

Servicebeskrivelse

Dell Care Premium

Indledning

Dell er glade for at kunne levere Dell Care Premium til understøttede produkter ("services" eller "supportservices") i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Din fakturakvittering, ordrebekræftelse, informationsside eller anden gensidigt aftalt form for faktura eller ordrebekræftelse fra Dell (alt efter hvad der er relevant benævnt som "fakturaen") vil indeholde navnet på den eller de services og de tilgængelige servicemuligheder, du har købt.

Omfanget af denne service

Dine servicefunktioner omfatter:

- Hardwaresupport for dit understøttede produkt gennem:
 - Onlinesupport og telefonbaseret fejlfinding og løsning af hardwarefejl af uddannede tekniske supportagenter. Online chat og e-mailsupport er tilgængelig på www.dell.com/support.
 - Anmodninger om telefonsupport: Tilgængelig på 24x7-basis (inkl. helligdage)¹.
 - Udskiftningsdele, når det anses for nødvendigt for at løse eller forhindre et problem.
 - Udsendelse af en onsite-tekniker og/eller levering af reservedele til den kundeadresse, der er godkendt af Dell, som angivet i denne servicebeskrivelse (efter fjerndiagnosticering efter behov og i henhold til den købte supportmulighed) til håndtering af en kvalificeret hændelse. Alle hændelser, som efter Dells mening er inden for omfanget af servicen beskrevet i denne servicebeskrivelse, vil blive anset for at være "kvalificerede hændelser".
- Dell Care Premium-rettigheder omfatter adgang til SupportAssist for Home PCs, som aktiveres via tilslutningssoftware, og som omfatter og ikke er begrænset til følgende:
 - Proaktiv problemregistrering og automatisk sagsoprettelse
 - Forudsigende registrering af hardwarefejl og automatisk sagsoprettelse
 - Selvbetjent sagsoprettelse
 - Selvbetjent delforsendelse
 - Registrering af malware og automatisk fjernelse af virus. Funktioner til fjernelse af malware og virus er ikke tilgængelige i alle områder. Du kan finde flere oplysninger på www.dell.com/support.
- Omfattende softwaresupport (beskrevet i detaljer i afsnittet "Omfattende softwaresupport" herunder) omfatter:
 - Onlinesupport og telefonbaseret fejlfinding og løsning af softwarefejl af uddannede eksperter. Online- og telefonbaseret support er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (inklusive helligdage)¹ til udvalgte slutbrugerprogrammer og operativsystemer, der er forudinstalleret af Dell i dit understøttede produkt; og
 - Kollaborativ assistance fra Dells supportsamarbejdspartnere til tilgængelige slutbrugerprogrammer og operativsystemer forudinstalleret af Dell i understøttede produkter. Du kan finde flere detaljer i afsnittet "Kollaborativ assistance" nedenfor.
- Fjernassistance til løsning af softwareproblemer, til visse almindelige kundeinstallerede softwaretitler på Dell-brandede understøttede produkter, ydes ved en kommerciel rimelig indsats, til almindelig "sådan gør du"-hjælp, softwareinstallation og -fjernelse, hjælp til opgradering eller hjælp til geninstallation af fabriksindstillinger.

¹ Tilgængeligheden kan variere uden for USA og kan være begrænset til en forretningsmæssig rimelig indsats. Du kan finde flere oplysninger ved at besøge www.dell.com/support for at finde ud af, hvordan du får mere hjælp.

- Fjernassistance til konfiguration af antivirussoftware til softwaretitler som McAfee® på dit understøttede produkt.
- Accidental Damage/Complete Care (i Latinamerika): Dell vil reparere understøttede produkter efter behov for at rette alle skader på det understøttede produkt, der opstår under almindelig og sædvanlig brug af det understøttede produkt, og som er forårsaget af enten hændeligt uheld under håndtering (inkl. tab og fald) eller et elektrisk strømstød. Se beskrivelsen nedenfor i afsnittet om Accidental Damage (Complete Care Service i Latinamerika).

DENNE SERVICEBESKRIVELSE ER EN KONTRAKT MELLEM DIG OG DELL. BRUG LIDT TID PÅ AT LÆSE FØLGENDE VILKÅR OG BETINGELSER, I HENHOLD TIL HVILKE DELL MARKETING L.P (FOR KUNDER I USA), DELL CANADA INC. (FOR KUNDER I CANADA) ELLER DELL-ENHEDEN ELLER DELLS AUTORISEREDE PARTNER ELLER FORHANDLER, SOM ER ANGIVET PÅ DIN ORDREDOKUMENTATION (i alle tilfælde, "DELL") ACCEPTERER AT LEVERE SERVICES. ALLE HARDWAREREPARATIONSSERVICES GÆLDER FOR FEJL I UNDERSTØTTETE PRODUKTER, DER ER OMFATTET AF DELLS BEGRÆNSEDE HARDWAREGARANTI (FOR KUNDER I USA OG CANADA) ELLER AFTALEN OM GRUNDLÆGGENDE HARDWARESERVICES (for kunder i USA, se <https://www.dell.com/warranty>). I LANDE, HVOR DELL IKKE SÆLGER DIREKTE TIL SLUTBRUGERNE, KAN DISSE AFTALEVILKÅR VARIERE AFHÆNGIGT AF FORHANDLERENS BETINGELSER. Denne servicebeskrivelse er underlagt Dells salgsvilkår for forbrugere eller Dells kommercielle salgsbetingelser, som det er relevant. Bestemmelserne heri påvirker ikke gældende lovbestemte garantier eller andre rettigheder for forbrugerne.

Dell SupportAssist for Home PCs

SupportAssist for Home PCs er et softwareprogram, der giver proaktiv overvågning af Dell-PC'er. Det udnytter maskinlæring og kunstig intelligens (AI) til proaktivt at overvåge og måle Dell-PC'ers generelle helbred gennem intelligent, omfattende og prognosebaserede analyser.

SupportAssist for Home PCs overvåger også systemer 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 for Home PCs er forudinstalleret på de fleste pc'er, der leveres fra Dell Technologies-fabrikken.

Hvis SupportAssist for Home PCs ikke længere er installeret, kan du installere det manuelt fra

[SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](#). Hvis du vil installere og bruge SupportAssist for Home PCs, skal dit system opfylde pc-minimumskravene. Krav til aktivering af SupportAssist til Home PCs kan findes i [SupportAssist-brugervejledningen](#) og på [SupportAssist for Home PCs Support Dell.com](#).

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

- Proaktiv systemovervågning for problemer, der påvirker normal drift og ydeevne – hvis nødvendigt – automatisk sagsoprettelse og/eller automatisk udskiftning af dele.
- Forudsigende problemregistrering før normal drift og ydeevne påvirkes og – hvis det er nødvendigt – automatisk sagsoprettelse og/eller automatisk udskiftning af dele.
- Automatisk upload af diagnosticeringer og andre data, som giver mulighed for effektiv ekstern diagnosticering af problemer.
- Automatiske driver- og firmwareopdateringer.

- Registrering af malware og automatisk fjernelse af virus. Funktioner til fjernelse af malware og virus er ikke tilgængelige i alle områder. Du kan finde flere oplysninger på www.dell.com/support.

Hvilke data indsamles af SupportAssist for Home PCs?

- Brugeroplysninger som f.eks. computernavn, netværksdomæne, IP-adresse og Dells servicekode.
- Hardwarekonfigurationsoplysninger som f.eks. installerede enheder, processor(er), hukommelse, netværksenheder og brug.
- Softwarekonfigurationsoplysninger som f.eks. oplysninger om operativsystemet.

SupportAssist for Home PCs 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. Gå til www.Dell.com/Privacy for at se hele Dells fortrolighedspolitik.

Hvis du vil vide mere om SupportAssist for Home PCs, herunder konfiguration, implementering og brug, og for at se den seneste liste over understøttede produkter, kan du besøge webstedet for SupportAssist for Home PCs på: SupportAssist for Home PCs Support Dell.com.

Omfattende softwaresupport

Omfattende softwaresupport omfatter fjernsupport for software til udvalgte slutbrugerprogrammer og operativsystemer, som er forudinstalleret af Dell i dit understøttede produkt. De omfattede softwareprodukter omfatter forudinstallerede slutbrugerklentprogrammer såsom Microsoft® Windows-operativsystemet, McAfee® Antivirus™-software, Microsoft® Office-programpakken, Intuit® QuickBooks®-regnskabssoftware, Adobe® Photoshop®-software og Adobe Acrobat®-software.

Se den aktuelt gældende liste over omfattende softwaresupport på www.dell.com/comprehensive. Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne. Kontakt teknisk support for at få en opdateret liste over omfattede softwareprodukter.

Begrænsninger i Dells omfattende softwaresupport. Dell garanterer ikke, at et bestemt softwarerelateret problem vil blive løst, eller at det omfattede softwareprodukt giver et bestemt resultat. Situationer, der giver anledning til spørgsmål fra kunden, skal kunne reproducere på et enkelt system (dvs. et system med en enkelt central processorenhed i workstationen og andre eksterne enheder). Dell er berettiget til at konkludere, at et softwareproblem er så komplekst, eller at det understøttede produkt er af en sådan karakter, at det ikke er muligt at foretage en effektiv analyse af spørgsmålet ved fjernsupport. Kunden forstår og accepterer, at løsningen på visse fejl, der giver anledning til kundens serviceanmodning, muligvis ikke er tilgængelig fra udgiveren af den relevante softwaretitel. Kunden accepterer, at i de situationer, hvor der ikke er tilgængelige løsninger fra udgiveren af den relevante softwaretitel, vil Dells forpligtelse til at levere support til kunden være helt opfyldt.

Kollaborativ assistance

Hvis der opstår et problem med en software, som er forudinstalleret af Dell, på dit understøttede produkt, vil Dell fungere som samlet kontaktpunkt, som beskrevet heri, indtil problemet er isoleret og eskaleret til leverandøren af tredjepartsproduktet. Dell kontakter specifikt tredjepartsproducenten og opretter en "problemhændelse" eller "supportsag" på vegne af kunden med den nødvendige dokumentation for problemet. I forbindelse med problemløsninger, som involverer en producent, overvåger Dell problemløsningsprocessen og indhenter såvel status som planer for problemløsningen fra producenten, indtil denne løser problemet ved at levere enten en løsning, trin mod en løsning, en midlertidig løsning, konfigurationsændringer eller eskalering af en fejlrapport. På kundens anmodning indleder Dell eskaleringsprocedurer på ledelsesplan i Dells og/eller producentens virksomhed.

For at være berettiget til kollaborativ assistance skal kunden have de relevante aktive supportaftaler og rettigheder i forhold til den respektive tredjepartsproducent. Når kundens problem er blevet isoleret og rapporteret, leverer tredjepartsproducenten teknisk support og problemløsning. DELL ER IKKE ANSVARLIG FOR YDELSEN AF ANDRE PRODUCENTERS PRODUKTER ELLER SERVICES.

Se de aktuelle supportsamarbejdspartnere på www.dell.com/collaborative. BEMÆRK, AT DE UNDERSTØTTEDE TREDJEPARTSPRODUKTER TIL ENHVER TID KAN ÆNDRES UDEN VARSEL TIL KUNDERNE.

Fjernassistance til løsning af softwareproblemer for almindeligt tilgængelige kundeinstallerede softwaretitler

Tekniske supportagenter leverer fjernassistance til løsning af softwareproblemer til almindeligt anvendte, legalt anskaffede, kundeinstallerede softwaretitler ved hjælp til "sådan gør du", softwareinstallation og afinstallation, hjælp til opgradering eller til geninstallation af fabriksindstillinger. Bemærk, at noget software kan have hardwarekrav, der overstiger et understøttet produkts specifikationer. Dell vil yde kommercielt rimelige bestræbelser på at hjælpe kunder inden for rammerne af deres systemer.

Eksemplerne på almindeligt anvendte, kundeinstallerede softwaretitler nedenfor er kun vejledende:

1. Almindeligt tilgængelige e-mailprogrammer, f.eks. Outlook® eller Windows® Mail App
2. Almindeligt tilgængelige internetbrowsere såsom software fra Firefox®, Google Chrome™, Opera™ eller Microsoft® Edge®
3. Almindeligt tilgængelig produktivitetssoftware, såsom Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Products, Google Docs™ og Foxit
4. Almindeligt tilgængelig finansiel software, såsom Quicken® og QuickBooks®
5. Almindeligt tilgængelig film- og billedredigeringssoftware, såsom Adobe® Photoshop® og Cyberlink®
6. Almindeligt tilgængelig spilsoftware (kan variere efter region og fra tid til anden)
7. Microsoft® Store-apps

Tekniske supportagenter yder fjernassistance til konfiguration af din kabelforbundne/trådløse netværksenhed samt opsætning af printeren på dit understøttede produkt:

1. Hjælp til tilslutning til dit kabelforbundne/trådløse netværk
2. Hjælp til opsætning af printer
3. Fjernfejlfinding på almindelige kabelforbundne netværk, trådløse netværk eller konfigurationsfejl ved printere, specifikt ved tilslutningsprocessen

Tekniske supportagenter giver dig enkel rådgivning om:

1. Hvordan der foretages sikkerhedskopiering af data
2. Hvordan der tilsluttes til internettet
3. Hvordan data overføres til din nye computer
4. Hvordan man installerer anbefalede patches/fejlrettelser
5. Hvordan man tilpasser sit skrivebord
6. Hvordan man installerer eksternt udstyr

Fjernassistance til konfiguration af antivirussoftware på dit understøttede produkt

Kunder med et gældende abonnement på et antivirusprogram kan få hjælp til planlægning og konfiguration af antivirussoftwaren. Bemærk: Den service, du har købt sammen med dit understøttede produkt, dækker ikke faktisk fjernelse og udbedring af virus eller malware, når dit understøttede produkt allerede er inficeret og beskadiget af en virus eller malware. Assistance til fjernelse og udbedring af virus eller malware kan tilbydes mod ekstra betaling.

Sådan kontakter du Dell, hvis du har brug for service

Fjernsupport online eller telefonbaseret support er en væsentlig del af denne service, og fjerndiagnosticering eller fejlfinding kræves inden modtagelse af denne service.

Trin et: Kontakt Dell for at få hjælp

- Kontaktoplysninger findes på www.dell.com/support.
- Kontakt Dell fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt.
- Du hjælper os med at betjene dig bedre, hvis du har følgende oplysninger og materialer parat, når du kontakter os: faktura for dit understøttede produkt, serienumre, servicekodenummer, modelnummer, aktuel version af operativsystemet, mobilenhed, telefon eller SIM-kortnummer samt mærkenavne og modeller på eventuelle eksterne enheder (f.eks. et modem), du bruger, og andre oplysninger, som Dell måtte anmode om.
- Dell vil bekræfte det understøttede produkt, de gældende service- og svarniveauer og eventuelle udløbne services.

Trin to: Hjælp med ekstern fejlfinding

- Når du bliver bedt om det, skal du oplyse (hvis relevant), 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 fjerntesttrin 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.
- Følg instruktionerne og forslag omhyggeligt. Fjerndiagnosticerings- og fejlfindingstrinnene, som er beskrevet i trin et og to, er et væsentligt aspekt for at nå til den rigtige løsning af problemet. Disse trin kan kræve mere end ét opkald til Dell eller en længere konsultation.
- Hvis Dell efter afslutningen af fjerndiagnosticering og fejlsøgning fastslår, at problemet med dit understøttede produkt er en kvalificeret hændelse, og det er nødvendigt at udskifte en del, returnere det understøttede produkt til service eller sende en onsite-tekniker for at udføre service, så giver vi yderligere instruktioner.

Online, chat og e-mailsupport

Online, chat og e-mailsupport kan variere afhængigt af land¹. Kontaktoplysninger for online, chat og e-mailsupport er tilgængelige på www.dell.com/support.

Anmodninger om telefonsupport

- Telefonbaseret teknisk assistance af højt uddannede teknikere er tilgængelig¹ 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (inklusive helligdage).
- I lande, hvor servicen primært leveres på det lokale sprog, vil servicen kun blive tilbudt på engelsk uden for normale åbningstider.
- Ved telefoniske henvendelser – kontakt teknisk support på nummeret nedenfor. Vær klar til at indtaste koden for ekspreservice for det understøttede produkt, når du bliver bedt om det. Dell forbeholder sig retten til at ændre disse telefonsupportnumre når som helst.

Land	Telefonnummer for kontakt til Dell
USA	1-800-624-9896 eller 1-877-293-1197
Canada	1-800-847-4096
Andre lande	Se afsnittet Kontakt os i vores onlineshop for at få en komplet liste over kontaktoplysninger og supportmuligheder, eller gå til https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactsupport og vælg dit land.

Onsite Service

Forudsat at alle gældende vilkår og betingelser i denne servicebeskrivelse er opfyldt, og efter afslutning af ekstern fejlfinding, diagnose og problemfastslåelse af en teknisk supportagent, der vil afgøre, om den kvalificerede hændelse kræver, at der sendes en onsite-tekniker og/eller dele, eller om problemet kan løses eksternt, vil Dell sende en onsite-tekniker til kundens forretningssted for at løse den kvalificerede hændelse.

Den tekniske supportagent vil afgøre, om en sådan service er tilgængelig for dit understøttede produkt i dit bopælsland (f.eks. USA eller Canada).

Oplys den tekniske supportagent om den fulde adresse for det understøttede produkts placering. Både resultatet af servicen og serviceresponstiderne er afhængige af, hvilken tid på dagen opkaldet eller anmodningen modtages af Dell, det købte servicealternativ, tilgængeligheden af reservedele, geografiske begrænsninger, vejforhold og vilkårene i denne servicebeskrivelse. Hvis du følger de procedurer, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse, og hvis dit problem berettiger til udsendelse i henhold til denne servicebeskrivelse, vil onsite-teknikeren normalt blive udsendt efter 1 til 2 arbejdsdage, efter at fjerndiagnosticeringen er afsluttet, i storbyområder eller så hurtigt som kommercielt rimeligt i mere fjerntliggende områder og ankommer på din adresse mellem kl. 9.00 og kl. 18.00 lokal tid, mandag til fredag med undtagelse af almindelige helligdage. Hvis onsite-teknikeren udsendes til servicen efter kl. 17.00, er det muligt, at onsite-teknikeren skal bruge en ekstra arbejdsdag, inden denne er fremme på din adresse.

- Der skal være en voksen til stede: Ved service leveret onsite skal der hele tiden være en voksen til stede under onsite-teknikerens besøg.

¹ Tilgængeligheden kan variere uden for USA og kan være begrænset til en forretningsmæssig rimelig indsats. Du kan finde flere oplysninger ved at besøge www.dell.com/support for at finde ud af, hvordan du får mere hjælp.

- Assistance, du skal yde: Onsite-teknikeren skal have fuld adgang til det understøttede produkt og (uden at det medfører omkostninger for teknikeren) tildeles sikker arbejdsplads og strøm. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell), hvis det understøttede produkt ikke allerede omfatter disse elementer. Hvis disse krav ikke opfyldes, er onsite-teknikeren ikke forpligtet til at yde servicen.
- Hvis du misser servicebesøget: Hvis du eller din autoriserede repræsentant ikke er på adressen, når onsite-teknikeren ankommer, kan onsite-teknikeren desværre ikke servicere dit understøttede produkt. Hvis dette sker, kan du blive faktureret et yderligere gebyr for et opfølgende servicebesøg.
- I nogle lande vil onsite-service blive leveret af din forhandler eller en tredjepartsleverandør, der handler på vegne af Dell.

Enhed, der kan udskiftes af kunden (CRU - Custom Replaceable Units)

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.

Andre muligheder for servicerespons

Hvis Dell efter afsluttet fejlfinding, diagnosticering og problembestemmelse konkluderer, at en anderledes reparationsmetode end onsite-service efter fjerndiagnosticering kræves for en hændelse, vil en af følgende serviceresponsmuligheder i skemaet herunder blive valgt af Dell, afhængigt af landet/området. Dell kan også stille andre servicemuligheder til rådighed på det tidspunkt, hvor kunden anmoder om service.

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 udskiftning af det understøttede produkt til kunden eller en udskiftning 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 på tidspunktet aktuelle standardpris til Dell for alle dele, som er blevet fjernet fra kundens understøttede produkt og ikke er blevet korrekt returneret til Dell. Undladelse af rettidig betaling for dele, som kunden ikke har returneret korrekt til Dell, kan resultere i afbrydelse af kundens service i henhold til denne servicebeskrivelse. Hvis det understøttede produkt er placeret i et område, der aktuelt ikke er servicebetjent af en større almindelig transportør eller har en begrænset service af en eller flere større almindelige transportører, vil Dells normale reparationsservice blive forsinket.

Kunden må ikke medsende manualer, fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger eller flytbare medier. Dell er ikke ansvarlig for tabte eller beskadigede data, beskadigede eller mistede medier eller kundens fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger.

Serviceresponsniveau:	Land/ område:	Detaljer:
Hurtig indsendelsesservice: Dell leverer kassen og betaler forsendelsen; eller Retur til lager	USA og Canada	Hvis Dell efter fjerndiagnosticering og fejlfinding bestemmer, at det understøttede produkt kræver Hurtig indsendelsesservice, sendes der normalt emballage, forsendelsesomkostningernes og et fragtbrev for allerede betalt forsendelse til kundens placering, almindeligvis 1 eller 2 arbejdsdage efter fjernfejlfinding. Dell vil anvende servicen "levering næste arbejdsdag" ved afsendelse af emballagen, forsendelsesinstruktioner og et forudbetalt forsendelsesfragtbrev til kunden. Kunden skal med det samme pakke det understøttede produkt og enten sende det med post, eller med en transportør samme dag eller næste mulige dag. Enhver forsinkelse i forsendelsen af de understøttede produkter fra kunden til returdepotet vil resultere i en forsinkelse i responstiden for reparationen.
Indsendelsesservice; forudbetalt fragt	Australien, Brasilien, Hongkong	Indsendelsesservice rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Under fjerndiagnosticering og fejlsøgning vurderer den tekniske supportagent, om problemet kræver, at det understøttede produkt 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 7 til 12 arbejdsdage fra den dato, hvor kunden sender det understøttede produkt til Dell.
Carry-In Service	Latinamerika og nogle sydasiatiske lande	Indleveringsservice er en "service til indlevering", der rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Under fjerndiagnosticeringen og fejlfindingsprocessen vurderer den tekniske supportagent, 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 om reparations serviceniveauer er mellem 7 og 12 arbejdsdage, men kan variere afhængigt af land og by.
Partnerledet Carry-in Service	Tilgængelig på visse nye markeder i Europa, Mellemøsten, Afrika, Vietnam, Pakistan, Sri Lanka, Bangladesh, Kina og Indien	Carry-In Service er en "indleveringsservice", der påbegyndes ved enten at kontakte Dell eller ved at indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller forsendelsessted, der er udpeget af Dell (for egen regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fra mandag til fredag, med undtagelse af lokale og nationale 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 om reparations serviceniveauer er mellem 7 og 12 arbejdsdage, men kan variere afhængigt af land og by.

Serviceresponsniveau:	Land/ område:	Detaljer:
Afhentnings- og afleveringsservice	Vesteuropa, Sydafrika, Polen, Tjekkiet, Malaysia, Singapore, Thailand, Sydkorea og Taiwan	Afhentnings- og afleveringsservice iværksættes ved at kontakte teknisk support. Hvis der konstateres en kvalificeret hændelse i et understøttet produkt, og problemet ikke kan løses via fjerndiagnosticering og fejlsøgning med den tekniske supportagent, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. 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 om reparations serviceniveauer er mellem 7 og 12 arbejdsdage, men kan variere afhængigt af land og by.
Partnerledet afhentnings- og afleveringsservice	Tilgængelig i nogle nye markeder i Europa, Mellemøsten og Afrika	Afhentnings- og afleveringsservice iværksættes ved at kontakte din Dell-autoriserede serviceudbyder. Hvis der konstateres en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via fjerndiagnosticering og fjernfejlfinding med din Dell-autoriserede serviceudbyder, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fra mandag til fredag, med undtagelse af lokale og nationale 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 reparations serviceniveauer kan variere efter land og by.
Parts Only Service	Globalt tilgængelig	For kundeudskiftelige dele og Dell-brandet tilbehør kan kunden anmode om udskiftningsdele til at understøtte en kvalificeret hændelse. 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.

Serviceresponsniveau:	Land/ område:	Detaljer:
Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice)	Globalt tilgængelig ¹	For kunder med Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice), eller hvis Dell finder det hensigtsmæssigt, kan Dell sende et erstatningsprodukt til kundens adresse med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. Erstatningsproduktet sendes som landbaseret forsendelse. I nogle tilfælde og efter Dells skøn kan en tekniker også blive udsendt for at udskifte/installere udskiftningsproduktet. Ved modtagelse af udskiftningsproduktet skal kunden returnere det defekte understøttede produkt til Dell ved at tage det defekte understøttede produkt med til den udpegede returtransportørs adresse inden for tre arbejdsdage. Hvis Dell skønner, at det understøttede produkt ikke kan returneres via en transportørs adresse, og kunden skal returnere det understøttede produkt som postforsendelse, skal kunden anvende emballage, forsendelsesinstruktioner og forudbetalt forsendelsesfragtbrev, som normalt vil blive afsendt til kundens adresse sammen med udskiftningsproduktet. Ved modtagelsen af erstatningsproduktet 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. Hvis kunden ikke returnerer det defekte produkt, kan der pålægges et gebyr.

Serviceresponsniveau:	Detaljer:
Vilkår og betingelser for responsmuligheder gældende for alt udstyr, der ikke kan repareres onsite	Hvis produktet efter fjerndiagnosticering ikke kan serviceres på stedet på grund af årsager, der er fastlagt af den tekniske supportagent, vil vedkommende give instruktioner om, hvordan produktet returneres til det af Dell udpegede reparationscenter. Det understøttede produkt skal sendes til den adresse, den tekniske supportagent oplyser, og mærkes tydeligt med "returautorisationsnummer". Den tekniske supportagent oplyser returautorisationsnummeret. Kunden skal vedlægge en kort skriftlig beskrivelse af problemet for at fremskynde reparation eller udskiftning. Det produkt, der skal returneres, skal pakkes i den originale emballage. Hvis den oprindelige emballage ikke er tilgængelig, kan den tekniske supportagent være behjælpelig med at levere emballage. Der kan dog påløbe et gebyr for denne service. Forholdsregler ved forsendelse: Kunden må ikke medsende manualer, fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger eller flytbare medier. Dell er ikke ansvarlig for tabte eller beskadigede data, beskadigede eller mistede medier eller kundens fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger.

Dell Care Premium omfatter ikke

- Aktiviteter, der ikke udtrykkeligt er beskrevet eller defineret i denne servicebeskrivelse, herunder, men ikke begrænset til, installation, afinstallation, flytning, undervisningsassistance og eksterne administrationsaktiviteter.
- Hjælp til ydeevne eller administration, som ikke er udtrykkeligt beskrevet i denne servicebeskrivelse.

¹ Tilgængeligheden kan variere uden for USA og kan være begrænset til en forretningsmæssig rimelig indsats. Du kan finde flere oplysninger ved at besøge www.dell.com/support for at finde ud af, hvordan du får mere hjælp.

- 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 samarbejdsbistand på versioner, som ikke aktuelt er omfattet af support fra producenten, leverandøren eller partneren.
- Support til hardware og/eller software, der er efterinstalleret af kunden, medmindre det er dækket af en separat servicekontrakt fra Dell.
- Ingen fjernelse af malware eller virus ud over de SupportAssist for Home PCs-funktioner, der udtrykkeligt er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Service til sikkerhedskopiering af data.
- Enhver form for gendannelse eller overførsel af data eller programmer.
- 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.
- Services, der efter Dells opfattelse er påkrævet på grund af uautoriserede forsøg på at installere, reparere, vedligeholde eller ændre hardware, firmware eller software på anden måde end af Dell, Dells autoriserede forhandler eller serviceudbyder eller af kunder, der anvender CRU-dele (kundeudskiftelige enheder).
- Teknisk support til softwareprogrammer, som Dell anser for at være ualmindelige, som ikke understøttes af OEM-fabrikanter, som ikke er registreret på listen Omfattende softwaresupport, eller som ikke er blandt de mest populære gamingtitler udelukkende på Dells skøn.
- Teknisk support til shareware-programmer.
- Services, der efter Dells opfattelse er nødvendige på grund af ukorrekt behandling eller brug af produkterne eller udstyret.
- Support på udstyr, som er blevet beskadiget som følge af naturkatastrofer (herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, jordskælv eller orkaner), misbrug, uheld (bortset fra dem, der udtrykkeligt er omfattet af vilkårene for Accidental Damage/Complete Care Service), misbrug af det understøttede produkt eller dets komponenter (herunder, men ikke begrænset til, brug af forkert netspænding, forkerte sikringer, inkompatible enheder eller inkompatibelt tilbehør, ukorrekt eller utilstrækkelig ventilation, eller manglende overholdelse af instruktionerne i brugervejledningen), modificering, upassende fysisk driftsmiljø, ukorrekt vedligeholdelse foretaget af kunden (eller kundens agent), flytning af det understøttede produkt, fjernelse eller modificering af labels til identifikation af udstyr eller dele, eller fejlfunktion forårsaget af et produkt fra en anden producent end Dell.
- Bemærk: Specifikke situationer kan opstå, hvor det understøttede produkt er inficeret med en virus eller malware, der forhindrer Dell i at yde support, indtil virussen eller malwaren er fjernet. I disse tilfælde vil kunden blive underrettet af den tekniske supportagent.

Accidental Damage (Complete Care i Latinamerika)

BEMÆRK: Disse vilkår og betingelser for Accidental Damage/Complete Care Service er IKKE gældende for kunder i Australien, Belgien, Danmark, Finland, Frankrig, Grækenland, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, New Zealand, Norge, Polen, Portugal, Schweiz, Slovakiet, Spanien, Storbritannien, Sverige, Sydafrika, Sydkorea, Tjekkiet og Tyskland.

Dette er ikke en forsikringskontrakt. Læs denne aftale omhyggeligt. Kunder i Europa, Mellemøsten og Afrika (EMEA) samt Asien kan se deres separate vilkår og betingelser for dækning med Accidental Damage Protection eller Accidental Damage Theft Protection, der beskriver de gældende vilkår og betingelser for Accidental Damage/Complete Care Service-delen af kundens køb af Dell Care Premium, på www.dell.com/servicecontracts.

Kunder i Australien og New Zealand kan tilgå servicebeskrivelsen for deres Dell Accidental Damage Protection Insurance og Product Disclosure Statement, som beskriver de vilkår og betingelser, der er gældende for Accidental Damage/Complete Care Service-delen ved kundens køb af Dell Care Premium, på: <https://www.dell.com/servicecontracts>.

Dette afsnit om Accidental Damage (Complete Care Service i Latinamerika), "Accidental Damage/Complete Care Service", gælder som følger: Under betingelserne i denne servicebeskrivelse og underlagt begrænsningerne i denne servicebeskrivelse vil vi reparere eller erstatte understøttede produkter efter behov for at rette alle skader på det understøttede produkt, der opstår under almindelig og sædvanlig brug af det understøttede produkt, og som er forårsaget af enten hændeligt uheld under håndtering (inkl. tab og fald) eller et elektrisk strømstød.

Kun indbyggede dele eller en basisenhed af det understøttede produkt inklusive dele eller tilbehør, der er nødvendige for en almindelig betjening af basisenheden og leveret ved salget (såsom intern hukommelse, indbygget LCD, interne komponenter/switche, indbyggede knapper, skuffer, lamper eller paneler, fjernbetjening eller kabler), er dækket.

Når Accidental Damage/Complete Care Service købes til et pc-system, er både pc'en og skærmen, der er købt sammen med pc'en, dækket under denne servicebeskrivelse. Accidental Damage/Complete Care Service dækker ikke eksternt monterede computere, eksterne enheder inklusive, men ikke begrænset til, printere eller andre enheder, der fungerer sammen med det understøttede produkt. Accidental Damage/Complete Care Service dækker ikke komponenter, kabinetter, fjernsyn eller vægmontering af skærme, kabelføring eller dele, der klassificeres som "tilbehør" eller "forbrugsvarer", og som ikke er indbygget eller er på baseenheden det understøttede produkt, f.eks. batterier, der er uden for garanti, pærer, engangs-/udskifteligt printerblæk eller patroner, print- eller fotopapir, hukommelsesdiske, hukommelseskort, SIM-kort, engangs-hukommelsesenheder, kabelforbindelser, bæretasker, penne, dockingstationer, eksterne modems, eksterne højttalere, spillekonsoller, spil-diske, sekundære skærme, eksterne mus til notebooks, eksterne tastaturer til notebooks eller andre input/output-enheder, alle andre komponenter, der ikke er inde i det understøttede produkt, du købte Accidental Damage/Complete Care Service til, eller andre dele/komponenter, der kræver regelmæssig brugervedligeholdelse.

Hvis vi reparerer dit understøttede produkt, forstår og accepterer du, at vi muligvis erstatter originale dele med nye eller brugte dele fra den originale producent eller en anden. De udskiftede dele vil fungere på samme måde som de originale dele. Efter vores eget skøn kan vi udpege et tilknyttet firma eller indgå kontrakt med en tredjepart til at gennemføre reparationer på det understøttede produkt.

Hvis vi beslutter, at det er nødvendigt at udskifte det understøttede produkt frem for at reparere det, vil du modtage et understøttet produkt ækvivalent med eller bedre end det understøttede produkt, du oprindeligt købte af os, hvilket bestemmes af os, og efter hvad vi finder rimeligt.

Ved hver hændelse, som efter Dells skøn er berettiget til Accidental Damage/Complete Care Service i henhold til denne aftale (med henblik på dette afsnit om Accidental Damage/Complete Care Service, en "kvalificeret hændelse"), er dækningen i Accidental Damage/Complete Care Service begrænset til én kvalificeret hændelse pr. understøttet produkt for hver periode på 12 måneder begyndende fra startdatoen for serviceperioden. Muligheden for at indsende en hændelse kan ikke akkumuleres eller overføres til en efterfølgende periode på 12 måneder. Imidlertid vil enhver kvalificeret hændelse blive tilknyttet den 12-måneders periode, i hvilken den blev anmeldt, selvom en sådan hændelse først løses i en efterfølgende periode. Når grænsen for kvalificerede hændelser er nået, kan Dell tilbyde at reparere kundens produkt mod et ekstra gebyr.

Servicesvarniveau. Ved anmodning om Accidental Damage/Complete Care Service skal du lade Dell vurdere det understøttede produkt for at bestemme, om produktet er kvalificeret til Accidental Damage/Complete Care Service. Dells agent for teknisk support vil oplyse dig om mulighederne for fremsendelse af dit understøttede produkt til Dell med henblik på undersøgelse og reparation. Så længe du følger vores retningslinjer, som er specificeret i afsnittet "Samarbejde med teknikere" herunder, vil Dell betale alle fragtomkostningerne i forbindelse med returnering af det understøttede produkt til Dells servicecenter. I nogle tilfælde vil Dell tilbyde andre bedømmelses- og reparationsmetoder som en del af Accidental Damage/Complete Care Service.

Kun hardware. Accidental Damage/Complete Care Service-support er kun til hardware, og den support dækker ikke software. Denne udelukkelse af software omfatter, men er ikke begrænset til: 1) enhver defekt eller skade, inklusive, uden begrænsning, skader i forbindelse med malware- og virusangreb (medmindre sådan skade er omfattet af den malware- og virussupport, der er inkluderet i Dell Care Premium) på forudinstalleret software, der er forudindlæst på, købt sammen med eller på anden måde indlæst i det understøttede produkt, og 2) enhver software indlæst i forbindelse med fabriksintegration. Desuden vil Accidental Damage/Complete Care Service ikke dække andre dele, der er tilføjet ved kundens fabriksintegration. Vi vil bestræbe os på inden for rimelighedens grænser at reparere eller udskifte ikke-softwaredele, der er fabriksintegreret efter kundens ønske, som ellers kan være udelukkede komponenter.

Servicebegrænsninger. Accidental Damage/Complete Care Service omfatter ikke følgende, og vi er ikke forpligtet til at reparere eller udskifte:

- Alle skader eller defekter af kosmetisk art på det understøttede produkt. Under denne aftale er vi ikke forpligtet til at reparere almindelig slitage på det understøttede produkt og andre overfladiske dele såsom skrammer og buler, som ikke påvirker din brug af det understøttede produkt væsentligt.
- Ethvert understøttet produkt, som andre end Dell eller en person, vi udpeger, har forsøgt at reparere. Vi godtgør ikke eventuelle reparationer, som du eller nogen anden person foretager eller forsøger at foretage på produktet.
- Ethvert understøttet produkt, der beskadiges i forbindelse med eller som et resultat af ukorrekt eller utilstrækkelig kundeinstallation. En "kundeinstallation" omfatter følgende udført af kunden eller en tredjepart på vegne af kunden: (1) udpakning eller flytning af det understøttede produkt (2) installation eller montering af et understøttet produkt på en væg eller anden konstruktion (eller fjernelse af samme installation) og (3) montering af beslag eller andre vægtbærende enheder beregnet til montering eller påsætning på væg eller andre konstruktioner (eller fjernelse af samme). En kundeinstallation omfatter ikke en installationsservice købt hos Dell.
- Ethvert understøttet produkt, der er mistet eller stjålet. For at få repareret eller udskiftet et understøttet produkt skal du returnere det ødelagte understøttede produkt i komplet stand til os.

- Ethvert understøttet produkt der er beskadiget ved brand fra en ekstern kilde, eller som er beskadiget med overlæg eller beskadiget ved forkert brug, misbrug eller ved, at man ikke har fulgt den vejledning, der fulgte med det understøttede produkt, eller hvis det understøttede produkt anvendes i et ukorrekt miljø. Hvis vi finder tegn på forsætlig skade, misbrug, udnyttelse, manglende efterlevelse af de instruktioner, der fulgte med det understøttede produkt, eller brug af produktet i et ukorrekt miljø, er vi ikke forpligtet til at reparere eller erstatte det understøttede produkt.
- Enhver gendannelse eller overførsel af data gemt på det understøttede produkt. Du alene er ansvarlig for alle data, der er gemt på det understøttede produkt, og det er dit ansvar fuldstændigt at sikkerhedskopiere alle eksisterende data, software og programmer på berørte produkter, inden servicen modtages (herunder telefonisk support), eller inden produkter sendes tilbage til Dell. Desuden er du ansvarlig for at fjerne alle fortrolige, privatejede og personlige oplysninger samt alle udtagelige medier som cd'er og pc-kort. Vi leverer ikke nogen services til gendannelse af data under denne servicebeskrivelse for Accidental Damage/Complete Care. Hvis vi imidlertid vurderer, at udskiftning af en lagerenhed eller harddisk er nødvendig, vil vi genindlæse, uden udgifter for dig, den på det tidspunkt aktuelle version af væsentlige programmer og operativsystemsoftware, som du oprindeligt købte fra os, herunder eventuelle installerede fabriksintegrerede programmer. Vi kan imidlertid hverken erklære eller garantere, og denne servicebeskrivelse forpligter os ikke til at sikre, at alle installerede fabriksintegrerede programmer vil være kompatible med det nye understøttede produkt.
- Forebyggende vedligeholdelse. Det er ikke nødvendigt, at du udfører nogen forebyggende vedligeholdelse på det understøttede produkt for at få reparation eller udskiftning af et understøttet produkt, der er dækket af disse vilkår for Accidental Damage/Complete Care-support.
- Alle andre skader ud over dem, der er udtrykkeligt specificeret heri, der ikke opstår som følge af defekter hidrørende fra materialer eller fabrikation eller ordinær brug af det dækkede understøttede produkt.
- Alle skader som følge af naturkatastrofer, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, tornadoer, jordskælv og orkaner.

Yderligere begrænsninger for services købt efter købet af det understøttede produkt. Hvor det tillades af lovgivningen, vil Accidental Damage/Complete Care Service også kunne købes efter den dato, hvor kunden købte det understøttede produkt. I disse tilfælde vil følgende forhold og begrænsninger være gældende:

- **Anmodninger om Accidental Damage/Complete Care Service til det understøttede produkt kan ikke fremsendes før 30 dage efter købsdatoen for Accidental Damage/Complete Care Service, som oplyst på kundens faktura, oplysningssiden eller anden ordrebekræftelse. Venteperioden på 30 dage vil ikke være gældende for kunder, der forlænger deres serviceperiode inden udløbet af forrige serviceperiode.**
- Kunden er ansvarlig for at sikre, at det understøttede produkt fungerer normalt på det tidspunkt, hvor Accidental Damage/Complete Care Service købes. Dell vil under ingen omstændigheder være ansvarlig for Accidental Damage/Complete Care Service på nogen form for skader eller defekter, der eksisterede, før kunden købte servicen.

Kundens generelle ansvarsområder

Myndighed til at tildele adgang. Kunden varetager og garanterer at have indhentet tilladelse for både kunden og Dell til at få adgang til og bruge de understøttede produkter, dataene på dem og alle inkluderede hardware- og softwarekomponenter med det formål at levere disse services. Hvis kunden ikke allerede er i besiddelse af denne tilladelse, er kunden forpligtet til, for egen regning, at indhente en sådan tilladelse, inden kunden anmoder Dell om at udføre disse services.

Samarbejde med onlinesupportdiagnosticering, tekniske supportagenter og onsite-teknikere. Kunden skal samarbejde med og følge instruktionerne fra enhver Dells fjernsupportdiagnosticeringsservice eller teknisk supportagent. Erfaringen har vist, at det er muligt at løse de fleste systemproblemer og fejl ved fjernsupport gennem tæt samarbejde mellem brugeren og den tekniske supportagent.

Vedligeholdelse af software og serviceudgivelser. Kunden skal foretage vedligeholdelse af software og understøttede produkter, der som minimum lever op til de niveauer eller konfigurationer, som er specificeret på www.dell.com/support. Kunden skal også sørge for installation af afhjælpende reservedele, programrettelser, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner, som angives af Dell, for at holde de understøttede produkter berettiget til denne service.

Datasikkerhedskopi, fjernelse af fortrolige data. 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. Derudover er kunden ansvarlig for at fjerne fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuelle udtagelige medier som SIM-kort, cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. Dell påtager sig ikke noget ansvar for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Medmindre det er forbudt i henhold til relevant lokal lovgivning, har Dell 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. Gebyrer for data eller tale som følge af, at ikke alle SIM-kort eller andre flytbare medier blev fjernet fra understøttede produkter, der returneres til Dell.
5. Nedetid for et system eller netværk.
6. Nogen handling eller udeladelse herunder forsømmelighed fra Dell eller en tredjeparts serviceudbyder.

Opsætning af antivirus. Inden modtagelse af assistance til indstilling af virussoftware skal kunden have en aktiv abonnementservice på et antivirusprogram.

Afhjælpning af malware og virus. Fjernelse af malware og virus, der registreres af SupportAssist for Home PCs, kan også kræve assistance fra kunden, fjernsupport fra Dell eller begge dele. Kunden anerkender, at ændring eller fjernelse af nogle malware- og virusprogrammer kan forringe visse programmers ydeevne. Derudover kan ændring eller fjernelse af sådanne programmer være begrænset af visse softwarelicenser. Det er kundens ansvar at undersøge sådanne licenser og sikre, at procedurer, der udføres som del af disse services, ikke berører disse licenser, eller, hvis de gør, at effekten på sådanne licenser eller systemydeevnen er acceptabel for kunden. Kunden anerkender desuden, at disse services ikke garanterer, at yderligere malware eller virus forhindres i at vende tilbage til eller komme frem på en kundes understøttede produkt, efter servicen er gennemført. Som følge af den øgede kompleksitet i antivirusafhjælpningsaktiviteter og den mængde problemer, der kan opstå som følge af en skadelig kode, anerkender kunden, at Dells service inden for dette felt ikke medfører en garanti for, at der ikke er malware eller virus til stede efter servicen. Dell forventer, at deres kunder anvender sikkerhedssoftware som f.eks. antivirussoftware og firewalls til beskyttelse af deres eget netværk og systemer mod uautoriseret adgang og automatiseret spredning af skadelig software.

Tredjepartsgarantier. Disse services kan kræve, at Dell skal have adgang til hardware eller software fra andre producenter end 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 Dells services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den Dell-virksomhed, der fremgår af din faktura for købet af denne service.

For amerikanske Forbrugere: Dell er glad for at levere disse services til kunder i henhold til denne servicebeskrivelse og gældende "amerikanske salgsbetingelser for forbrugskunder" på www.dell.com/terms (benævnt som en "aftale").

For alle kunder: Se nedenstående skema med webadressen (URL) til aftalen, der er gældende for kundens adresse. Parterne erkender, at de har læst og accepterer at været bundet af sådanne onlinevilkår. Hvis du er erhvervskunde, henvises du til de kommercielle salgsbetingelser for dit land.

Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dells services		
Kundelokation	Kunder, der køber Dells serviceydelser direkte fra Dell	Kunder, der køber Dells services igennem en autoriseret Dell-forhandler
USA	Amerikanske salgsbetingelser for forbrugskunder på www.dell.com/terms	Amerikanske salgsbetingelser for forbrugskunder på www.dell.com/terms
Canada	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)	www.dell.ca/terms (engelsk) www.dell.ca/conditions (fransk-canadisk)
Latinamerika og Caribien	Besøg www.dell.com Vælg slutbrugerens land for at finde de specifikke salgsvilkår, gå derefter til afsnittet med vilkår og betingelser, og vælg de gældende salgsvilkår.	Lokalt landespecifikt website for www.dell.com https://www.dell.com/servicecontracts

Asien- Stillehavsområdet- Japan	Lokalt landespecifikt website for www.dell.com eller Kundeservicekontrakter Dell	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Medmindre du har købt fra Dell, vil du ikke have et direkte kontraktforhold med Dell 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.
Europa, Mellempøsten og Afrika	Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante URL nedenfor: Lokalt landespecifikt website for www.dell.com eller http://www.dell.com/servicecontracts Storbritannien: Forbrugerservicekontrakter Dell Storbritannien FRANKRIG: Servicekontrakter for privatpersoner Dell Frankrig TYSKLAND: Servicekontrakter for private brugere Dell Tyskland	Servicebeskrivelser og andre af Dells servicedokumenter, som du måtte modtage fra sælgeren, vil ikke udgøre en aftale mellem dig og Dell, men skal kun tjene til at beskrive indholdet af den service, som du køber af sælgeren, dine forpligtelser som modtager af servicen og omfang og begrænsninger for en sådan service. Som en konsekvens heraf skal enhver henvisning til "kunden" i denne servicebeskrivelse og i alle andre Dell servicedokumenter i denne sammenhæng forstås som en henvisning til dig, mens enhver henvisning til Dell kun skal forstås som en henvisning til Dell som en serviceudbyder, der leverer servicen på vegne af sælgeren. Medmindre du har købt fra Dell, vil du ikke have et direkte kontraktforhold med Dell 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.

Bemærk: Kunderne kan besøge deres lokale Dell-hjemmeside ved blot at gå til www.dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres hjemsted eller ved at vælge blandt mulighederne i rullemenuen på Dells hjemmeside "Vælg en region/et land".

Alle kunder:

Forud for udløbet af din servicekontrakt og underlagt begrænsningerne, der er fremsat i denne servicebeskrivelse, kan du forlænge serviceperioden baseret på de tilgængelige muligheder, der på den pågældende dato er gældende for dit understøttede produkt. Dette er under forudsætning af, at varigheden af din servicekontrakt ikke forlænges ud over varigheden af den begrænsede hardwaregaranti (inklusive alle garantiforlængelser). Bemærk, at dette er uafhængigt af eventuelle lovbestemte garantirettigheder, du måtte have i henhold til obligatorisk lokal forbrugerlovgivning. Kunden accepterer desuden, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat udnyttelse af servicen ud over den oprindelige periode, vil servicen blive underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som kan gennemses på www.dell.com/servicecontracts.

I det omfang at nogle af vilkårene i denne servicebeskrivelse er i konflikt med vilkårene i aftalen, vil vilkårene i denne servicebeskrivelse have forrang, men kun i forhold til den konkrete konflikt, og vil ikke blive læst eller anses som erstatning for eventuelle andre vilkår i aftalen, som ikke specifikt er modsagt af denne servicebeskrivelse.

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. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan det også kræves, at kunder i visse lande skal levere en form for underskrevet ordredokumentation.

Yderligere vilkår og betingelser gældende for support og garantirelaterede services

1. **Serviceperiode** Denne servicebeskrivelse begynder på den dato, du afgiver din ordre og fortsætter gennem serviceperioden. "Serviceperioden" begynder på datoen på fakturaen og gælder i den periode, der er angivet på kundens faktura. For lande, hvor Dell ikke sælger direkte til slutbrugere, vil denne servicebeskrivelse begynde på datoen for det første køb og vil være gældende i den periode, der er angivet af Dell i de understøttede dokumenter (f.eks. Dell-faktura) og på Dells website. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er services, der købes i henhold til denne servicebeskrivelse, kun til kundens egen brug og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.
2. **Understøttede produkter** Denne service er tilgængelig for understøttede produkter, hvilket inkluderer udvalgte Dell-brandede produkter (pc'er), som er købt i en standardkonfiguration ("understøttede produkter"). Det specifikt dækkede produkt under denne servicebeskrivelse er beskrevet i din faktura eller på oplysningssiden, der følger med kopien af denne servicebeskrivelse. Der tilføjes jævnligt understøttede produkter til listen, så kontakt en salgsrepræsentant eller besøg www.dell.com/support for at få den senest opdaterede liste med services tilgængelige til dine understøttede produkter. 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.

3. **Omfanget af hardwaregarantien.** 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, der gælder for de(t) 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 for at få mere at vide.
4. **International rejsesupport.** Dell leverer service- og supportmuligheder under rejser med understøttede produkter uden for dit eget hjemland i en periode på mindre end seks (6) måneder. 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 Dells tekniske support for at få flere detaljer, eller besøg <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.
5. **Inspektion.** Dell forbeholder sig retten til at undersøge det understøttede produkt for at få bekræftet, at det er i normal driftstilstand. Dell kan mod en merpris tilbyde kunden en reparation, der bringer produktet tilbage til sin normale driftstilstand.
Hvis Dell ved undersøgelsen vurderer, at skaden eller defekten på det understøttede produkt eksisterede, inden servicen blev købt, vil en anmodning om service blive afvist.
6. **Dele og produktejerskab.** Alle Dells dele eller komponenter, der fjernes fra det understøttede produkt, og alle originale produkter, hvor kunden har modtaget et udskiftningsprodukt, bliver Dells ejendom. Hvis Dell leverer en udskiftningsdel, komponent eller et produkt til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage originaldelen til Dell, medmindre kunden har købt servicen "Keep Your Hard Drive", i det tilfælde kan kunden beholde en eller flere af de respektive harddiske. Hvis kunden undlader at overdrage originaldelen til Dell som krævet ovenfor, eller hvis enheden ikke returneres inden for ti (10) dage i overensstemmelse med de skriftlige instrukser, der følger med udskiftningsenheden (hvis udskiftningsenheden ikke blev leveret personligt af en Dell-tekniker), er kunden indforstået med at betale Dell for udskiftningsenheden ved modtagelse af en faktura. **HVIS DU IKKE BETALER DELL FOR ALLE DELE, KOMPONENTER ELLER PRODUKTER, KAN DELL VÆLGE AT OPHÆVE DENNE SERVICEBESKRIVELSE, SUSPENDERE GARANTIEN OG/ELLER SERVICESUPPORTEN PÅ DELL-PRODUKTER, DU EJER, INDTIL DET PÅGÆLDENDE BELØB ER BETALT, OG/ELLER IGANGSÆTTE ANDRE JURIDISKE TILTAG.** En suspension af garanti eller service for ikke at have returneret en del, komponent, eller produkt vil ikke tilsidesætte vilkårene i din garanti eller servicekontrakt.
7. **Dele.** Dell anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af nye og renoverede dele og produkter fra forskellige producenter til at udføre reparationer og udskiftninger.

8. **Avanceret udskiftning.** Hvis det er relevant i din region: Dell kan tilbyde at levere en udskiftningsdel eller -produkt ("udskiftningsvare") til dig på en udvidet ombytningsbasis, uanset det oprindelige serviceniveau du har købt. Inden leverance af Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningsservice) 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. Se www.dell.com/warranty eller dit regionale Dell-website for at få flere oplysninger om garanti, eller kontakt en teknisk supportagent 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 aktuelt 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 aktuelt 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.

Andre vigtige oplysninger

Ingen garantier. I DET VIDEST MULIGE TILLADTE OMFANG I FØLGE GÆLDENDE LOVGIVNING ACCEPTERER KUNDEN OG ER ENIG I AT DENNE SERVICE LEVERES "SOM DEN ER OG FOREFINDES", OG AT DELL IKKE YDER GARANTIER MED HENSYN TIL SERVICEN ELLER RESULTATERNE AF SERVICEN, HVERKEN UDTRYKKELIGT ELLER UNDERFORSTÅET, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, NOGEN FORM FOR UNDERFORSTÅEDE GARANTIER FOR SALGBARHED ELLER EGNETHED TIL ET BESTEMT FORMÅL. DELL FRALÆGGER SIG UDTRYKKELIGT ALLE GARANTIER MED HENSYN TIL SERVICES LEVERET HERUNDER.

Ansvarsbegrænsning. I DET OMFANG, DET ER TILLADT IFØLGE LOKAL LOVGIVNING, ER KUNDENS ENESTE RETSMIDDEL OG DELLS SAMLEDE, KOLLEKTIVE ANSVAR UNDER KONTRAKTEN, ERSTATNINGSRET ELLER ANDET UNDER DENNE SERVICEBESKRIVELSE, EN FORHOLDSMÆSSIG REFUSION AF BELØBET UDBETALT TIL DELL FOR DEN SERVICE, DER ER GRUNDLAGET FOR FORDRINGEN. UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VIL DELL VÆRE ANSVARLIG OVER FOR DIG ELLER NOGEN ANDEN PERSON FOR SKADER, HERUNDER, UDEN BEGRÆNSNING, INDIREKTE, SPECIELLE ELLER FØLGESKADER, UDGIFTER, OMKOSTNINGER, FORTJENESTER, TABTE BESPARELSER ELLER MISTET INDTJENING, TABTE ELLER ØDELAGTE DATA, ELLER ANDRE ANSVARSFORPLIGTELSE SOM FØLGE AF ELLER RELATERET TIL DENNE AFTALE, ELLER SOM FØLGE AF INSTALLATION, AFINSTALLATION, BRUG AF ELLER MANGLENDE MULIGHED FOR AT KUNNE BRUGE PRODUKTET, ELLER SOM FØLGE AF BRUGEN AF SERVICEMATERIALER LEVERET HERUNDER.

DENNE AFTALE GIVER DIG SPECIFIKKE JURIDISKE RETTIGHEDER, OG DU KAN HAVE ANDRE RETTIGHEDER, DER VARIERER FRA JURISDIKTION TIL JURISDIKTION. NOGLE JURISDIKTIONER TILLADER IKKE UDELUKKELSE ELLER BEGRÆNSNING AF (i) INDIREKTE SKADER ELLER FØLGESKADER ELLER (ii) UNDERFORSTÅEDE GARANTIER, SÅ DE OVENFOR NÆVNTE UDELUKKELSER VIL I SÅ FALD IKKE VÆRE GÆLDENDE.

Bindende voldgift. FOR KUNDER I USA OG CANADA: DENNE SERVICEBESKRIVELSE KRÆVER BRUG AF VOLDGIFTSMÆGLING PÅ INDIVIDUEL BASIS VED LØSNING AF TVISTER FREM FOR JURY-RETSHANDLINGER ELLER GRUPPESØGSMÅL. FOR ALLE ANDRE KUNDER: DE VILKÅR FOR LØSNING AF TVISTER, SOM GÆLDER FOR DIG, ER ANGIVET I DINE SALGSVILKÅR. Hverken Dell eller du må iværksætte nogen handling som følge af denne servicebeskrivelse senere end atten (18) måneder efter, at årsagen til handlingen har fundet sted, eller i tilfælde af udeblevet betaling mere end atten (18) måneder fra datoen for sidste betaling.

Gældende lov. DENNE AFTALE SKAL, I DET VIDEST MULIGE TILLADTE OMFANG IFØLGE GÆLDENDE LOVGIVNING, VÆRE STYRET AF LOVGIVNINGEN I STATEN TEXAS UDEN HENSYN TIL KONFLIKT AF LOVREGLER. FORSKELLIG GÆLDENDE LOVGIVNING KAN VÆRE GÆLDENDE FOR DIG SOM ANGIVET I BILAG A ELLER I DE GÆLDENDE SALGSBETINGELSER.

Uadskillelighed. Hvis nogen bestemmelse i nærværende servicebeskrivelse ikke kan håndhæves eller er ugyldig, accepterer parterne at slette den, og at den resterende del af aftalen fortsat er gældende.

Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang. Dell kan nægte at levere services, hvis det anses for at være sandsynligt, at disse services skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere, eller ydelsen ligger ud over omfanget af disse services. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for fejl eller forsinkelser, der skyldes forhold uden for Dells kontrol. Servicen gælder kun for de brugere, for hvilke det understøttede produkt var beregnet. Kunden anerkender, at Dell muligvis ikke vil være i stand til at løse kundens specielle problem.

Tilvalgte services. Tilvalgte services (omfatter lokal support, installation, rådgivning, administrerede og professionelle services, supportservices eller uddannelsesservices) kan være tilgængelige for køb fra Dell og vil variere, efter hvor kunden befinder sig. Tilvalgte services kræver muligvis en separat aftale med Dell. Hvis der ikke findes en sådan aftale, leveres tilvalgte services i henhold til vilkår og betingelser i denne servicebeskrivelse.

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

Fuldstændig aftale. DENNE SERVICEBESKRIVELSE 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.

Annullering. Hvis du har købt disse services fra andre end Dell, henvises til din salgskvittering eller anden ordredokumentation for returneringspolitik. Besøg dit oprindelige købssted ved returnering, annullering eller refundering. DE KUNDER, DER HAR KØBT FRA DELL, KAN, MEDMINDRE ANDET ER ANGIVET I DE GÆLDENDE SALGSBETINGELSER, ANNULLERE DENNE AFTALE VED AT FREMSENDE EN SKRIFTLIG ANMODNING TIL DELL MINDST TREDEVE (30) DAGE FØR ANNULLERING. DELL VIL UDSTEDE REFUNDERING TIL DIG FOR UBRUGTE DELE AF SERVICEN, SOM DU HAR BETALT FOR. HVIS DER ER FORLØBET MERE END TREDEVE (30) DAGE AF DET AKTUELLE KONTRAKTÅR, VIL DER IKKE BLIVE REFUNDERET FOR DET AKTUELLE KONTRAKTÅR. DEN GRUNDLÆGGENDE BEGRÆNSEDE HARDWAREGARANTI ELLER AFTALEN OM GRUNDLÆGGENDE HARDWARESERVICES, SOM RELEVANT, KAN IKKE ANNULERES. ANNULLERING AF UDVIDEDE GARANTIER ELLER EKSTRA SERVICES KAN, TIL ENHVER TID EFTER, AT ORDREN ER PLACERET, REDUCERE ALLE GÆLDENDE RABATTER OG KAN BETYDE, AT HELE PRODUKTET SKAL LEVERES TILBAGE.

Hvis du er en forbrugskunde, vil annulleringsklausulen ovenfor ikke påvirke nogen gældende lovmæssige garantier eller rettigheder for forbrugskunder.

Dell er berettiget til at annullere denne service når som helst i løbet af gyldighedsperioden af følgende årsager:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden nægter at samarbejde med at assistere den tekniske supportagent eller onsite-tekniker.
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Hvis du truer den tekniske supportagent eller onsite-teknikeren enten verbalt eller fysisk.
- Hvis din lokalitet eller det generelle område, hvor produktet er placeret, er inficeret med insekter, gnavere, skadedyr, biologisk fare eller ekskrementer fra mennesker eller dyr og/eller kemikalier, som almindeligvis er kendt som usunde for vores teknikere, eller
- Kunden gentagne gange misbruger denne service for emner, der ligger uden for omfanget af servicen, eller på anden måde krænker Dells fair use-politik, som beskrevet heri.

Hvis Dell annullerer denne service på grund af årsager beskrevet ovenfor, sender Dell 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 ovenstående årsager, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der er indbetalt til eller er forfaldne hos Dell. Ydermere kan Dell efter eget skøn afslutte servicen med tredive (30) dages varsel til kunden. I disse tilfælde er kunden berettiget til en forholdsmæssig refundering af udestående services, som kunden har betalt for.

Geografiske begrænsninger og flytning. Denne service bliver leveret til adressen/-erne, der er anført på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig i alle områder. I situationer, hvor flytningen sker til et land, hvor servicen allerede er tilgængelig, vil Dell gøre en kommercielt rimelig indsats for at overholde serviceforpligtelserne ifølge servicevilkårene i destinationslandet. I situationer, hvor flytningen er til et land eller et område, hvor servicen ikke er tilgængelig, følger servicen ikke med.

Service mulighederne, herunder serviceniveauer og åbningstider for teknisk support, varierer efter område og er underlagt berettigelsesbekræftelse. Visse muligheder kan muligvis ikke købes i kundens område. Dells forpligtelse til at levere service i forbindelse med omplacerede understøttede produkter forudsætter lokal tilgængelighed og kan være pålagt yderligere gebyrer.

Begrænsningerne kan omfatte:

- support på det/de sprog, der anvendes af Dell for at yde support til kunder i det nye land,
- tilgængeligheden af arbejdskraft og dele (især visse dele, såsom fremmedsprogstastaturer eller AC-adaptere, er muligvis ikke tilgængelige),
- muligheden for at yde support til software, der ikke er på det lokale sprog eller ikke er beregnet til det lokale marked.

Kunden skal overføre servicekoden på det understøttede produkt til det lokale land ved permanent flytning til et andet land. Særlige regler for overdragelse af ejerskab kan findes på: <https://www.dell.com/support/kbdoc/000125103>.

Overførsel 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 daværende serviceperiode, 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 overholdte alle overførselsprocedurer, der er tilgængelige på www.dell.com/support (for USA og Canada) og <https://www.dell.com/servicecontracts>. Der kan opkræves et overførselsgebyr. Bemærk! Hvis kunden eller den person, til hvem kunden har overdraget sine rettigheder, flytter det understøttede produkt til en geografisk placering, hvor denne service ikke er tilgængelig eller ikke er tilgængelig til den samme pris, som kunden har betalt for, er kunden muligvis ikke dækket af supporten, eller skal muligvis betale et yderligere gebyr for at opretholde de samme kategorier af supportdækning på den nye adresse. Hvis kunden vælger ikke at betale sådanne ekstra gebyrer, kan kundens service automatisk blive ændret til supportkategorier, der er tilgængelige det nye sted til den aktuelle pris eller til en lavere pris uden mulighed for refundering. Servicen må ikke overføres til en anden enhed eller servicekode.

Fair use-politik. Brugen af disse services er underlagt Dells fair use-politik. Dells politik for fair brug foreskriver, at når som helst en bruger findes at misbruge servicen ved at overskride niveauet af en med rimelighed forventet anvendelse, forbeholder Dell sig ret til at suspendere eller annullere disse tjenester. Derudover forbeholder Dell sig retten til, i det omfang det er tilladt i følge lokal lovgivning, at suspendere eller annullere eventuelle services, hvis Dell efter eget skøn vurderer, at de bruges (a) svigagtigt, (b) af en anden person end den berettigede kunde eller hans eller hendes tilladte overdragelsesmodtager herunder, eller (c) til et andet computersystem end et understøttet Dell-produkt.

Optagelse af telefonsamtaler. I forbindelse med udførelsen af sine forpligtelser til at yde Dell Care Premium ("services"), og i det omfang det er tilladt i henhold til lokal lovgivning, kan Dell eller dets tredjepartsunderleverandører, efter Dells skøn og udelukkende med henblik på at overvåge kvaliteten af Dells svar optage dele af eller hele opkald, chat, e-mail og andre interaktioner mellem dig og Dell. Dell vil håndtere dine personlige data, hvilket kan omfatte overførsel af dine data til andre jurisdiktioner, i overensstemmelse med [Dells fortrolighedserklæring](#). Hvis du ikke accepterer disse vilkår, skal du ikke bruge vores services.

Bilag A

Lande- og statsspecifikke vilkår og betingelser

Medmindre særskilt gældende lovgivning og jurisdiktionsbestemmelser er fremsat for kundens land i dette Bilag A eller andet sted i denne servicebeskrivelse, accepterer hver part den gældende lovgivning og de jurisdiktionsbestemmelser, der er angivet i salgsvilkårene for servicen, uden hensyntagen til valg af eller konflikter mellem love eller De Forenede Nationers konvention om internationale løsørekøb (CISG).

Landespecifikke bestemmelser for gældende lov og jurisdiktion for kunder i Asien og Stillehavsområdet og Japan (APJ).

Den gældende lov og den ret, der kan dømme i enhver konflikt, som opstår på grund af eller i forbindelse med denne servicebeskrivelse, afhænger af, hvor kunden er bosiddende. Hver part accepterer den gældende lov herunder, uden hensyn til valg eller konflikter af lovregler, eller De Forenede Nationers konvention for internationale løsørekøb, og enekompetence for den relevante ret herunder.

Hvis kunden er bosiddende i:	Gældende lov er:	Retten, der har jurisdiktion:
Kina	Folkerepublikken Kinas lovgivning	Enekompetence for People's Court i Xiamen
Hongkong og Macau	Hongkongs lovgivning	Ikke-enekompetence for Hongkongs retsinstanser
Taiwan	Taiwans lovgivning	Ikke-enekompetence for Taipei District Court i ROC
Korea	Koreas lovgivning	Ikke-enekompetence for Seoul Central District Court
Malaysia	Malaysias lovgivning	Ikke-enekompetence for Malaysias retsinstanser
Singapore	Singapores lovgivning	Ikke-enekompetence for Singapores retsinstanser
Thailand	Thailands lovgivning	Ikke-enekompetence for Thailands retsinstanser
Indien	Indiens lovgivning	Enekompetence for retsinstanser i Bangalore
Indonesien	Republikken Indonesiens lovgivning	Ikke-enekompetence for distriktsdomstolen i det centrale Jakarta
Alle andre lande i Asien, Stillehavsområdet og den japanske region, som ikke er nævnt andetsteds	Singapores lovgivning	Ikke-enekompetence for Singapores retsinstanser
Australien	Australiens lovgivning	Ikke-enekompetence for New South Wales' retsinstanser
New Zealand	New Zealands lovgivning	Ikke-enekompetence for New Zealands retsinstanser

Landespecifikke bestemmelser for kunder i Canada

Gældende lov. DENNE SERVICEBESKRIVELSE SKAL, I DET OMFANG DET ER TILLADT I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOVGIVNING, VÆRE STYRET AF LOVGIVNINGEN I PROVINSEN ONTARIO (HVIS DU BEFINDER DIG UDEN FOR QUEBEC) ELLER LOVGIVNINGEN I PROVINSEN QUEBEC (HVIS DU BEFINDER DIG I QUEBEC) OG CANADAS FØDERALE LOVE, DER GÆLDER DERI, UDEN HENSYN TIL LOVKONFLIKTER.

Underretninger. Eventuelle skriftlige meddelelser fra dig til Dell skal sendes til følgende adresse: Dell Canada Inc., 155 Gordon Baker Rd. Suite 501, North York, ON, M2H3N5, Attn: Service and Support Department.

Landespecifikke bestemmelser for amerikanske Kunder

Underretninger. Enhver skriftlig meddelelse fra dig til Dell skal sendes til følgende adresse: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

Landespecifikke bestemmelser for kunder i EU

SOM FORBRUGER KAN DU VED LOV VÆRE BERETTIGET TIL GRATIS RETSMIDLER I TILFÆLDE AF MANGLER VED MANGLENDE OVERENSSTEMMELSE FOR DEN SOFTWARE, DER ER KØBT HOS DELL. INTET, DER ER FREMFØRT I DENNE SERVICEBESKRIVELSE, PÅVIRKER ELLER REDUCERER LOVMÆSSIGE RETTIGHEDER OG ERSTATNINGER I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOVGIVNING FOR KUNDEBESKYTTELSE, DER I FØLGE LOVEN IKKE KAN ÆNDRES ELLER REDUCERES.

Landespecifikke bestemmelser for kunder i LATAM

I tilfælde af konflikt mellem denne servicebeskrivelse og Dells salgsbetingelser for forbrugere eller Dells kommercielle salgsbetingelser, alt efter hvad der er relevant, vil sidstnævnte være gældende. INTET, DER ER FREMFØRT I DENNE SERVICEBESKRIVELSE, PÅVIRKER ELLER REDUCERER LOVMÆSSIGE RETTIGHEDER OG ERSTATNINGER I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOVGIVNING FOR KUNDEBESKYTTELSE, DER I FØLGE LOVEN IKKE KAN ÆNDRES ELLER REDUCERES.

Statsspecifikke bestemmelser for amerikanske Kunder, der har købt til personlige, familiemæssige eller husholdningsmæssige formål

Betingelserne i denne paragraf er specifikke til garantier og services købt til en separat takst i visse stater. Hvis du ikke er fast bosiddende i staterne identificeret i hver paragraf herunder på det tidspunkt, du købte servicen til en separat takst, så er du ikke berettiget til disse rettigheder og/eller retsmidler. Vi er ikke forpligtet til at levere service under disse betingelser, undtagen i de stater, der er specificeret herunder. Termen "aftale" i dette afsnit henviser til denne servicebeskrivelse.

Kunder i Alabama og Georgia. Dells forpligtelser under denne aftale bakkes op som "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater).

Kunder i Californien. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurerne for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale inden for 30 dage efter modtagelse af denne aftale, vil du få fuld kompensation, hvis ikke der er gjort krav gældende i kontrakten. Hvis der er gjort krav gældende i kontrakten, vil du modtage en forholdsmæssig refundering, baseret på en detailværdi for hver udført service. Hvis du annullerer denne aftale efter tredive (30) dage efter modtagelse af denne aftale, er du berettiget til en forholdsmæssig refundering som følger: Refundering = den totale pris minus (a) antallet af dage fra datoen, hvor du modtog den omfattede hardware, til den dato, hvor vi modtog din annullering, divideret med tidsperioden for denne aftale, (b) 0,1 multipliceret med den totale pris og (c) udgifterne til alle reparationer eller udskiftninger leveret inden annulleringen. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Colorado. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i District of Columbia. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Florida. Villkårene beskrevet i dette afsnit er specifikke for permanente beboere i Florida, som har købt hardware under denne aftale til personlig brug, familie- og hjemmebrug. Hvis du ikke er permanent beboer i Florida på det tidspunkt, du købte hardwaren under denne aftale til personligt brug, familie- eller hjemmebrug, er du ikke berettiget til disse rettigheder og/eller retsmidler. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurerne for annullering beskrevet i denne aftale. I tilfælde af en annullering af denne aftale er du berettiget til en refundering, der er baseret på 90 procent af den forudbetalte, forholdsmæssige købspris, minus ethvert krav, der er indfriet, eller minus omkostningerne til de reparationer, der er udført på dine vegne. Hvis det er Dell, der annullerer kontrakten, bliver refunderingen baseret på 100 procent af den forudbetalte, forholdsmæssige købspris. Voldgiftsmægling for ethvert eller alle krav og tvister, der udelukkende skyldes vilkår og betingelser i denne aftale, er ikke bindende, medmindre parterne skriftligt accepterer, på det tidspunkt hvor kravet fremsættes, eller et krav om voldgift fremsættes, at begge parter ønsker, at voldgiftsmæglingen skal være bindende. Denne aftale skal være styret af lovgivningen i staten Texas. I den udstrækning en sådan styrende lov udtrykkeligt er forbudt af Floridas lovgivning for visse servicegarantier, skal Floridas lovgivning være styrende for disse tilfælde. Der gælder ingen gebyrer for serviceoverførsel eller nedgradering grundet geografiske begrænsninger. Hvis det er påkrævet med en servicenedgradering grundet en overførsel af hardware til en ny lokalitet, kan du annullere denne aftale og modtage en forholdsmæssig refundering som beskrevet ovenfor. Dell Marketing L.P. er en licenseret servicegarantisammenslutning i Florida, som er udgiveren af denne aftale. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Hawaii. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for femogfyrre (45) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Retten til at annullere denne aftale gælder kun for den oprindelige ejer af aftalen og kan ikke overdrages til efterfølgende ejere af aftalen. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Illinois. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurerne for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale efter tredive (30) dage efter modtagelse af denne aftale, er du berettiget til en forholdsmæssig refundering som følger: Refundering = den totale pris minus (a) antallet af dage fra datoen, hvor du modtog den omfattede hardware, til den dato, hvor vi modtog din annullering, divideret med tidsperioden for denne aftale, (b) 0,1 multipliceret med den totale pris og (c) udgifterne til alle reparationer eller udskiftninger leveret inden annulleringen.

Kunder i Kentucky. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Maine. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurerne for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale inden for tyve (20) dage, efter at vi har sendt aftalen til dig, eller inden for ti (10) dage efter levering, hvis aftalen var leveret til dig på tidspunktet for salget, og du ikke har fremsat krav under denne aftale, så er denne aftale ugyldig, og Dell skal refundere aftaleholderen eller kreditere aftaleholderens konto den fulde købspris for denne aftale samt alle lovkrævede afgifter. Retten til at ugyldiggøre denne aftale, som beskrevet i dette underafsnit, kan ikke overføres til andre og skal kun være gældende for den oprindelige køber af aftalen, hvis der ikke er fremsat krav før returnering af aftalen til Dell. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for femogfyrre (45) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Når de relevante tyve (20) eller ti (10) dage er gået, eller hvis der er gjort krav gældende i henhold til denne aftale under denne tidsperiode, kan du annullere aftalen, og vi vil refundere op til 100 % af det forudbetalte, forholdsmæssige leverandørsalær, minus alle indfrieede krav. Der kan blive opkrævet et administrationssalær på maks. 10 % af leverandørsalæret. Hvis Dell annullerer denne aftale, skal Dell sende en skriftlig meddelelse til ejeren af denne aftale, til ejerens sidst kendte adresse indeholdt i Dells fortegnelser senest femten (15) dage før Dells annullering, og meddelelsen skal angive dato for annullering samt årsagen hertil. Hvis denne aftale annulleres af Dell, af grunde andre end manglende betaling af leverandørsalær, vil Dell refundere 100 % af det forudbetalte, forholdsmæssige leverandørsalær, minus indfrieede krav. Der kan blive opkrævet et administrationssalær på maks. 10 % af leverandørsalæret ved en annullering af Dell. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Maryland. Hvis du returnerer servicekontrakten inden for tyve (20) dage fra den dato, hvor kontrakten blev sendt til dig, eller datoen på kontrakten, hvis denne blev leveret til dig på købstidspunktet, og hvis der ikke er rejst krav under kontrakten, vil servicekontrakten være ugyldig, og Dell vil refundere dig eller kreditere din konto den fulde købspris for servicekontrakten. Hvis vi ikke refunderer købsprisen for denne servicekontrakt til dig inden for femogfyrre (45) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på ti (10) procent af værdien, der anses for at være betalt for servicekontrakten for hver måned, hvor refundering eller kreditering ikke har fundet sted. Din ret til at ugyldiggøre denne aftale, kan ikke overføres til andre og skal kun være gældende for den oprindelige køber af servicekontrakten, hvis der ikke er gjort krav før annulleringen af aftalen.

Kunder i Massachusetts. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurerne for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale inden for tyve (20) dage, efter at vi har sendt aftalen til dig, eller inden for ti (10) dage efter levering, hvis aftalen var leveret til dig på tidspunktet for salget, og du ikke har fremsat krav under denne aftale, så er denne aftale ugyldig, og Dell skal refundere aftaleholderen eller kreditere aftaleholderens konto eller anden registreret betaler, hvis forskellig, den fulde købspris for denne aftale. Retten til at ugyldiggøre denne aftale, som beskrevet i dette underafsnit, kan ikke overføres til andre og skal kun være gældende for den oprindelige køber af aftalen, hvis der ikke er fremsat krav før returnering af aftalen til Dell. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for femogfyrre (45) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Hvis Dell annullerer denne aftale, skal Dell skriftligt underrette ejeren af denne aftale, til ejerens sidst kendte adresse indeholdt i Dells fortegnelser, senest fem (5) dage før Dells annullering. Forudgående underretning er ikke nødvendig, hvis Dell annullerer på grund af: manglende betaling, væsentlig vildledning eller et væsentligt brud på kontraktholderens forpligtelser relateret til de dækkede produkter eller deres brug. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Minnesota. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Montana. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Nevada. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurerne for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale inden for tyve (20) dage, efter at du har modtaget denne aftale, og du ikke har gjort krav gældende under aftalen, er du berettiget til en fuld refundering af den totale pris. Hvis du annullerer denne aftale på et hvilket som helst tidspunkt efter de tyve (20) dage efter modtagelsen af denne aftale, eller hvis du annullerer denne aftale og har gjort krav gældende under denne aftale, er du berettiget til en refundering af den forudbetalte præmie beregnet på en forholdsmæssig basis, minus et annulleringsgebyr på 10 % af totalprisen. Vi kan annullere denne aftale af en hvilken som helst grund inden for halvfjerds (70) dage, efter at du har modtaget denne aftale. Vi kan derefter kun annullere denne aftale, hvis:

- Du ikke betaler et forfaldent beløb.

- Du bliver dømt for kriminalitet, der resulterer i ekstra service under denne aftale.
- Det opdages, at du har begået bedrageri eller foretaget væsentlig vildledning i forbindelse med indgåelse af denne aftale eller fremsættelse af krav.
- Det opdages, at du er involveret i en ulovlig handling eller udeladelse, eller overtræder en betingelse i denne aftale efter datoen for denne aftale, som i betydelig grad og væsentligt forøger den udestående service under denne aftale.
- Der optræder en væsentlig ændring i arten eller omfanget af denne service, der bevirker, at det i betydelig grad og væsentligt forøger dette i forhold til den påtænkte service fra og med datoen for denne aftale.

Hvis vi annullerer eller suspenderer denne aftale i henhold til ovenstående, vil vi fremsende en skriftlig underretning til den adresse, vi har i vores fortegnelser. Underretningen vil inkludere datoen for annullering eller suspension, som ikke vil være mindre end femten (15) dage efter den dato, hvor vi sendte underretningen til dig, og du har retten til at kontakte os for at annullere kontrakten i stedet for en suspension. Derudover har du i tilfælde af en annullering krav på en refundering af forudbetalt præmie, beregnet på en forholdsmæssig basis. Hvis vi ikke betaler dig den forudbetalte præmie, som du er berettiget til i henhold til ovenstående, inden for femogfyrre (45) dage, vil du være berettiget til et ekstra beløb svarende til 10 % af den totale pris for hver tredive (30) dage, som en sådan refundering er forsinket ud over de 45 dage. Du skal ikke betale en selvrisiko for at modtage denne service. Denne service dækker kun den type af defekter, der udtrykkeligt er beskrevet i denne aftale. Alle andre defekter, der eksisterer i hardwaren forud for datoen i denne aftale, dækkes ikke af denne service. Igangsatte reparationer eller gennemførte reparationer, der ikke på forhånd er godkendt af Dell, vil ikke blive dækket under denne servicekontrakt. Denne aftale skal styres af lovgivningen i staten Oregon. Voldgiftsbestemmelserne i denne aftale er ikke gældende for tvister, som udelukkende er en følge af denne aftale. Dell kan tildele sine administrative forpligtelser til en tredjepart, som er registreret i Nevada, men kan ikke overføre sine leverandørforpligtelser, medmindre den nye leverandør dokumenterer, at vedkommendes egen servicekontrakt er i overensstemmelse med NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq. Hvis du ikke er tilfreds med håndteringen af kravet i henhold til denne kontrakt, kan du kontakte Nevadas forsikringsafdeling for at få hjælp til at bruge gratisnummeret til afdelingen, som findes på afdelingens internetwebsite på <https://doi.nv.gov/>. Det nuværende gratisnummer er (888) 872-3234. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i New Jersey. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i New Mexico. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i New York. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for tredive (30) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Ud over de serviceydelser, der er specificeret i denne aftale, vil Dell levere reparations- og udskiftningsserviceydelser ved defekter i materialer og fabrikation eller slitage, i det omfang de leveres under Dells begrænsede hardwaregaranti (se <https://www.dell.com/warranty>), inklusive enhver garantiudvidelse for hvilke bestemmelserne for begrænset hardwaregaranti er indeholdt ved reference heri. Dells begrænsede hardwaregaranti kan være inkluderet i købet og i prisen for den dækkede hardware. Sådanne inkluderinger vil ikke udvide eller begrænse dine rettigheder eller Dells forpligtelser under den begrænsede hardwaregaranti, imidlertid forudsat, at varigheden af denne aftale ikke vil være længere end perioden for den begrænsede hardwaregaranti (inklusive garantiudvidelser). I tilfælde af konflikt mellem bestemmelserne i denne aftale og den begrænsede hardwaregaranti skal bestemmelserne i denne aftale være gældende. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i North Carolina. Du er berettiget til en skriftlig meddelelse inden salget af en serviceaftale om, at køb af en serviceaftale ikke kræves enten for køb eller ved indhentning af finansiering for den omfattede hardware. Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurene for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale efter tredive (30) dage efter modtagelse af denne aftale, er du berettiget til en forholdsmæssig refundering som følger: Refundering = den totale pris minus (a) antallet af dage fra datoen, hvor du modtog den omfattede hardware, til den dato, hvor vi modtog din annullering, divideret med tidsperioden for denne aftale, (b) 0,1 multipliceret med den totale pris og (c) udgifterne til alle reparationer eller udskiftninger leveret inden annulleringen. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Oklahoma. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Oregon. Kontaktoplysningerne for Dell Marketing L.P. er One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Att.: Service and Support Department, (800) 624-9897. Voldgiftsbestemmelserne i denne aftale er ikke gældende i det omfang, at disse bestemmelser udtrykkeligt er forbudt i lovgivningen i Oregon. Denne lovgivning kan give dig visse rettigheder, eller pålægge andre krav, f.eks. retten til at udtømme interne appeller inden voldgiftsmægling og retten til voldgiftsmægling i Oregon (medmindre du og Dell bliver enige om andet) med lovgivningen i Oregon som gældende lovgivning. Desuden skal voldgiften være indgået efter gensidig aftale mellem parterne, hvis en sådan gensidig aftale udtrykkeligt kræves i henhold til lovgivningen i Oregon for private kontrakter. Denne aftale skal være styret af lovgivningen i staten Texas som angivet i afsnit 6. Imidlertid skal, i den udstrækning en sådan styrende lov udtrykkeligt er forbudt af Oregons lovgivning for visse servicekontraktleverandører, Oregons lovgivning være styrende for disse tilfælde. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i South Carolina. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for femogfyrre (45) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Retten til at annullere denne aftale gælder kun for den oprindelige ejer af aftalen og kan ikke overdrages til efterfølgende ejere af aftalen. Hvis vi annullerer denne aftale, vil vi sende dig en skriftlig underretning om annulleringen mindst femten (15) dage inden annulleringens ikrafttrædelse. I tilfælde af en tvist med leverandøren af denne kontrakt kan du kontakte South Carolina Department of Insurance, Capitol Center, 1201 Main Street, Ste. 1000, Columbia, South Carolina 29201 eller telefonisk på (800) 768-3467. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Texas. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for femogfyrre (45) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på ikke mindre end 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Retten til at annullere denne aftale gælder kun for den oprindelige ejer af aftalen og kan ikke overdrages til efterfølgende ejere af aftalen. Alle uløste klager over Dell eller spørgsmål om reglerne for servicekontraktleverandører kan adresseres til: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157, telefon (512) 463 6599 eller (800) 803-9202 (inden for Texas). Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, eller hvis en refundering eller kredit ikke betales inden for femogfyrre (45) dage efter annullering af kontrakten, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Vermont. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Virginia. Hvis et løfte, der er fremsat i kontrakten, er blevet nægtet eller ikke er blevet opfyldt inden for 60 dage efter din anmodning, kan du kontakte Virginia Department of Agriculture and Consumer Services, Office of Charitable and Regulatory Programs på <https://www.vdacs.virginia.gov/food-extended-service-contract-providers.shtml> for at indgive en klage.

Kunder i Washington. Hvis du annullerer denne aftale i henhold til proceduren for annullering beskrevet i denne aftale ovenfor, og vi ikke refunderer købsprisen for denne aftale til dig inden for tredive (30) dage efter annulleringen, er vi forpligtet til at betale dig en bod på 10 % pr. måned af det forfaldne beløb, der skal refunderes til dig. Retten til at annullere denne aftale gælder kun for den oprindelige ejer af aftalen og kan ikke overdrages til efterfølgende ejere af aftalen. Voldgiftsbestemmelserne i denne aftale er ikke gældende i det omfang, at disse bestemmelser udtrykkeligt er forbudt i lovgivningen i Washington. Disse love, inklusive Wash. Rev. Code 48.110.070(14) og statens ensartede voldgiftslovgivning (Wash. Rev. Code 7.04A et seq.), kan give dig visse rettigheder til voldgift i Washington ved en placering i tæt nærhed af din permanente bopæl (med mindre du og Dell enes om noget andet). Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

Kunder i Wisconsin. Denne garanti er underlagt begrænset regulering af Office of the Commissioner of Insurance. Dell Technologies Inc. skal betragtes som skyldner af serviceforpligtelserne heri.

Kunder i Wyoming. Voldgiftsbestemmelserne i denne aftale er ikke gældende i det omfang, at disse bestemmelser udtrykkeligt er forbudt i lovgivningen i Wyoming. Disse love kan give dig visse rettigheder såsom retten til frivilligt at indgå en skriftlig aftale om mægling, og, i det omfang det kræves i Artikel 19 afsnit 8 i Constitution of the State of Wyoming, vil mæglingen for enhver og alle krav og tvister, der udelukkende skyldes vilkår og betingelser i denne aftale, ikke være bindende, medmindre parterne skriftligt accepterer, at begge parter ønsker, at mægling skal være bindende. Den endelige beslutning om alle bestemmelser indført i henhold til voldgiftsbestemmelserne angivet i denne aftale kan sendes til en kompetent jurisdiktion i henhold til afsnittene 1-36-101 til -119 i Wyomings vedtægter. Denne aftale skal være styret af lovgivningen i staten Texas. Imidlertid så skal, i den udstrækning en sådan styrende lov udtrykkeligt er forbudt af Wyomings lovgivning for visse servicekontraktleverandører, Wyomings lovgivning være styrende for disse tilfælde. Hvis du annullerer denne aftale inden for tredive (30) dage, efter at denne aftale blev leveret til dig, og der ikke har været fremsat krav under denne aftale, vil denne aftale være ugyldig, og vi skal refundere aftaleholderen eller kreditere aftaleholderens konto med et beløb svarende til den fulde købspris for denne aftale. Retten til at ugyldiggøre aftalen, som anført i foregående afsnit, kan ikke overføres til andre og er kun gældende for den oprindelige køber af aftalen. Hvis du annullerer denne aftale efter tredive (30) dage efter modtagelse af denne aftale, er du berettiget til at forholdsmeæssig refundering som følger: Refundering = Den totale pris minus (a) antallet af dage fra datoen, hvor du modtog den omfattede hardware, til den dato, hvor vi modtog din annullering, divideret med tidsperioden for denne aftale, (b) 0,1 multipliceret med den totale pris og (c) udgifterne til alle reparationer eller udskiftninger leveret inden annulleringen. Der tillægges en bod på 10 % pr. måned til en refundering, der ikke er betalt inden for 45 dage efter returnering af denne servicekontrakt. Hvis Dell annullerer denne aftale, skal Dell skriftligt underrette ejeren af denne aftale til ejerens sidst kendte adresse indeholdt i Dells fortegnelser senest ti (10) dage før Dells annullering, og den effektive dato for annullering samt årsagen hertil vil fremgå af underretningen. Forudgående underretning er ikke nødvendig, hvis Dell annullerer på grund af manglende betaling af leverandørsalær, en væsentlig vildledning fra aftaleholderen side eller et væsentligt brud på kontraktholderens forpligtelser relateret til de dækkede produkter eller deres brug. Dells forpligtelser i henhold til denne servicekontrakt er forsikret i henhold til en servicekontrakt med en forsikringspolitik om godtgørelse, og hvis Dell undlader at betale eller yde service på et krav inden for tres (60) dage efter, at et bevis på tab er indgivet, er kontraktholderen berettiget til at fremsætte et krav direkte mod forsikringsgiveren i henhold til servicekontraktens forsikringspolitik om godtgørelse ved at kontakte Starr Indemnity & Liability Company, 399 Park Avenue, 2nd Floor, New York, NY 10022 (855) 438-2390.

© 2024 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan bruges i dette dokument til at henvise til enten de enheder, der gør krav på mærkerne og navnene eller deres produkter. Dells vilkår og betingelser for salg er gældende og kan placeres med henvisning til teksten og diagrammet ovenfor under "Vilkår og betingelser for Dells services". En trykt papirkopi af Dells vilkår og betingelser for salg er også tilgængelig på anmodning.