

Servicebeskrivelse

Dell Premium Support Plus

Indledning

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

Dell Premium Support Plus leverer teknisk fjernsupport til løsning af hardware- og softwareproblemer gennem både online support og uddannede telefonsupportspecialister til Dell-brandede understøttede produkter, herunder international support, når du er ude at rejse, eller hvis du flytter til et nyt land. Løsning af softwareproblemer inkluderer support af visse forudinstallerede softwaretitler på Dell-brandede produkter. Løsning af softwarefejl omfatter ligeledes kommercielt rimelige bestræbelser på at yde support til visse almindeligt tilgængelige kundeinstallerede og lovligt indkøbte softwaretitler som f.eks. internetbrowsere, operativsystemer, personlig finanssoftware, produktivitsprogrammer, e-mailprogrammer, redigeringssoftware til film og billeder samt gamingtitler. Derudover inkluderer løsning af softwareproblemer råd til "hvordan", opsætning af antivirus, hjælp til printer/netværksforbindelse, opsætning af forældrekontrol, opsætning af sikkerhedskopiering af data, fjernelse af virus og malware samt systemvedligeholdelse og optimering af ydeevnen.

Alle hændelser, som efter Dells mening er inden for omfanget af servicen beskrevet i denne servicebeskrivelse, vil blive anset for at være "kvalificerede hændelser". Ved hardwareproblemer, der ikke kan løses ved fjernfejlfinding, vil Dell kunne tilbyde onsite-service som en del af denne service som hjælp til at løse problemet/problemerne. Hvis Dell afgør, at der kræves en anden reparationsmetode end 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. BRUG VENLIGST 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 SERVICERNE. AL HARDWARE-REPARATIONSSERVICE ER FOR PRODUKTFEJL OMFATTET AF DIN BEGRÆNSEDE DELL-HARDWAREGARANTI ELLER GRUNDLÆGGENDE HARDWARESERVICEAFTALE (se www.dell.com/warranty). **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.**

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 erhvervskunder 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 følgende:

- **Hardwaresupport** for dit Dell-brandede understøttede produkt gennem:
 - **Online-support og telefonbaseret fejlfinding og løsning af hardwarefejl af uddannede**

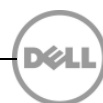


- **Dell-eksperter.** Online- og telefonbaseret support er tilgængelig 24 timer i døgnet, 7 dage om ugen (inklusive helligdage). I lande, hvor service primært leveres på det lokale sprog, vil service uden for normal forretningsstid kun tilbydes på engelsk; og
 - **Udsendelse af teknikere onsite og/eller servicedele** (som bestemt af Dell efter en fjerndiagnosticering. Dell kan beslutte, at en anden reparationsmetode end onsite-service efter fjerndiagnosticering kræves. Onsite-service er kun tilgængelig inden for normal arbejdstid og på almindelige arbejdsdage gældende i dit lokale område).
 - **Prædiktiv problempåvisning** er mulig med SupportAssist-teknologi. SupportAssist kan påvise mange harddisk-, batteri- og solid state-drev-problemer, inden de viser sig, så du og Dell kan komme i gang med at finde en løsning.
- **Hændeligt uheld/CompleteCare (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 herunder i afsnittet Hændeligt uheld/CompleteCare, og læs om landespecifikke vilkår og betingelser i **Bilag B**.
- **Omfattende softwaresupport** (beskrevet i detaljer i afsnittet "Omfattende softwaresupport" herunder) omfatter:
 - **Hjælp til fjernfejlfinding og løsning af softwareproblemer fra 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 forudinstalleret af Dell i dit Dell-brandede understøttede produkt. I lande, hvor service primært leveres på det lokale sprog, vil service uden for normal forretningsstid kun tilbydes på engelsk; og
 - **Kollaborativ assistance** fra Dells supportsamarbejdspartnere til tilgængelige slutbrugerprogrammer og operativsystemer forudinstalleret af Dell i Dell-brandede understøttede produkter. I afsnittet om Kollaborativ assistance herunder findes flere detaljer.
- **Fjernassistance til løsning af softwareproblemer for almindeligt tilgængelige kundeinstallerede softwaretitler** på det Dell-brandede understøttede produkt gennem kommercielt rimelige bestræbelser på at levere personlig, trinvis hjælp til softwareinstallation og -konfiguration, udførelse af eventuelle nødvendige opdateringer, afinstallation eller opgradering af software eller nulstilling til fabriksindstillinger.
- **Fjernassistance med fjernelse af virus og malware:** Hjælp til at fejlfinde og fjerne de fleste typer virus og malware.
- **Vedligeholdelse og optimering af ydeevne:** Fjernassistance og SupportAssist-baseret hjælp til at forbedre ydeevnen for langsomt kørende systemer.
- **International support:** Hjælp er tilgængelig for kunder, mens de rejser, eller hvis de flytter permanent til et andet land. Visse service- og supportfunktioner er muligvis ikke tilgængelige, og yderligere restriktioner kan være gældende. Du kan finde flere oplysninger i afsnittet International support herunder.

Omfattende softwaresupport:

Omfattende softwaresupport omfatter fjernsupport for software til udvalgte slutbrugerprogrammer og operativsystemer, som er forudinstalleret af Dell i dit Dell-brandede understøttede produkt. Dækkede softwaretitler omfatter typisk forudinstallerede slutbrugerprogrammer som f.eks. Microsoft® Windows-operativsystem, McAfee® AntiVirus™-software, Microsoft® Office-software, Intuit® QuickBooks®-bogføringssoftware, Adobe® Photoshop®-software og Adobe Acrobat®-software. Kontakt venligst en teknisk support-analytiker fra Dell for at få den nyeste, opdaterede liste over omfattede softwareprodukter, eller besøg www.dell.com/comprehensive. Bemærk venligst, at understøttede tredjepartsprodukter kan ændres når som helst og 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 eksterne 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, som er forudinstalleret 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 "fejlseddel" 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 KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR YDELSEN AF ANDRE PRODUCENTERS PRODUKTER ELLER SERVICER.

Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne. Eller 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:

Dells uddannede eksperter leverer fjernassistance til løsning af softwareproblemer til almindeligt anvendte, legalt anskaffede, kundeinstallerede softwaretitler ved at tilbyde personlig, trinvis hjælp til 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 herunder er kun illustrative eksempler:

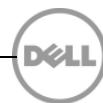
- Almindeligt anvendte e-mailprogrammer såsom Outlook® eller Outlook Express®
- Almindeligt tilgængelige internetbrowsere såsom Firefox®, Google Chrome™-, Opera™-software eller Windows® Internet Explorer®
- Almindeligt anvendte produktionssoftwareprodukter såsom Microsoft® Office®, Open Office, Adobe®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

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

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

Dells uddannede eksperter vil yde trinvis rådgivning 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 eksternt udstyr.
- Hvordan man konfigurerer antivirussoftware.



- Hvordan man konfigurerer forældrekontrol.

Dell SupportAssist til pc'er:

Dell SupportAssist overvåger dit system for kritiske opdateringer og problemer. Premium Support Plus med SupportAssist kan hjælpe dig med at få løst problemer ved automatisk at registrere problemet og proaktivt give Dell besked, så vi kan begynde at finde en løsning, ofte inden du bemærker nogen symptomer. SupportAssists proaktive meddelelser omfatter problemer med operativsystemet, softwareopgraderinger, driveropdateringer og programrettelser, malware, virusinficerede filer, harddiskfejl, batterier, hukommelse, interne kabler, termiske sensorer, varme-sinke, blæsere, solid state-drev og skærmmkort.

Denne valgfri teknologi er tilgængelig for alle Dells supportplaner for de omfattede produkter og operativsystemer, men funktionerne kan variere afhængigt af dit serviceplanniveau. På <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home> kan du finde flere oplysninger om omfattede produkter, operativsystemer, problemer og komponenter. Du kan også kontakte Dells tekniske support for at få flere oplysninger. Hvis du har Premium Support Plus, får du alle funktioner i Premium Support Plus med SupportAssist, herunder:

- Automatisk problemregistrering og pc-optimeringer
- Påvisning af mulige problemer med harddisk, batteri og solid state-drev, inden problemet opstår
- Fjernelse af virus og malware

SupportAssist giver dig også mulighed for at:

- Få adgang til dine serviceplanoplysninger, brugermanual og en liste over almindelige problemer og deres løsninger
- Køre diagnosticeringsscanninger for at kontrollere pc-hardwarens sundhed
- Holde dig opdateret med anbefalinger til driver- og softwareopdateringsanbefalinger
- Anmode om support på et hvilket som helst tidspunkt
- Nemt finde oplysninger om Dells telefonnummer, chat eller e-mail

De fleste Dell-pc'er har allerede SupportAssist installeret. Søg efter "SupportAssist" i Windows-startmenuen, eller [download nu](#). Se [videoen om installation af SupportAssist](#) og [videoen om registrering af SupportAssist](#) for at få flere oplysninger.

Hvilke data indsamles af SupportAssist?

Brugeroplysninger som f.eks. computernavn, netværksdomæne, IP-adresse og Dells servicemærke.

Hardwarekonfigurationsoplysninger som f.eks. installerede enheder, processor(er), hukommelse, netværksenheder og brug.

Softwarekonfigurationsoplysninger som f.eks. oplysninger om operativsystemet.

Dell SupportAssist er ikke designet til at indsamle andre personlige oplysninger end dem, der er angivet ovenfor, med henblik på at gøre det muligt for Dell at levere services, f.eks. personlige filer, webbrowsinghistorik eller cookies. Ved at acceptere denne servicebeskrivelse og installere SupportAssist/tillade installation af SupportAssist giver du dit samtykke til sådan behandling med henblik på Dells levering af servicen til dig. I det omfang der indsamles eller vises persondata under fejlfindingsprocessen, vil de blive behandlet i henhold til Dells fortrolighedspolitik. Besøg www.Dell.com/Privacy for at gennemse Dells komplette fortrolighedspolitik.

Hvordan afinstallerer jeg SupportAssist?

Vigtigt: Dell kan ikke længere levere alle Premium Support Plus-services til dig, hvis Dell SupportAssist afinstalleres.

Hvis du på et tidspunkt vælger at fjerne Dell SupportAssist, skal du blot gå til Tilføj/fjern eller til Fjern et program i Windows®-kontrolpanelet, markere SupportAssist og klikke på knappen Fjern. Du kan også kontakte teknisk support hos Dell for at få hjælp.



Premium Support Plus omfatter ikke:

- Enhver serviceydelse, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.
- Teknisk support til shareware-programmer
- Teknisk support til softwareprogrammer, som Dell anser for at være ualmindelige, som ikke understøttes af OEM-fabrikanten eller ikke er registreret på listen Omfattende softwaresupport, eller som ikke er blandt de mest populære spiltitler.
- Support til hardware fra tredjepart.
- Support til avanceret kabelforbundet/trådløst netværk eller netværksoptimering.
- 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 og 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, uheld (ud over dem, der udtrykkeligt er omfattet af vilkårene for Hændeligt uheld/CompleteCare) eller 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 (såsom, men ikke begrænset til, lyn, oversvømmelse, tornado, jordskælv og orkaner).

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 Dells begrænsede hardwaregaranti eller basisservice til hardware (se www.dell.com/warranty) kræves inden modtagelse af denne service.

Trin et: Brug en af supportmulighederne for at kontakte Dell vedrørende assistance

Kontakt Dell fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt. Hvis du kontakter Dell ved hjælp af en anden enhed end den enhed, der er et understøttet produkt, f.eks. en telefon eller en anden computer, skal du stadig sørge for at have fysisk adgang til det understøttede produkt. Du vil hjælpe os til at betjene dig bedre, hvis du har følgende oplysninger og materialer klar, når du kontakter os: Dit produkts faktura og serienummer, servicemærkenummeret, model og modelnummer, mobilenhed, telefon eller SIM-kortnummer, den aktuelle version af det operativsystem, du anvender, varemærkerne og modellerne for de eksterne enheder (f.eks. et modem), som du anvender. I nogle tilfælde kan Dell give dig mulighed for at scanne en QR-kode (quick read) for at fremskynde servicen. Du skal have adgang til en enhed, f.eks. en smartphone, der er udstyret med en QR-kodelæser for at kunne bruge denne servicemetode.

Stil alle andre oplysninger til rådighed, som Dell måtte ønske. Vi vil kontrollere kundens understøttede produkt, de gældende service- og responsniveauer og eventuelle udløbne services.

1. **SupportAssist – support fra din pc:**

Dell [SupportAssist](#)-teknologien er en nem metode til at kontakte Dell for at bede om support fra din pc. Bare besøg afsnittet "Få support" i SupportAssist for at komme i gang.

SupportAssist er forudinstalleret på alle Dell Windows 10-enheder (inkluderer ikke Windows 10S), eller du kan downloade på <http://www.dell.com/en-us/shop/supportassist-pcs-tablets-at-home/ab/supportassist-pcs-tablets-at-home>

2. **Online-support, chat eller e-mailsupport:**



Der kan være mulighed for online-support, chat og e-mailsupport. Afsnittet "Få support" i SupportAssist giver nem adgang til Dells kontaktoplysninger, når du gerne vil ringe til, chatte eller e-maile med en repræsentant fra Dell.

Kontaktoplysninger kan også findes på www.dell.com/support (for USA og Canada) og <http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center> (for alle andre lande)

3. Anmodninger om telefonsupport:

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.

Vedrørende anmodninger om telefonsupport skal du kontakte Dell på nedenstående nummer eller se afsnittet Kontakt os i vores online-shop, hvor der er en komplet liste over kontaktoplysninger og supportmuligheder. Vær klar til at indtaste koden for ekspres-service for det understøttede Dell-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
Canada	1-800-387-5752
Andre lande	Der henvises til afsnittet Kontakt os i vores online-shop for en komplet liste over kontaktoplysninger og supportmuligheder. Alternativt kan du besøge http://www.dell.com/support/contents/us/en/19/article/Contact-Information/International-Support-Services/international-contact-center

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, som er 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 af Dells begrænsede hardwaregaranti eller aftalen om basisservice til hardware, og hvis Dell konkluderer, efter en diagnosticering eller fejlfinding, at udsendelse af en servicetekniker er nødvendig, eller at produktet skal retur for reparation, vil vi give yderligere oplysninger herom.

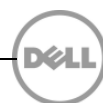
International support

Dell tilbyder Premium Support Plus på dit understøttede produkt, 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 mulighed for at yde support til software, der ikke er på det lokale sprog eller ikke er beregnet til det lokale marked, og
- du skal overføre servicemærket på Dell-produktet til det lokale land, hvis du flytter til et andet land.

Onsite-service:

Hvis Dell efter afsluttet diagnosticering og fejlfinding konkluderer, at onsite-service er passende for reparationsproblemet med dit understøttede produkt, så er sådan service tilgængelig for dit understøttede produkt i det land, hvor du købte det understøttede produkt fra Dell eller en autoriseret Dell-forhandler. Oplys teknikeren 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, vejrforhold og vilkårene i denne aftale. Hvis du følger de procedurer, der er beskrevet i denne aftale, og hvis dit problem berettiger til udsendelse i henhold til denne aftale, vil serviceteknikeren blive udsendt normalt 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 serviceteknikeren udsendes til servicen efter kl. 17.00, 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 til stede 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. Der skal ligeledes være adgang til en skærm, en mus (eller et pegeredskab) og et tastatur (uden omkostninger for Dell), hvis systemet ikke allerede omfatter disse elementer. 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.

Hændeligt uheld eller CompleteCare (i Latinamerika)

BEMÆRK: Disse vilkår og betingelser for hænderligt uheld/CompleteCare er IKKE gældende for kunder i Australien, Østrig, Belgien, Tjekkiet, Danmark, Finland, Frankrig, Tyskland, Grækenland, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, New Zealand, Norge, Polen, Portugal, Slovakiet, Spanien, Sverige, Schweiz, Storbritannien og Sydafrika.

Kunder i Europa, Mellemosten og Asien (EMEA) kan se deres vilkår og betingelser og separate dækning ved hænderligt uheld eller dækning ved hænderligt uheld og tyveri, når kunden har købt Premium Support Plus, på: www.Dell.com/servicecontracts.

Kunder i Australien og New Zealand kan gå til deres forsikring for hænderligt uheld eller hænderligt uheld og tyveri, kombinerede finansserviceguide og erklæringen for produktoffentliggørelse, som vil beskrive de vilkår og betingelser, der er gældende for hænderligt uheld-delen af kundens køb af Premium Support Plus på: www.Dell.com/servicecontracts

Under betingelserne i denne aftale og underlagt begrænsningerne i denne aftale 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 hænderligt uheld under håndtering (inkl. tab og fald) eller et elektrisk strømstød (i forbindelse med dette afsnit om Hændeligt uheld/CompleteCare, "servicen").

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 servicen købes til et pc-system, er både pc'en og den skærm, der er købt sammen med pc'en, dækket under denne servicekontrakt. Servicen dækker ikke eksternt monterede computere, eksternt udstyr, herunder, men ikke begrænset til, printere, eller andre enheder, der arbejder sammen med det understøttede produkt. Denne service dækker ikke komponenter, kabinetter, fjernsyn eller vægmontering af skærme, kabelføring eller dele, der klassificeres som "tilbehør" eller "forbrugsvarer", og som ikke er bygget ind eller er på 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, spilleenheder, 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, til hvilket du købte servicen, eller andre dele/komponenter, der kræver regelmæssig vedligeholdelse af brugeren.



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 service i henhold til denne aftale (en "kvalificeret hændelse"), er serviceaftalen 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.

Dette er ikke en forsikringskontrakt. Læs denne aftale omhyggeligt.

Serviceresponsniveau. Ved anmodning om service skal du lade Dell vurdere det understøttede produkt for at bestemme, om produktet er kvalificeret til 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 tekniker" 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 din service.

Kun hardware. Hændeligt uheld/CompleteCare-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 til skader i forbindelse med virusangreb (medmindre sådan skade er omfattet af den virussupport, der er inkluderet i Premium Support Plus)) 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 denne service ikke dække andre dele, der er tilføjede ved kundens fabriksintegration. Vi vil bestræbe os på, inden for rimelighedens grænser, at reparere eller udskifte ikke-software-dele der er fabriksintegreret efter kundens ønske, som eller betragtes som ikke kvalificeret udstyr. Der er imidlertid ingen garanti for dette i henhold til denne aftale.

Servicebegrænsninger. Denne aftale dækker ikke det 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 dennes udpegede 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 er beskadiget 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 forsvundet eller stjålet. For at få repareret eller udskiftet et understøttet produkt skal du returnere det ødelagte understøttede produkt i komplet tilstand 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 produktet 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, f.eks. cd'er og PC Cards. Vi leverer ikke nogen services til at genoprette data under denne aftale. 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 aftale 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 Hændeligt uheld/CompleteCare-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 force majeure, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, tornadoer, jordskælv og orkaner.

Yderligere begrænsninger for serviceydelser købt efter købet af det understøttede produkt. Hvor det tillades af lovgivningen, vil denne service også kunne købes efter den dato, hvorpå kunden købte det understøttede produkt. I disse tilfælde vil følgende forhold og begrænsninger være gældende:

• Anmodninger om service til det understøttede produkt kan ikke fremsendes før 30 dage efter købsdatoen for servicen, 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 servicen købes. Dell vil under ingen omstændigheder være ansvarlig for service til nogen form for skader eller defekter, der eksisterede, før kunden købte servicen.

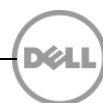
- Dell forbeholder sig retten til at undersøge det understøttede produkt for at få bekræftet, at det er i normal driftstilstand. Dell kan mod en merpris tilbyde kunden en reparation, der bringer produktet tilbage til sin normale driftstilstand.

- 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.

Geografiske begrænsninger og flytning. Hændeligt uheld/CompleteCare-support leveres til den eller de adresser, der er angivet på kundens faktura eller anden ordrebekræftelse. Hvis du har behov for international support til Hændeligt uheld/CompleteCare for et understøttet produkt, der ikke befinder sig i det land eller på den eller de adresser, som er angivet på kundens faktura eller anden ordrebekræftelse, vil servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og responstider, variere afhængigt af geografi, og visse muligheder er muligvis slet ikke tilgængelige på kundens adresse. Dells forpligtelse til at levere serviceydelser til flyttede understøttede produkter er afhængig af lokal servicetilgængelighed og kan være underlagt yderligere gebyrer samt inspektion og recertificering af de flyttede understøttede produkter til Dells gældende konsulentgebyrer for tid og materialer. Support uden for det land, hvor kunden har købt denne service, er måske mulig, hvis det anses som kommercielt rimeligt (f.eks. ikke tilgængelig i alle lande, ikke tilgængelig for alle dele, ikke tilgængelig for alle kunder). Derudover inkluderer support i udlandet ingen udskiftning af hele enheden. Kontakt en teknisk support-analytiker fra Dell, hvis du har brug for flere oplysninger. Kunden skal give Dell tilstrækkelig og sikker adgang til sine faciliteter uden omkostninger for Dell, så Dell kan opfylde sine forpligtelser.

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 henblik på 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 online-support 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 gennem tæt samarbejde mellem bruger og analytiker eller tekniker.

Vedligeholdelse af software og servicerede versioner. 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.

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 Cards, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance.

Med undtagelse af i det omfang dette ikke kan fraviges i henhold til gældende lovgivning, har DELL INTET ERSTATNINGSANSVAR FOR:

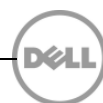
**NOGEN AF DINE FORTROLIGE, OPHAVSRETLIGE ELLER PERSONLIGE OPLYSNINGER,
MISTEDE ELLER BESKADIGEDE DATA, PROGRAMMER ELLER SOFTWARE,
BESKADIGEDE ELLER MISTEDE FLYTBARE MEDIER,
GEBYRER FOR DATA ELLER TALE SOM FØLGE AF, AT IKKE ALLE SIM-KORT ELLER ANDRE
FLYTBARE MEDIER BLEV FJERNET FRA UNDERSTØTTEDE PRODUKTER, DER RETURNERES
TIL DELL;
NEDETID FOR ET SYSTEM ELLER NETVÆRK; OG/ELLER
ENHVER HANDLING ELLER UDELADELSE, HERUNDER FORSØMMELIGHED AF DELL ELLER EN
TREDJEPARTSSERVICEUDBYDER.**

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 abonnementsservice på et antivirusprogram.

Spyware-/virusafhjælpning. Automatisk virusfjernelse af SupportAssist kan muligvis også kræve assistance fra kunden, fjernsupport fra Dell eller begge dele. Kunden anerkender, at ændring eller fjernelse af nogle spyware- og virusprogrammer kan forringe visse programmets 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 spyware og virus forhindres i at vende tilbage til eller komme frem på en kundes system, efter servicen er gennemført. Som følge af den øgede kompleksitet i malware-/virusafhjælpningsaktiviteter og den mængde problemer, der kan opstå som følge af en skadelig kode, anerkender kunden, at Dells serviceydelser inden for dette felt ikke medfører en garanti for, at der ikke er malware til stede efter serviceydelsen. Dell forventer, at deres kunder anvender sikkerhedssoftware som f.eks. antivirus-/antimalwaresoftware og firewalls til beskyttelse af deres eget netværk og systemer mod uautoriseret adgang og automatiseret spredning af skadelig software.

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.



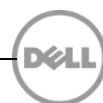
Vilkår og betingelser for Dells services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("dig" eller "kunden") og den Dell-enhed, der fremgår af din ordredokumentation 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 <http://www.dell.com/terms> (benævnt som "aftalen").

For alle kunder: Se nedenstående skema med webadressen (URL) til aftalen, der er gældende for kundens adresse. 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 services	
	Kunder, der køber Dells serviceydelser direkte fra Dell	Kunder, der køber Dells serviceydelser gennem 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	Lokalt www.dell.com landespecifikt websted eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokalt www.dell.com landespecifikt websted eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt www.dell.com landespecifikt websted eller www.dell.com/servicedescriptions/global .*	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 relevante 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	Lokalt www.dell.com landespecifikt websted eller www.dell.com/servicedescriptions/global .* Desuden kan kunder i Frankrig, Tyskland og Storbritannien vælge den relevante webadresse nedenfor: Frankrig: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen Storbritannien: www.dell.co.uk/terms	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 relevante direkte mellem en køber og en sælger, finder disse ikke anvendelse for dig og vil være som aftalt mellem dig og sælgeren.



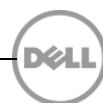
* Kunderne kan besøge deres lokale websted www.dell.com ved blot at besøge www.dell.com fra en computer med forbindelse til internettet på deres adresse eller ved at vælge blandt mulighederne på Dells websted "Vælg en Region/Land", som findes på <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

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 begrænsede hardwaregaranti eller aftalen om basisservice til hardware (inklusive eventuelle forlængelser). Kunden accepterer desuden, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat udnyttelse af serviceydelsen ud over den oprindelige periode, vil serviceydelsen blive underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som kan gennemses på 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 services

1. Understøttede produkter

Denne service er tilgængelig for understøttede produkter, hvilket inkluderer udvalgte Dell Venue™, Inspiron™-, XPS- og Alienware-brandede produkter, som er købt i en standardkonfiguration ("understøttede produkter"). Det specifikke dækkede produkt under denne aftale er beskrevet i din faktura eller på oplysningssiden, der følger med kopien af denne aftale. Der tilføjes jævnlige understøttede produkter til listen, så kontakt en salgsrepræsentant eller besøg www.dell.com for at få den senest opdaterede liste med services 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 (f.eks. Dell-faktura) og på Dells websted. Medmindre andet er skriftligt aftalt mellem Dell og kunden, er serviceydelser, som er 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 et produkt til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage originaldelen til Dell, medmindre kunden har købt servicen "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 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 AFTALE, SUSPENDERE GARANTIE 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 reoverede 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 kreditgodkendelse 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 Dells begrænsede hardwaregaranti eller aftalen om basisservice til hardware. Hvis vi ikke modtager din originale del eller produktet 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 produktet konstaterer, at dit produkt ikke er dækket under Dells begrænsede hardwaregaranti eller aftalen om basisservice til hardware, 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. KUNDEN ACCEPTERER 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 FRASKRIVER SIG UDTRYKKELIGT ALLE GARANTIER MED HENSYN TIL SERVICEYDELSER 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, MISTET BESPARELSE ELLER FORTJENING, TABTE ELLER ØDELAGTE DATA, ELLER ANDRE ANSVARFORPLIGTELSE 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. DENNE AFTALE KRÆVER BRUG AF VOLDGIFTSMÆGLING PÅ INDIVIDUEL BASIS FOR AT LØSE NOGLE ELLER ALLE STRIDIGHEDER ELLER KONTROVERSER MELLE KUNDEN OG DELL, I STEDET FOR JURY-RETSHANDLINGER ELLER GRUPPESØGSMÅL, I HENHOLD TIL BETINGELSERNE I DELLS AMERIKANSKE SALGSBETINGELSER (se www.dell.com/terms). Hverken Dell eller du må iværksætte nogen handling som følge af denne servicebeskrivelse senere end atten (18) måneder efter, 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 I FØLGE 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 B**.

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 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 MELLE 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 ANMODNING TIL DELL MINDST TREDDIVE (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 TREDDIVE (30) DAGE AF DET AKTUELLE KONTRAKTÅR, VIL DER IKKE BLIVE



REFUNDERET FOR DET AKTUELLE KONTRAKTÅR. DEN GRUNDLÆGGENDE BEGRÆNSEDE HARDWAREGARANTI ELLER AFTALEN OM BASISSERVICE TIL HARDWARE, SOM RELEVANT, KAN IKKE ANNULLERES. ANULLERING AF UDVIDEDE GARANTIER ELLER EKSTRA SERVICEYDELSER KAN, TIL ENHVER TID EFTER 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 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, der ikke vil være tidligere end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokale love kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer denne serviceydelse 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 forholdsvis 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 overholde serviceforpligtelserne ifølge servicevilkårene i destinationslandet. I situationer, hvor flytningen er til et land eller en 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. Dette forudsat, at kunden er den oprindelige køber af det understøttede Dell-produkt og denne servicebeskrivelse, eller hvis kunden købte det understøttede 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 (for USA og Canada) og www.dell.com/support/global (for alle andre lande). 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 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 ifølge 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, at Dell eller tredjeparts underleverandører udfører deres forpligtelser, og i det omfang det er tilladt ifølge lokal lovgivning, må de efter eget skøn, for at overvåge kvaliteten af Dells respons, optage dele af eller hele samtaler mellem dig og Dell. **Ved at bruge disse serviceydelser accepterer du, at dine telefonsamtaler med Dell eller Dells tredjeparts underleverandører overvåges eller optages.**



Bilag A

Andre muligheder for servicerespons

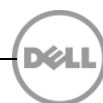
Hvis Dell efter afsluttet diagnosticering og fejlfinding konkluderer, at en anderledes reparationsmetode end onsite-service efter fjerndiagnosticering kræves for en hændelse, vil en af følgende serviceresponsmuligheder i skemaet herunder blive valgt af teknikeren, afhængigt af landet/regionen. Dell kan 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.

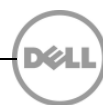
Kunden er forpligtet til at returnere udskiftede dele hvis det forlanges af Dell. Kunden er forpligtet til at betale den på tidspunktet aktuelle standardpris til Dell for alle dele, som er blevet fjernet fra kundens understøttede produkt og ikke er blevet korrekt returneret til Dell. Manglende rettidig betaling for dele, som kunden ikke har returneret rettidigt til Dell, kan resultere i suspension af kundens service under denne aftale i henhold til afsnit 3 i afsnittet Ekstra vilkår og betingelser gældende for support og garantirelaterede services i denne aftale. Hvis kundens understøttede produkt er placeret i et område, der aktuelt ikke er serviceeret af en større almindelig transportør, eller har en begrænset service af en eller flere større almindelige transportører, vil Dells normale reparationservice blive forsinket.

Kunden skal ikke sende vejledninger eller fortrolige, varemærkebeskyttede og personlige oplysninger såsom eksterne harddiske, dvd'er, PC Cards etc. Dell kan ikke holdes ansvarlig for tabte eller beskadigede data, beskadigede eller mistede medier eller for kundens fortrolige, varemærkebeskyttede eller personlige oplysninger.

<u>Serviceresponsniveau:</u>	<u>Land/region:</u>	<u>Detaljer:</u>
Hurtig indsendelsesservice: Dell leverer kassen og betaler forsendelsen; eller Retur til lager	USA og Canada	Hvis Dell efter fjerndiagnosticering og fejlfinding bestemmer, at kundens understøttede produkt kræver Hurtig indsendelsesservice, sendes der normalt emballage, forsendelsesinstruktioner og et fragtbrev for allerede betalt forsendelse til kundens placering, almindeligvis 1 eller 2 arbejdsdage efter fjernfejlfinding. Dell vil anvende servicen "levering næste arbejdsdag", når de sender emballagen, forsendelsesinstruktioner og et forudbetalt forsendelsesfragtbrev til kunden. Kunden skal omgående pakke det understøttede produkt og enten postforsende eller afsende det med transportør samme dag eller næste mulige dag for at være berettiget til Dells 3-6 arbejdsdages reparationsresponstid. Enhver forsinkelse, der skyldes kunden, i forbindelse med pakning og forsendelse af det understøttede produkt vil resultere i en forsinket responstid.
Indsendelsesservice; forudbetalt fragt	Australien, Brasilien, Hongkong	Indsendelsesservice rekvireres ved at kontakte Dells tekniske support som beskrevet ovenfor. Under diagnosticeringen vurderer Dells tekniker, om problemet kræver, at det understøttede produkt skal sendes til et af Dell udpeget reparationscenter med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. Den normale behandlingstid inkl. forsendelse til og fra reparationscentret er 7 til 12 arbejdsdage fra den dato, hvor kunden sender det understøttede produkt til Dell.
Indleveringsservice	Den latinamerikanske region (ekskl. Brasilien), Centralamerika, Caribien, Kina, Indien, Malaysia	Indleveringsservicen er en "afleveringsservice", der iværksættes ved at kontakte Dells tekniske support, sådan som det er beskrevet i det ovenstående. Under fjernfejlfindingsprocessen vurderer Dells tekniker, om fejlen er en hardwaredefekt: Hvis dette er tilfældet, bliver kunden bedt om at levere det understøttede produkt til et af Dell udpeget reparationscenter eller forsendelsessted (for kundens regning). Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til den responstid, der fremgår af kundens ordreformular. 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.
Partner Led Carry In Service (Partner-indleveringsservice)	Tilgængelig i nogle nye markeder i Europa,	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



	Mellemøsten og Afrika.	mandag til fredag, med undtagelse af lokale og nationale helligdage. Reparation af kvalificerede hændelser udføres i henhold til den responstid, der fremgår af kundens ordreformular. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceleverandør kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter land og by.
Afhentnings- og afleveringsservice	Vesteuropa, Sydafrika, Polen, Tjekkiet, Singapore, Thailand, Sydkorea, Taiwan	Afhentnings- og afleveringsservice iværksættes ved at kontakte Dells tekniske support. Hvis der konstateres en kvalificeret hændelse i et understøttet 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 Dells 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. Aftalen om reparations serviceniveauet er mellem 7 og 12 arbejdsdage.
Partner Led Collect and Return Service (Partnerafhentning og aflevering)	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 et understøttet produkt, og problemet ikke kan løses via fjernfejlfinding med din Dell-autoriserede serviceudbyder, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dells 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 den responstid, der fremgår af kundens ordreformular. 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 (Kun reservedele)	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.
Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice)	Globalt tilgængelig	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 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 forsendelsesfragt, 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.



Bilag B

Lande- og statsspecifikke vilkår og betingelser

Medmindre særskilt gældende lovgivning og jurisdiktionsbestemmelser er fremsat for kundens land i dette **Bilag B** eller andet sted i denne aftale, 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-Pacific 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 aftale, 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 and 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 Regional 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
Alle andre lande i Asien-Stillehavsområdet og den japanske region undtagen Australien og Japan	Singapores lovgivning	Ikke-enekompetence for Singapores retsinstanser

Landespecifikke bestemmelser for kunder i Canada.

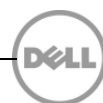
Gældende lov. DENNE AFTALE SKAL, I DET VIDEST MULIGE TILLADTE OMFANG I FØLGE GÆLDENDE LOVGIVNING, VÆRE STYRET AF LOVGIVNINGEN I PROVINSEN ONTARIO OG DEN FØDERALE LOVGIVNING I CANADA, UDEN HENSYN TIL KONFLIKT AF LOVREGLER.

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.

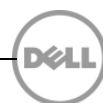
Underretninger. Enhver skriftlig meddelelse fra dig til Dell skal sendes til følgende adresse: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

Statsspecifikke bestemmelser for amerikanske kunder, der har købt til personlige, familiemæssige eller husholdningsmæssige formål. Betingelserne i denne paragraf er specifikke til garantier og serviceydelser 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, Georgia og Kentucky.** Dells forpligtelser under denne aftale bakes 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 procedurene 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.
- **Kunder i Illinois.** 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.
- **Kunder i Florida.** Vilkårene beskrevet i denne paragraf 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 procedurene 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.
- **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 under denne aftale bakes op som "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater).
- **Kunder i Maine.** Du kan annullere denne aftale til enhver tid ved at følge procedurene for annullering beskrevet i denne aftale. Hvis du annullerer denne aftale inden for tyve (20) dage, efter 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 administrationsalær på maks. 10 % af leverandørsalæret ved en annullering af Dell. Dells forpligtelser under denne aftale bakkes op af "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater).

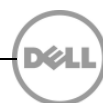
- **Kunder i Maryland.** Hvis du returnerer servicekontrakten inden for tyve (20) dage fra den dato, hvor kontrakten blev sendt til dig, eller datoen på kontrakten, hvis denne blev leveret til dig på købstidspunktet, og hvis der ikke er rejst krav under kontrakten, vil servicekontrakten være ugyldig, 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 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 under denne aftale bakkes op af "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater).
- **Kunder i Montana.** Leverandørens forpligtelser under denne aftale bakkes op af "full faith and credit" af leverandøren (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater).
- **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 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 halvfjers (70) dage, efter 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, eller
 - 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 tredivede (30) dage, som en sådan refundering er forsinket ud over de 45 dage. Du skal ikke betale en selvrisko 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. Forpligtelserne under denne aftale bakkes op af "full faith and credit" af Dell Inc. (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater). Denne aftale skal styres af lovgivningen i staten Nevada. 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.

- **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. Dells forpligtelser under denne aftale bakkes op som "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater). 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 det leveres under Dells begrænsede hardwaregaranti (se <http://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.
- **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 proceduren 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 Oklahoma.** Dell Inc. skal betragtes som skyldner af serviceforpligtelserne heri.
- **Kunder i Oregon.** Forpligtelser for Dell Marketing L.P. under denne aftale bakkes op af "full faith and credit" af Dell Inc. (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater). Kontaktoplysningerne for både Dell Marketing L.P. og Dell Inc. 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, 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. 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.
- **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. Dells forpligtelser under denne aftale bakkes op som "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater). Hvis vi ikke rettidigt løser disse sager inden for tres (60) dage fra bevis på tabet, kan du kontakte South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, eller (800) 768-3467.
- **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. Dells forpligtelser under denne aftale bakkes op som "full faith and credit" af Dell (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater). 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) 4636599 eller (800) 803-9202 (inden for Texas).
- **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. Forpligtelser for Dell Marketing L.P. under denne aftale bakkes op af "full faith and credit" af Dell Inc. Voldgiftsbestemmelserne i denne aftale er ikke gældende i det omfang, 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).

- **Kunder i Wisconsin.** Denne garanti er underlagt begrænset regulering af Office of the Commissioner of Insurance. Dell 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. Leverandørens forpligtelser under denne servicekontrakt bakkes op af "full faith and credit" af leverandøren (overholder love og domstolsafgørelser i andre stater). Hvis du annullerer denne aftale inden for tredive (30) dage, efter 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 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. 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.

© 2017 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 "Vilkår og betingelser for Dells services". Et trykt eksemplar af Dells vilkår og betingelser er også tilgængeligt efter anmodning.

