale til en kvalificeret tredjepart. I tilfælde af en sådan overdragelse accepterer du, udelukkende at gå til denne tredjepartsagent for at få ydelser under denne aftale.

20. Fuldstændig aftale. DENNE AFTALE ER DEN FULDSTÆNDIGE OG ENESTE ERKLÆRING AF AFTALEN MELLEM DIG OG DELL, OG DEN TILSIDESÆTTER ALLE TIDLIGERE MUNDTLIGE OG SKRIFTLIGE FORSLAG OG MEDDELELSER VEDRØRENDE EMNET HERFOR.

21. BEGRÆNSNINGER FOR SERVICEDÆKNING. DENNE AFTALE HAR BEGRÆNSET VARIGHED OG DÆKNING. I tilgift til de begrænsninger, der er fastsat i denne aftale, vil service kun blive leveret i det dækkede serviceområde, og denne aftale gælder kun for de oprindelige købere af det system, der er angivet på fakturaen, samt for enhver person, som køber systemet og denne aftale af den oprindelige køber eller af en person, som kunden har overdraget sine rettigheder til efterfølgende, så længe alle overdragelsesprocedurer er blevet overholdt. Denne aftale dækker kun anvendelser, som systemet er designet til. Undtagen som anført nedenfor, omfatter de services som Dell, den autoriserede Dell-forhandler eller den autoriserede Dell-serviceudbyder accepterer at levere i henhold til denne aftale, kun arbejdskraft, der er nødvendig som følge af eksisterende defekter, eller som opstår på grund af fabriksfejl i systemet eller i nogen systemkomponent dækket af garantien. Forebyggende vedligeholdelse er ikke omfattet. Installations-, afinstallations- eller flytningsservices og driftsforsyninger er ikke omfattet. Reparationer, der er nødvendige pga. softwareproblemer eller som følge af ændring, justering eller reparation, udført af andre end Dell, en autoriseret Dell-forhandler eller en autoriseret Dell-serviceudbyder (eller deres repræsentanter) og reparationservices, der er nødvendige som følge af producentens tilbagekaldelse af systemer eller systemkomponenter, er ikke omfattet. Dell og den autoriserede Dell-forhandler og -udbyder er ikke forpligtet til at reparere et system eller en systemkomponent i de følgende tilfælde:

- a. skader som følge af uheld, forkert brug, forsømmelse, manglende overholdelse af vejledninger for korrekt anvendelse, pleje eller rengøring af systemet, eller misbrug af systemkomponent (fx men ikke begrænset til, brug af forkert netspænding, brug af forkerte sikringer, brug af inkompatible enheder eller tilbehør, upassende forsyninger), af andre end Dell (eller dennes repræsentanter),
- b. skade som følge af force majeure, fx men ikke begrænset til, lyn, oversvømmelse, tornado, jordskælv, flodbølger og orkaner,
- c. fejl på grund af en ekstern faktor (brand, oversvømmelse, fejl eller svingninger i den elektriske strøm eller airconditionfunktionen),
- d. reparationer som følge af overdreven brug eller slitage,
- e. brug af komponenter eller software, der ikke er leveret af Dell,
- f. flytning af systemet fra et geografisk sted til et andet, eller fra et selskab til en andet, eller
- g. hvor en servicetekniker afgør, at der ikke er nogen fejl (f.eks. at fejlen ikke kan genskabes).

22. Kundens data og datatab. Dell anbefaler regelmæssig sikkerhedskopiering af data. I tilfælde, hvor en harddiskfejl opdages, bliver harddisken udskiftet. Dine data, der er gemt på den defekte harddisk, går tabt, hvis harddisken udskiftes. Serviceteknikeren vil kun konfigurere operativsystemet til de oprindelige fabriksindstillinger, hvis du stiller den oprindelige softwareafbildning eller operativsystemets installationsmedie til rådighed. Du skal kontakte Dell-teknikeren for at få hjælp til geninstallation af yderligere software, der er på den oprindelige fabriksafbildning.

Du er ansvarlig for at foretage en komplet sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer før en autoriseret Dell-serviceudbyder udfører nogen form for service. DELL, DELLS AUTORISEREDE FORHANDLERE OG DELLS AUTORISEREDE SERVICEUDBYDERE ER IKKE ANSVARLIGE FOR TAB ELLER GENDANNELSE AF DATA ELLER PROGRAMMER, ELLER FOR TAB AF BRUG AF SYSTEMER. Du forstår og accepterer, at Dell og Dells autoriserede forhandlere/serviceudbydere under ingen omstændigheder er ansvarlige for tab af software, programmer eller data, selv om serviceteknikere har forsøgt at hjælpe dig med sikkerhedskopiering, gendannelse, geninstallation af data eller lignende services. Enhver sådan hjælp er uden for omfanget af denne service og nogen garanti. Enhver assistance der ydes af Dell, en autoriseret Dell-forhandler eller -serviceudbyder, ydes efter deres eget skøn, og er uden nogen form reklamationsret eller garanti. Dell eller den autoriserede Dell-forhandler eller -serviceudbyder yder heller ikke nogen reklamationsret eller garanti med hensyn til tredjepartsprodukter, som en servicetekniker har brugt ved assistancen til dig.