

# Servicebeskrivelse

## Dell Premium Support

---

### Indledning

Dell er glad for at levere Dell Premium Support ("**Service(r)**") i henhold til denne servicebeskrivelse ("**Servicebeskrivelse**"). Din faktura, kvittering, ordrebekræftelse eller oplysnings-side (som relevant, "**ordredokumentationen**") vil indeholde navnet på servicen/servicerne og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt.

Dell Premium Support leverer teknisk fjernsupport til hardware- og softwarefejl, løsning af disse gennem både onlinesupport og ved uddannede telefonspecialister for Dell-brandede understøttede produkter. Løsning af softwarefejl omfatter Dells omfattende softwaresupport og assistance til visse pre-installerede softwaretitler i Dell-brandede produkter. Løsning af softwarefejl omfatter ligeledes kommercielt rimelige bestræbelser på at yde support til visse almindeligt tilgængelige kundeinstallerede og lovligt indkøbte softwaretitler, så som internetbrowsere, operativsystemer, personligt finanssoftware, produktivitetsprogrammer, e-mailprogrammer og redigeringssoftware til film og billeder. Derudover omfatter løsning af softwarefejl råd til "hvordan", opsætning af antivirus, assistance til printer-/netværksforbindelser, og til kunder, der køber service til et spillesystemprodukt, hjælp med almindelige spil-titler.

Alle hændelser som Dell afgør, vil være inden for omfanget af servicen beskrevet i denne servicebeskrivelse, vil blive anset for at være "kvalificerede hændelser". Ved hardwarefejl der ikke kan løses ved fjernfejlfinding, vil Dell kunne tilbyde onsite-service, som en del af denne service, til løsning af fejlen/fejlene. Hvis Dell afgør, at der kræves en reparationsmetode forskellig fra onsite-service for at løse problemet, eller hvis onsite-service ikke er tilgængelig til dit produkt, vil Dell levere service i henhold til serviceresponsmulighederne beskrevet i detaljer i **Bilag A**.

DENNE SERVICEBESKRIVELSE ER EN KONTRAKT MELLEM DIG OG DELL. GIV DIG TID TIL AT LÆSE FØLGENDE VILKÅR OG BETINGELSER, UNDER HVILKE DELL ELLER DELLS AUTORISEREDE PARTNER ELLER FORHANDLER SOM ANGIVET PÅ DIN ORDREFORMULAR ('DELL') INDVILLIGER I AT LEVERE SERVICEN. AL HARDWARE-REPARATIONSSERVICE ER FOR PRODUKTFEJL OMFATTET AF DIN GRUNDLÆGGENDE HARDWARESERVICE (se [www.dell.com/warranty](http://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 salgsbetingelser, når produktet er købt direkte hos Dell. For alle erhvervs-kunder er denne servicebeskrivelse underlagt Dells kommercielle salgsvilkår.

**Dells kommercielle garantier påvirker ikke nogen gældende lovmæssige garantier eller andre kunderettigheder.**

### Omfanget af denne service

Dine servicefunktioner indeholder:

- **Hardwaresupport** for dit Dell-brandede understøttede produkt gennem:
  - **Online-support og telefonbaseret fejlfinding og løsning af hardwarefejl af uddannede Dell-eksperter.** Online- og telefonbaseret support er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (inklusive helligdage). I lande, hvor service primært leveres på det lokale sprog, vil service uden for normal arbejdstid kun tilbydes på engelsk, og
  - **Udsendelse af teknikere onsite og/eller servicedele,** som bestemt af Dell efter en fjerndiagnosticering. Onsite-service er kun tilgængelig inden for normal arbejdstid, og på almindelige arbejdsdage gældende i dit lokale område.
- **Omfattende softwaresupport** (beskrevet i detaljer i afsnittet "Omfattende softwaresupport" herunder) omfatter:
  - **Online-support og telefonbaseret fejlfinding og løsning af softwarefejl af uddannede Dell-eksperter.** Online- og telefonbaseret support er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (inklusive helligdage) til udvalgte slutbrugerprogrammer og operativsystemer, der er pre-installeret af Dell i dit Dell-mærkede Supported Product. I lande hvor service primært leveres på det lokale sprog, vil service uden for normal arbejdstid, kun tilbydes på engelsk; og



- **Kollaborativ assistance** fra Dells supportsamarbejdspartnere til tilgængelige slutbrugerprogrammer og operativsystemer pre-installeret af Dell i Dell-brandede understøttede produkter. Se afsnittet herunder for Kollaborativ assistance for flere detaljer.
- **Assistance til løsning af softwareproblemer, til visse almindelige kundeinstallerede software titler** på Dell-brandede understøttede produkter, ydes ved en kommerciel rimelig indsats, til almindelig "hjælp til hvordan", softwareinstallation og afinstallation, hjælp til opgradering eller hjælp til geninstallation af fabriksindstillinger.
- **Fjernassistance til konfiguration af antivirussoftware** til softwaretitler som McAfee® og Norton® på dit understøttede Dell-produkt; og
- **Adgang til Dell SupportAssist.**

## Omfattende softwaresupport:

Omfattende softwaresupport omfatter fjernsupport for software til select-slutbrugerprogrammer og operativsystemer pre-installeret af Dell i dit Dell-brandede understøttede produkt. Dækkede softwaretitler, typisk pre-installerede slutbruger-klientprogrammer, så som Microsoft® Windows operativsystem, McAfee® AntiVirus™-software, Microsoft® Office-softwarepakken, Intuit® QuickBooks® bogføringssoftware, Adobe® Photoshop®-software og Adobe Acrobat®-software. Kontakt en Dell-supporttekniker for at få den seneste opdaterede liste over omfattede softwareprodukter.

Se den aktuelt gældende liste over omfattende softwaresupport på [www.dell.com/comprehensive](http://www.dell.com/comprehensive). Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne.

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 med arbejdsstation og andre perifere enheder). Dell er berettiget til at konkludere, at et softwareproblem er så komplekst, eller at kundens 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, pre-installeret af Dell, på dit Dell-brandede 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 "problemrapport" 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 tredjepartsleverandør. Når kundens problem er blevet isoleret og rapporteret, leverer tredjepartsproducenten teknisk support og problemløsning. DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR RESULTATET AF ANDRE PRODUCENTERS PRODUKTER ELLER SERVICER.

Se de aktuelle supportsamarbejdspartnere på [www.dell.com/collaborative](http://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:

Dells uddannede eksperter leverer fjernassistance til løsning af softwareproblemer til almindeligt anvendte, legalt anskaffede, kundeinstallerede softwaretitler ved hjælp til "hvordan", softwareinstallation og afinstallation, hjælp til opgradering eller til geninstallation af fabriksindstillinger. Bemærk, at noget software kan have hardwarekrav, der overstiger en kundes system. Dell vil yde kommercielt rimelige bestræbelser på at hjælpe kunder inden for rammerne af deres systemer.

Eksemplerne på almindeligt anvendte, kundeinstallerede software-titler nedenfor er kun vejledende:

- Almindeligt anvendte e-mailprogrammer så som Outlook® eller Outlook Express®
- Almindeligt tilgængelige internetbrowsere så som Firefox®, Google Chrome™-, Opera™-software eller Windows® Internet Explorer®
- Almindeligt anvendte produktionssoftwareprodukter så som Microsoft® Office®, Open Office, Adobe® Photoshop® Elements, Adobe® Reader®, Google Docs™
- Almindeligt anvendte finanssoftwareprodukter så som Quicken®
- Almindeligt tilgængelige redigeringssoftwareprodukter til film og billeder, såsom Adobe® Photoshop®, Picasa™ eller Roxio® Easy Media Creator
- Almindeligt tilgængelig spil-software

Dells uddannede eksperter vil yde fjernassistance til konfiguration af kablede-/trådløse netværksenheder, ligesom konfiguration af din printer i dit Dell-understøttede produkt:

- Hjælp til tilslutning af dit kablede-/trådløse netværk.
- Hjælp til konfiguration af printer.
- Fejlfinding på almindelige kablede netværk, trådløse netværk eller konfigurationsfejl ved printere, specifikt ved tilslutningsprocessen.

Dells uddannede eksperter vil yde simple råd til "hvordan" i forbindelse med:

- Hvordan der foretages sikkerhedskopiering af data.
- Hvordan der tilsluttes til internettet.
- Hvordan data overføres til din nye computer.
- Hvordan man installerer anbefalede programrettelser/rettelser.
- Hvordan man tilpasser sit skrivebord.
- Hvordan man installerer perifert udstyr.

## Fjernassistance til konfiguration af antivirussoftware på dit understøttede Dell-produkt:

Kunder med et gældende abonnement på et antivirusprogram kan få hjælp til planlægning og konfiguration af antivirussoftwaren. Bemærk: Den Premium Support-service, du købte sammen med dit produkt, omfatter ikke faktisk fjernelse eller udbedring af virus, efter at dit system allerede er inficeret og beskadiget af virus. Assistance til fjernelse og udbedring af virus kan tilbydes mod ekstra betaling.

## Adgang til Dell SupportAssist:

Dells SupportAssist til pc'er og tablets er et valgfrit softwareprogram, som når det er installeret, vil overvåge dit system for kritiske opdateringer og problemer, og advare dig om opdatering af dit system eller udbedring af fejl. Funktionerne kan variere afhængig af rettigheder, men for Premium Support vil, i tilfælde af at der registreres en fejl, oplysninger om systemtilstand indsamles og sendes til Dell, og åbne en anmodning om support, og påbegyndelse af en løsning. SupportAssist til pc'er og tablets er designet til at reducere antallet af tekniske supporttrin, og speed løsningen af problemet op, og derved give en personlig og effektiv supportoplevelse.



SupportAssist er nu pre-installeret på de fleste nye Dell-enheder, der kører Windows 10 operativsystemet og kan findes i menuen Start under Alle programmer i Dell-mappen.

Når det bruges sammen med Premium Support, vil Dells SupportAssist-softwareprogram give følgende funktioner og ydelser:

- Overvågning af systemer for kritiske opdateringer og problemer, der påvirker den normale drift og ydelse.
- Automatisk oprettelse af en anmodning om Dells tekniske support i tilfælde af, at der registreres et problem.
- Automatisk udsendelse af en garantidel til udskiftning.

### Premium Support omfatter ikke:

- Enhver serviceydelse, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Fjernelse af malware og virus. Support til fjernelse og udbedring af virus kan tilbydes mod ekstra betaling.
- Teknisk assistance til shareware-programmer.
- Teknisk support til softwareprogrammer som Dell anser for at være ualmindelige og ikke understøttet af OEM-fabrikanter, eller ikke registreret i listen under omfattende softwaresupport, eller ikke tilhørende de populære titler.
- Support til hardware fra 3.-part.
- Support til avanceret kablet/trådløst netværk eller netværksoptimering.
- Support til optimering af ydelse
- Support til web-udvikling, databaseprogrammering eller assistance til scripting.
- Reparation af understøttede produkter ved beskadigelse eller fejl, der udelukkende er kosmetiske, og ikke påvirker enhedens funktionalitet.
- Reparationer som følge af overdrevet brug, slitage.
- Hvor Dell afgør, at der ikke er nogen fejl (fejlen kan ikke genskabes).
- Service til udstyr, som er blevet beskadiget som følge af misbrug, udnyttelse af det understøttede produkt eller dets komponenter (herunder, men ikke begrænset til, brug af forkert netspænding, forkerte sikringer, inkompatible enheder og 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.
- Reparationer, der er nødvendige på grund af ændring, justering eller reparation, udført af andre end Dell, Dells autoriserede forhandler eller serviceudbyder eller af kunder, der anvender CSR-dele (Customer Self Replaceable).
- Support til udstyr beskadiget som følge af force majeure (så som, men ikke begrænset til lyn, oversvømmelse, tornado, jordskælv og orkaner).
- Bemærk: Specifikke situationer kan opstå, hvor det supportede Dell-produkt er inficeret med en virus, der forhindrer Dell i at yde support, indtil virussen er fjernet. I disse tilfælde vil kunden blive underrettet af Dells teknikere.

### Sådan kontakter du Dell, hvis du har brug for en serviceydelse:

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

#### Trin et: Brug en af support-mulighederne for at kontakte Dell for assistance

Kontakt Dell fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt. Du vil hjælpe os til at betjene dig bedre, hvis du har følgende oplysninger og materialer klar, når kontakter os: Dit produkts faktura og serienummer, servicemærkenummeret, model og modelnummer, mobilenhed, telefon eller SIM-kortnummer, den aktuelle version af operativsystemet, som du anvender, varemærkerne og modeller for de eksterne enheder (fx et modem), som du anvender.



Levere alle andre oplysninger som Dell måtte ønske. Vi vil kontrollere kundens understøttede produkt, de gældende service- og responsniveauer og eventuelle udløbne servicere.

#### **Online, chat & e-mail-support:**

Der kan være mulighed for chat og e-mailsupport. Kontaktoplysninger for online, chat og e-mailsupport er tilgængelige på [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support).

#### **Anmodninger om telefonisk support:**

Telefonbaseret teknisk assistance af højt uddannede teknikere er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (inklusive helligdage). I lande hvor service primært leveres på det lokale sprog, vil service uden for normal arbejdstid, kun tilbydes på engelsk.

Ved telefoniske henvendelser, kontakt Dell på nummeret nedenfor. Vær klar til at indtaste ekspresservicekoden, for det understøttede Dell-produkt, når du bliver bedt om det.

Der henvises til afsnittet "Kontakt os" i din online-shop for en komplet liste over kontaktoplysninger og supportmuligheder: <http://www.dell.com/support/contents/uk/uk/ukdhs1/category/Contact-Information>

#### **Trin to: Assistance med online eller telefonbaseret fejlsøgning**

- Når du bliver bedt om det, skal du oplyse, hvilke fejlmeddelelser der vises, hvornår de vises, og hvilke aktiviteter der blev udført umiddelbart inden fejlmeddelelsen, samt hvilke skridt du allerede har taget for at løse problemet.
- Vi vil gennemføre en række fejlfindingstrin sammen med dig for at hjælpe med at diagnosticere problemet.
- Erfaringen har vist, at det er muligt at løse de fleste produktfejl ved fjernfejlfinding.
- Følg instruktionerne og forslag omhyggeligt. Diagnosticerings- og fejlfindingstrinnene, beskrevet i trin et og to, er et væsentligt aspekt for at nå til den rigtige løsning af problemet. Disse trin kan måske kræve mere end ét opkald til Dell, eller en længere konsultation, og du vil måske blive bedt om at åbne dit understøttede produkt, hvor dette er sikkert.
- Hvis problemet med dit understøttede produkt er dækket under Dells generelle hardwareservice, og hvis Dell konkluderer, efter en diagnosticering eller fejlfinding, at udsendelse af en servicetekniker er nødvendig eller produktet skal retur for reparation, vil vi give yderligere oplysninger herom.

#### **Hvis uden for købslandet**

Dell tilbyder Premium Support på dit Supported Product, hvis du rejser midlertidigt eller flytter permanent til et andet land. Visse service- og supportfunktioner er muligvis ikke tilgængelige, og er underlagt vilkårene i afsnittet om geografiske begrænsninger nedenfor samt følgende betingelser:

- bekræftelse af retten til service,
- support ydes på det/de sprog, der anvendes af Dell for at yde support til kunder i det nye land,
- den lokale tilgængelighed af lokal arbejdskraft og dele (især visse dele, såsom fremmedsprogstastaturer eller ac-adaptere, er muligvis ikke tilgængelige),
- den lokale evne til at understøtte software, som ikke er på det lokale sprog eller ikke designet til det lokale marked, og du skal overføre servicekoden på Dell-produktet til den lokale land, hvis du flytter til et andet land.

#### **Onsite-service:**

Hvis Dell konkluderer, efter afsluttet diagnosticering eller fejlfinding, at onsite-service er nødvendig for løsning af dit produkts problem, er en sådan service tilgængelig, i henhold til din generelle hardwareservice, i det land hvor du har købt det understøttede produkt hos Dell, eller en af Dell autoriseret forhandler, eller en af Dell autoriseret serviceleverandør. Oplys teknikeren om den fulde adresse for produktets placering. Både resultatet af servicen og servicerespondstiderne er afhængige af, hvilken tid på dagen opkaldet eller anmodningen modtages af Dell, det købte servicealternativ, tilgængeligheden af reservedele, geografiske begrænsninger, vejrforhold og vilkårene i denne aftale. Hvis du følger procedurerne beskrevet i denne aftale, og hvis dit problem berettiger til udsendelse i henhold til denne aftale, vil serviceteknikeren blive udsendt efter fjerndiagnosticeringen er afsluttet, normalt efter 1 til 2 arbejdsdage i storbyområder eller så hurtigt som praktisk muligt i mere fjerntliggende områder, for at ankomme på din lokalitet mellem kl. 9.00 og 17.30 lokal tid på normale arbejdsdage, undtagen fastlagte helligdage. Hvis



serviceteknikeren udsendes til servicen efter kl. 15.00, er det muligt, at han skal bruge en yderligere arbejdsdag inden han er fremme på din adresse.

- **Der skal være en voksen til stede.** Ved service leveret onsite, skal der hele tiden være en voksen tilstede under serviceteknikerens besøg.
- **Den assistance du skal yde.** Serviceteknikeren skal have fuld adgang til systemet og (uden omkostning for teknikeren) tildeles arbejdsplads, strøm og en lokal telefonlinje. Hvis disse krav ikke opfyldes, er teknikeren ikke forpligtet til at yde servicen.
- **Hvis du forpasser servicebesøget.** Hvis du eller din autoriserede repræsentant ikke er på adressen, når serviceteknikeren ankommer, kan serviceteknikeren ikke servicere dit system. 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 tredjeparts leverandør der handler på vegne af Dell.



## Bilag A:

### Andre muligheder for servicerespons:

Hvis Dell efter afsluttet diagnosticering og fejlfinding 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 teknikeren, afhængigt af landet/regionen. 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 returnere udskiftede dele hvis det forlanges af Dell.** Kunden er forpligtet til at betale den på tidspunktet aktuelle standardpris til Dell for alle dele, som er blevet fjernet fra kundens Supported Produkt og ikke er blevet korrekt returneret til Dell af kunden. I tilfælde af, at kundens understøttede produkt er placeret i et område, der aktuelt ikke er serviceret af en større almindelig transportør, eller har en begrænset service af en eller flere større almindelige transportører, vil Dells normale reparationssservice blive forsinket.

Kunden skal ikke sende vejledninger eller fortrolige, varemærkebeskyttede og personlige oplysninger så som eksterne harddiske, dvd'er, pc-kort etc. Dell kan ikke holdes ansvarlig for tabte eller beskadigede data, beskadigede eller mistede medier eller for kundens fortrolige, varemærkebeskyttede eller personlige oplysninger.

<b>Serviceresponsniveau:</b>	<b>Land/region:</b>	<b>Detaljer:</b>
<b>Partner Led Carry In Service (Partner-indleveringsservice)</b>	Tilgængelig i nogle nye markeder i Europa, Mellemøsten og Afrika.	Carry-In-service er en "indleverings"-service, 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. Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til responstiden, der fremgår af kundens ordreformular. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceleverandør kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparationssserviceniveauer kan variere efter land og by.
<b>Afhentnings- og afleveringsservice</b>	Vesteuropa	Afhentnings- og afleveringsservice iværksættes ved at kontakte Dells teknisk support. Hvis der konstateres en kvalificeret hændelse i et understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via fjernfejlfinding sammen med Dell-teknikeren, 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. Aftale om reparationssserviceniveau er mellem 7 og 12 arbejdsdage.
<b>Partner Led Collect and Return Service (Partner afhentning og aflevering)</b>	Tilgængelig i nogle nye markeder i Europa, Mellemøsten og Afrika.	Afhentnings- og afleveringsservice iværksættes ved at kontakte din Dell-autoriserede serviceleverandør. Hvis der konstateres en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via fjernfejlfinding med din Dell-autoriserede tekniker, 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. Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til responstiden, der fremgår af kundens ordreformular. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceleverandør 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.
<b>Parts Only Service (Kun reservedele)</b>	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.
<b>Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice)</b>	Globalt tilgængelig	For kunder med Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice), eller hvis Dell finder 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, efter Dells skøn, kan en servicetekniker også blive sendt ud for at udskifte/installere erstatningsproduktet. Ved modtagelse af erstatningsproduktet skal kunden returnere det defekte understøttede produkt til Dell, ved, inden for 3 arbejdsdage, at tage det defekte understøttede system med til den udpegede returtransportørs adresse. Hvis Dell skønner, at kundens 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 forsendelsesfragtbreve, som normalt vil blive afsendt til kundens adresse sammen med erstatningsproduktet. 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.

## Kundens generelle ansvarsområder

**Ret til at tildele adgang.** Kunden varetager og garanterer at have indhentet tilladelse for både kunden og Dell til at få adgang til, samt at bruge de understøttede produkter, dataene i 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 serviceydelser.

**Samarbejde med onlinesupport diagnosticerings-, telefon- og onsite-teknikere.** Kunden vil samarbejde med og følge de anvisninger, som Dells fjernsupportservice-, telefon- og onsite-teknikere måtte komme med. Erfaringen har vist, at det er muligt at løse de fleste systemproblemer og fejl ved fjernsupport igennem tæt samarbejde mellem bruger og analytiker eller tekniker.

**Vedligeholdelse af software og servicerede versioner.** Kunden skal vedligeholde software og Supported Products på minimumsniveauer eller -konfigurationer som specificeret af Dell på [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). 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.

**Sikkerhedskopiering af data. 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 bør tage regelmæssige sikkerhedskopier 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 flytbare medier såsom SIM-kort, cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker yder assistance.

### DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR:

- NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETTLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER,**
- MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE,**





- ☒ **BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER,**
- ☒ **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,**
- ☒ **NETETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK**
- ☒ **ENHVER HANDLIG ELLER UDELADELSE, HERUNDER FORSØMMELIGHED AF DELL ELLER EN TREDJEPARTS-SERVICEUDBYDER.**

Dell er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Ved returnering af et understøttet produkt eller en del heraf, skal kunden kun medsende det understøttede produkt eller den del, der er blevet anmodet om af Dell.

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

**Tredjepartsgarantier.** Disse serviceydelser kan indebære, 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 selv udfører arbejde på hardwaren eller softwaren. Kunden skal sikre, at Dells udførelse af serviceydelser ikke vil påvirke sådanne garantier, eller hvis de gør, at påvirkningen vil være acceptabel for kunden. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for tredjepartsgarantier eller eventuelle virkninger, som serviceydelserne kan have på disse garantier.

**Vilkår og betingelser.** Denne servicebeskrivelse er underlagt Dells salgsbetingelser, når produktet er købt direkte 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.



## Vilkår og betingelser for Dells serviceydelser

Se nedenstående skema med webadressen til aftalen, der er gældende for din adresse, hvor din aftale findes. Parterne anerkender, at de har læst og accepterer at være bundet af sådanne online-vilkår.

Kundens adresse	Vilkår og betingelser, som gælder for dit køb af Dells servicier	
	Kunder, der køber Dells serviceydelser direkte fra Dell	Kunder, der køber Dells serviceydelser igennem en autoriseret Dell-forhandler
USA	Amerikanske- "Salgsbetingelser for forbrugskunder" på <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>	Amerikanske- "Salgsbetingelser for forbrugskunder" på <a href="http://www.dell.com/terms">www.dell.com/terms</a>
Canada	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Engelsk) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Fransk-canadisk)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (Engelsk) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (Fransk-canadisk)
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokal <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> landespecifik hjemmeside eller <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>	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. Du vil 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 relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være, som aftalt mellem dig og sælgeren.
Europa, Mellemøsten og Afrika:	Hvis du er forbrugskunde, Salgsbetingelser for forbrugskunder: Hvis du er erhvervskunde, Salgsbetingelser for erhvervs kunder se dit lands hjemmeside på <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> *. Servicebeskrivelse: vælg dit land på <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>  Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor: Frankrig: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> Tyskland: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> Storbritannien: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	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. Du vil 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 relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være, som aftalt mellem dig og sælgeren.
Latinamerika og de Caribiske øer	Lokal <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> landespecifik hjemmeside eller <a href="http://www.dell.com/servicecontracts">www.dell.com/servicecontracts</a>	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. Du vil 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 relevant direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.



\* Kunderne kan finde deres lokale [www.dell.com](http://www.dell.com) hjemmeside ved blot at besøge [www.dell.com](http://www.dell.com) fra en computer med forbindelse til internettet på deres lokalitet eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells hjemmeside "Vælg en Region/Land" tilgængelig på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

#### **Alle kunder:**

Forud for udløbet af din servicekontrakt og underlagt begrænsningerne fremsat i denne servicebeskrivelse, er det muligt at forlænge serviceperioden baseret på tilgængelige muligheder, der på dette tidspunkt, er gældende for dit understøttede produkt. Dette under forudsætning af, at varigheden af din servicekontrakt ikke forlænges ud over varigheden af den generelle hardware-garantiservice (inklusive alle garantiforlængelser). Kunden accepterer, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat udnyttelse af serviceydelsen ud over den oprindelige periode, vil ydelsen blive underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som kan gennemses på [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts).

I det omfang 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 serviceydelser, modtager levering af serviceydelser, udnytter serviceydelser eller den tilhørende software, eller når du klikker på knappen eller feltet "Jeg accepterer" på Dell.com-webstedet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller internetgrænseflade, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne serviceaftale på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du er bemyndiget til at indgå denne serviceaftale på vegne af den pågældende virksomhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til virksomheden. 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 servicier

### 1. Understøttede produkter

Denne service er tilgængelig for understøttede produkter, der inkluderer Dell Inspiron™, XPS™ og Alienware™-produkter købt i en standardkonfiguration ("**Supported Products**"). Det specifikt dækkede produkt under denne aftale er beskrevet i din faktura eller oplysningssiden, der medfølger kopien af denne aftale. Der tilføjes jævnligt understøttede produkter til listen, så kontakt en salgsrepræsentant eller besøg [www.dell.com](http://www.dell.com) for den senest opdaterede liste med servicier tilgængelige til dine produkter. Alle understøttede produkter mærkes med et serienummer ("**Servicemærket**"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert understøttet produkt. Sørg for at have servicemærket på det understøttede produkt klar, når du kontakter Dell i forbindelse med denne service.

### 2. Servicebetingelser

Denne aftale begynder på ordredatoen og fortsætter i servicens løbetid. "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 aftale begynde på datoen for det første køb, og vil være gældende i den periode, der er angivet af Dell i de understøttede dokumenter (fx. Dell-faktura) og Dells websted. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er serviceydelser, købt under denne aftale kun til kundens eget interne brug, og må ikke anvendes til videresalg eller i forbindelse med et servicebureau.

### 3. 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 produkt til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage originaldelen til Dell, medmindre kunden har købt servicen "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk), 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 i overensstemmelse med de skriftlige instrukser, der følger med udskiftningsenheden (i det tilfælde, at 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 AFTALE, 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.

### 4. Dele

Dell anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af nye og renoverede dele og produkter fra forskellige producenter til at udføre reparationer og udskiftninger.

### 5. Udvidede ombytningsvilkår for alle serviceniveauer

Dell kan tilbyde at levere en ombytningsdel eller -produkt ("Ombytningsdel") til dig på en udvidet ombytningsbasis, uanset det oprindelige serviceniveau du har købt. Inden leverance af udvidet ombytningservice kan Dell kræve et gyldigt kreditkortnummer og kreditautorisation eller forudbetaling for ombytningsdelen inden afsendelse af en sådan ombytningsdel. 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 den grundlæggende hardwareservice. Hvis vi ikke modtager din originale del eller produkt indenfor 10 dage, vil vi opkræve det aktuelt gældende beløb for ombytningsdelen på dit kreditkort, eller i tilfælde af en forudbetaling vil denne ikke blive refundert. Hvis vi ved modtagelse af din originale del eller produkt konstaterer, at dit produkt ikke er dækket under den generelle hardwareservice, vil vi give dig muligheden for at returnere ombytningsdelen for egen regning inden for ti (10) dage, fra den dato hvor vi kontaktede dig omkring den manglende dækning. Hvis du ikke returnerer ombytningsdelen, vil vi opkræve det aktuelt gældende beløb for ombytningsdelen på dit kreditkort, eller i tilfælde af en forudbetaling vil vi ikke refundere denne. Hvis du anmoder om en ombytningsdel, og ikke vil oplyse kreditkortnummer eller forudbetale i henhold til denne paragraf, vil du ikke modtage en ombytningsdel.



## 6. Andre vigtige oplysninger

**Ingen garantier.** I den udstrækning det er tilladt i henhold til lokal lovgivning, accepterer kunden, og er enig i naturen af denne service, leveres "som den er", og at Dell ikke yder garantier med hensyn til servicen eller resultaterne af servicen, hverken udtrykt eller antydnet, inklusive men ikke begrænset til nogen form for antydede garantier for salgbarhed eller egnethed til bestemte formål. Dell fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier med hensyn til de serviceydelser, der leveres under nærværende aftale.

**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, hændelige, specielle eller følgeskader, udgifter, omkostninger, fortjenester, mistet besparelse eller fortjeneste, mistede eller ødelagte data eller andre ansvarsforpligtelser som følge af eller relateret til denne aftale eller som følge af installation, afinstallation, brug af eller manglende evne til at kunne bruge produktet, eller som følge af brugen af servicematerialer leveret under nærværende aftale.

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- ELLER FØLGESKADER ELLER (ii) ANTYDEDE GARANTIER, SÅ DE OVENFOR UDELUKKELSER VIL I SÅ FALD IKKE VÆRE GÆLDENDE.

**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.** I det omfang det er tilladt i henhold til lokal lovgivning, kan Dell nægte at levere serviceydelser, hvis det anses for at være sandsynligt, at serviceydelserne skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere, eller ydelsen ligger ud over serviceydelsernes omfang. Dell fraskriver sig ethvert ansvar for fejl eller forsinkelser, der skyldes forhold uden for Dells kontrol. Servicen gælder kun for den brug, som det understøttede produkt er designet til. Kunden anerkender, at Dell muligvis ikke vil være i stand til at løse kundens specielle problem.

**Valgfri tjenester.** Valgfri serviceydelser (omfatter support efter behov, installation, rådgivning, administreret og professionel support eller træningstjenester) kan være tilgængelige for køb fra Dell, og vil variere, efter hvor kunden befinder sig. Valgfrie serviceydelser kræver muligvis en separat aftale med Dell. Hvis der ikke findes en sådan aftale, leveres valgfrie serviceydelser i henhold til vilkår og betingelser i denne servicebeskrivelse.

**Overdragelse.** Dell kan overdrage denne service og/eller servicebeskrivelse til kvalificerede tredjepartsserviceudbydere.

**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 serviceydelser fra andre end Dell, henvises til din salgskvittering eller anden ordredokumentation for returneringspolitik. Besøg dit oprindelige købssted ved returnering, annullering eller refundering. KUNDER DER HAR KØBT FRA DELL, KAN ANNULLERE DENNE AFTALE VED AT FREMSENDE EN SKRIFTLIG AMODNING TIL DELL MINDST TREDIVE (30) DAGE FØR ANNULERING. DELL VIL UDSTEDE REFUNDERING TIL DIG FOR UBRUGTE DELE AF SERVICEN, SOM DU HAR BETALT FOR. HVIS DER ER FORLØBET MERE END TREDIVE (30) DAGE AF DET AKTUELLE KONTRAKTÅR, VIL DER IKKE BLIVE REFUNDERET FOR DET AKTUELLE KONTRAKTÅR. DEN GRUNDLÆGGENDE GARANTISERVICE KAN IKKE ANNULERES. ANNULERING AF UDVIDEDE GARANTIER ELLER EKSTRA SERVICEYDELSER, TIL EN HVER TID EFTER ORDREN ER PLACERET, KAN 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 kan annullere denne service på ethvert tidspunkt i servicens kontraktperiode, på grund af en af følgende årsager:

- Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
- Kunden afviser at samarbejde med den assisterende analytiker.
- Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
- Hvis du truer teknikeren enten mundtligt 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, med mindre lokal lovgivning kræver anden annulleringsform, som ikke kan fraviges ved aftale. Hvis Dell annullerer denne serviceydelse i henhold 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 serviceydelser, som kunden har betalt for.

**Geografiske begrænsninger og flytning.** Denne service bliver leveret til adresserne, der er anført på kundens faktura. Denne service er ikke tilgængelig i alle områder. I situationer, hvor flytningen sker til et destinationsland, hvor tjenesten allerede er tilgængelig, vil Dell gøre en kommercielt rimelig indsats for at ære serviceforpligtelserne ifølge servicevilkårene i destinationslandet. I situationer hvor flytningen er til et land eller region, hvor servicen ikke er tilgængelig, følger servicen ikke med. Servicemulighederne, inklusive serviceniveauer og tider for teknisk support varierer fra område til område, og visse løsninger kan muligvis ikke købes i kundens område. Dells forpligtelse til at levere service i forbindelse med omplacerede understøttede Dell-produkter forudsætter lokal tilgængelighed, og kan være pålagt yderligere gebyrer.

**Overdragelse af service.** I henhold til de begrænsninger, der fremgår af denne servicebeskrivelse, kan kunden overføre denne service til en tredjepart, der køber hele kundens understøttede Dell-produkt inden udløbet af den aktuelle serviceperiode forudsat, at kunden er den oprindelige køber af det understøttede Dell-produkt og denne service, eller hvis kunden købte det supportede Dell-produkt og denne service fra den oprindelige ejer (eller en tidligere overdragelsesmodtager) og har overholdt alle overførselsprocedurer, som kan ses på adressen [www.dell.com/support/global](http://www.dell.com/support/global). Der kan opkræves et overdragelsesgebyr. Bemærk! Hvis kunden eller den person, til hvem kunden har overdraget sine rettigheder, flytter det understøttede Dell-produkt til en geografisk placering, hvor denne serviceydelse ikke er tilgængelig eller ikke er tilgængelig til den samme pris, som kunden har betalt for denne serviceydelse, 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.

**Fair Use-politik.** Brugen af disse servicere 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.

**Optagelse af telefonsamtaler.** Hvis tilladt i henhold til gældende lovgivning, vil Dell eller dennes tredjeparts underleverandører, efter eget skøn, optage dele af, eller hele telefonsamtaler mellem dig og Dell, med det formål at overvåge kvaliteten af Dells respons. **Ved at bruge disse serviceydelser accepterer du, at din telefonsamtaler med Dell eller Dells tredjeparts underleverandører overvåges eller optages.**

© 2015 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan i dette dokument være brugt til at henvise til enten de enheder, der ejer varemærkerne og navnene, eller til deres produkter. Dells vilkår og betingelser for salg er gældende og kan placeres med henvisning til teksten og diagrammet ovenfor under "Dells vilkår og betingelser".

