

# Servicebeskrivelse

## Dell ProSupport Flex for Client

### Introduktion

Dell har den fornøjelse at levere Dell ProSupport Flex for Client-produkter<sup>1</sup> ("service(s)" eller "supportservices") i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, fakturaen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell (som relevant, "fakturaen") vil indeholde navnet på den/de service(s) og de tilgængelige servicemuligheder, som du har købt. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant for at få yderligere hjælp eller for at anmode om en kopi af din styrende aftale ("aftalen"), der gælder for disse services. Hvis du gerne vil have en kopi af din aftale med din Dell-forhandler, bedes du kontakte den pågældende forhandler.

### Kvalificeringskrav til ProSupport Flex for Client

Kunden skal opfylde følgende kriterier for at være berettiget til disse services<sup>2</sup>:

1. Kunden skal imødekomme mindste installeret base på mindst et tusinde (1.000) understøttede produkter, der er dækket af ProSupport Flex, inden for 12 måneder fra den første fakturaformular med Dell.
2. Denne service er en mærkebaseret service, og er kun tilgængelig for de understøttede produkter, der er berettiget til ProSupport Flex for Client.
3. Kunden skal have en helpdesk til at understøtte deres klientmiljø.
4. Kunden skal bruge Dell TechDirect eller API til at oprette en servicehændelse.

Dell forbeholder sig retten til periodisk at kontrollere kundens overholdelse af kvalifikationskravene til ProSupport Flex. Hvis Dell vurderer, at kunden ikke har opfyldt eller overholdt kvalifikationskravene til ProSupport Flex, forbeholder Dell sig ret til efter eget skøn at ændre service- og supportmuligheden, der dækker det understøttede produkt, fra ProSupport Flex til ProSupport efter skriftlig meddelelse til kunden.

### Omfanget af denne service

Servicefunktionerne omfatter følgende, som er designet til at sikre driftsparathed for det understøttede produkt:

- Adgang på 24x7-basis (inkl. helligdage)<sup>3</sup> til Dells kundeservice og supportorganisation med henblik på hjælp til fejlfinding af produkter.
- Onsite-afsendelse af tekniker og/eller levering af reservedele til installationsstedet eller en anden kundeforretningsadresse, der er godkendt af Dell, som angivet i aftalen (som relevant og i overensstemmelse med den købte supportmulighed) til håndtering af et produktproblem.
- Udskiftningsdele, når det anses for nødvendigt for at løse eller forhindre et problem.
- Adgang til en ekstern Technical Customer Success Manager (Technical CSM), som angivet i dette dokument.
- ProSupport-rettigheder omfatter adgang til TechDirect og SupportAssist, som aktiveres via software til tilslutningsmuligheder og giver fordele, der ikke er begrænset til følgende:
  - Proaktiv problemregistrering og automatisk sagsoprettelse
  - Forudsigende registrering af hardwarefejl og automatisk sagsoprettelse
  - Selvbetjent sagsoprettelse
  - Selvbetjent delforsendelse
- Kollaborativ assistance
- Omfattende softwaresupport

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

<sup>2</sup> Kunden kan være prækvalificeret til disse services af Dell afhængigt af deres interne supportressourcer, servicehistorik og hidtidige kapacitet for egen vedligeholdelse, deres overordnede kontoprofil og salgssegment samt andre faktorer, som kan bidrage til Dells konklusion efter eget skøn, at det er sandsynligt, at kunden vil være i stand til at udføre de krævede opgaver i forbindelse med egen vedligeholdelse. I sådanne tilfælde kan Dell vælge at frasige sig retten til at annullere disse services eller overføre kunden til en anden service som følge af, at kunden ikke længere opfylder de kriterier, der er anført i dette afsnit.

<sup>3</sup> Tilgængeligheden varierer fra land til land og er begrænset til en forretningsmæssigt rimelig indsats. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

## SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs er et softwareprogram, der giver proaktiv overvågning af understøttede produkter. Det udnytter maskinlæring og kunstig intelligens (AI) til proaktivt at overvåge og måle understøttede produkters generelle helbred gennem intelligent, omfattende og prognosebaserede analyser. SupportAssist gør det muligt for autoriserede administratorer at fjernadministrere, optimere og afhjælpe deres Dell-flåde ved hjælp af TechDirect-portalen.

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

SupportAssist er tilgængelig uden ekstra omkostninger for understøttede produkter med en gyldig ProSupport Flex-kontrakt. SupportAssist for Business PCs skal være installeret og konfigureret til at sende systemdata tilbage til Dell for at modtage fordele, der ikke er begrænset til følgende:

- Proaktiv systemovervågning af problemer, der påvirker normal drift og præstation, herunder indsigth i telemetribaseret udnyttelse, præstationsrapportering, automatisk sagsoprettelse og – hvis det er nødvendigt – automatisk udskiftning af dele.
- Forudsigende problemregistrering, før normal drift og præstation påvirkes, og – hvis det er nødvendigt – automatisk sagsoprettelse og/eller automatisk udskiftning af dele
- Automatisk upload af diagnosticeringer og andre data, som giver mulighed for effektiv ekstern diagnosticering af problemer.
- Automatiske driver- og firmwareopdateringer
- Automatisk fjernelse af virus
- Scripts, der automatiserer opgaver og afhjælper problemer

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

## Kollaborativ assistance

Hvis kunden åbner en serviceanmodning, og Dell vurderer, at problemet opstår i forbindelse med en berettiget tredjepartsleverandørs produkter, som almindeligvis anvendes sammen med produkter, der er omfattet af en aktuel Dell-garanti eller -vedligeholdelseskontrakt, vil Dell bestræbe sig på at levere samarbejdsbistand, under hvilken Dell: (i) fungerer som et enkelt kontaktpunkt, indtil problemerne er isoleret; (ii) kontakter tredjepartsleverandøren; (iii) leverer problemdokumentation; og (iv) fortsætter med at overvåge problemet og indhenter status- og løsningsplaner fra leverandøren (så vidt det er rimeligt muligt).

For at være berettiget til samarbejdsbistand skal kunden have de relevante aktive supportaftaler og rettigheder direkte med den respektive tredjepartsleverandør og Dell eller en autoriseret Dell-forhandler. Når problemet er fundet og rapporteret, har tredjepartsleverandøren det fulde ansvar for at levere al teknisk og anden support i forbindelse med løsning af kundens problem. DELL KAN IKKE HOLDES ANSVARLIG FOR PRÆSTATIONEN AF ANDRE LEVERANDØRERS PRODUKTER ELLER SERVICES. Se aktuelle samarbejdsbistandspartnere [her](#) og <https://dell.com/support> som relevant. Bemærk, at understøttede tredjepartsprodukter kan ændres når som helst uden varsel til kunden.

## Omfattende softwaresupport

Dell ProSupport inkluderer omfattende Dell-softwaresupport til udvalgte Dell OEM-slutbrugerprogrammer, der driver understøttede produkter og firmware på understøttede produkter ("omfattede softwareprodukter"). De omfattede softwareprodukter omfatter præinstallerede slutbrugerprogrammer såsom Norton AntiVirus™-software, Microsoft® Office softwarepakken, Intuit® QuickBooks®-bogføringssoftware, Adobe® Photoshop®-software og Adobe Acrobat®-software. Kontakt den tekniske supportorganisation for at få en opdateret liste over omfattede softwareprodukter.

Se aktuelle partnere inden for omfattende softwaresupport [her](#). Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne.

## Begrænsninger for Dells omfattende softwaresupport

Dell garanterer ikke, at et bestemt softwarerelateret problem vil blive løst, eller at det dækkede 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 processor i workstationen og andre eksterne enheder). Dell kan fastslå, 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 over telefonen. Kunden forstår og accepterer, at løsningen på visse problemer, 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.

## Sådan kontakter du Dell for at få service

### Trin et: Kontakt Dell for at få hjælp

- Kontaktoplysninger findes på [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)
- Kontakt Dell fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt
- Kunderne skal angive servicekoden eller ekspresservicekoden på bagsiden eller undersiden af systemet, skærmen eller dockingstationen, når de kontakter Dell eller besøger [www.Dell.com/support](http://www.Dell.com/support). Dell vil bekræfte kundens understøttede produkt, de gældende service- og svarniveauer og eventuelle udløbne services

### Trin to: Hjælp med ekstern fejlfinding

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

### Supportprogrammer med Self-Dispatch

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

## Valg af teknisk supportmængde

ProSupport Flex for Client tilbyder to niveauer af tekniske support services<sup>4</sup>. Niveauerne er baseret på mængden af kvalificerede hændelser pr. aktiv og er specificeret pr. produktlinje.

Dell vil udpege et niveau for tekniske supportservices for hver produktlinje, som kunden er berettiget til at modtage, baseret på kundens interne supportressourcer og servicehistorik, som relevant. Det udpegede niveau vil være konsekvent på tværs af alle dækkede aktiver inden for produktlinjen.

Hvert niveau af teknisk support svarer til en tildeling af hændelser, som kunden kan åbne på de aktiver, der er inkluderet i en bestemt produktlinje. Ethvert engagement med Dells supportteams via telefon, der resulterer i oprettelse af en kvalificeret hændelse, vil blive medregnet i kundens tildeling af hændelser inden for en sådan specifik produktlinje. Hver kvalificeret hændelse kan omfatte flere Dell-til-kunde kontakter, så længe hver kontakt er relateret til samme understøttede produkt og problem. Kvalificerede hændelser tælles med i det kvartal, hvor de afsluttes. Kvalificerede hændelser serviceres under servicen Point-of-Need Out-of-Warranty vil ikke blive medregnet i tildelingen. Kunder, der overskrider grænsen for antal hændelser for det tildelte supportniveau, vil blive tildelt et højere supportniveau efter Dells eget skøn. Kunden kan blive opkrævet et ekstra gebyr for det højere supportniveau for fortsat at kunne modtage support.

Hvis du vil have flere oplysninger om valg af teknisk supportmængde, kan du kontakte din Dell salgsrepræsentant og/eller din Technical CSM.

## Onsite-servicemuligheder

Onsite-responsmuligheder afhænger den type service, der er købt. Da du har købt ProSupport, fremgår det gældende onsite-servicesvarniveau af fakturaen i tabellen nedenfor. Under forudsætning af, at alle gældende vilkår og betingelser, der fremgår af denne servicebeskrivelse, er blevet opfyldt, og efter at der er udført ekstern fejlfinding, diagnose og problemløsning af en Dell-analytiker, som vil afgøre, om den kvalificerede hændelse kræver udsendelse af en onsite service-technician og/eller dele eller om problemet kan løses eksternt, vil Dell afsende en service-technician til kundens virksomhedsadresse i forbindelse med den kvalificerede hændelse.

<sup>4</sup> Valg af teknisk supportmængde gælder muligvis ikke baseret på det sted, hvor aktiverne er købt. Hvis du har spørgsmål, bedes du kontakte din lokale salgsrepræsentant.

| Type af onsite-respons                                | Onsite-responstid <sup>5</sup>                                                                                                                        | Begrænsninger/særlige vilkår                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4-timers Onsite-respons</b>                        | Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan der normalt sendes en tekniker til stedet inden for 4 timer.                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage.</li> <li>Tilgængelig på steder, hvor svartiden er fastsat til fire (4) timer.</li> <li>Tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter på særlige placeringer.</li> <li>4-timers reservedelsplaceringer lagerfører missionskritiske komponenter, som fastlagt af Dell, af understøttede produkter. Ikke-missionskritiske dele kan afsendes med levering næste dag.</li> </ul> |
| <b>Onsite-respons samme arbejdsdag (SBD)</b>          | Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan der som regel sendes en tekniker til stedet samme arbejdsdag.                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage.</li> <li>Tilgængelig på steder, hvor svartiden er fastsat til otte (8) timer.</li> <li>Tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter på særlige placeringer.</li> <li>8-timers reservedelsplaceringer lagerfører missionskritiske komponenter, som fastlagt af Dell, af understøttede produkter. Ikke-missionskritiske dele kan afsendes med levering næste dag.</li> </ul> |
| <b>Onsite-respons næste arbejdsdag (NBD)</b>          | Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan der som regel sendes en tekniker til stedet næste arbejdsdag.                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tilgængelig fem (5) dage om ugen, ti (10) timer i døgnet – ekskl. helligdage.</li> <li>Ved opkald modtaget af Dells ekspertcenter efter kl. 17.00 lokal tid (mandag til fredag) og/eller forsendelser sendt af Dell efter dette tidspunkt går der muligvis en ekstra arbejdsdag, inden serviceteknikeren ankommer til kundens placering.</li> <li>Kun tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter.</li> </ul>                                            |
| <b>Udenfor det kontinentale USA ("OCONUS") Kunder</b> | Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan dele afsendes. Ankomsttiderne onsite afhænger af OCONUS-kundelokation og reservedelenes tilgængelighed. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gælder kun OCONUS-kunder, som er godkendt af Dell (kun USA).</li> <li>Kunder inden for det offentlige bør konsultere OCONUS-serviceplaceringerne i kundens relevante separat underskrevne serviceaftale med Dell</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                               |

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

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

<sup>5</sup> Ikke alle svartider er tilgængelige i alle lande og i alle områder. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

## Technical Customer Success Manager

Supportadministration vil blive leveret igennem en enkelt kundepunkt – Technical CSM. Technical CSM vil fungere som kundens primære kontaktpunkt for administration af serviceleveranceeskalering. Technical CSM-ressourcen administrerer også ProSupport Flex for Client-driftsservicekoordinering for alle supportservices, som kunden er berettiget til.

I henhold til de valgte og købte muligheder for supportadministration kan Technical CSM-opgaverne omfatte:

- Agere primært kontaktpunkt for eftersalgssupport indtil afvikling af understøttede produktrettigheder
- Gennemgang af produkt- eller serviceleveranceprocessen og udarbejdelse af analyser til kunden
- Bekræfte over for kunden, at forventninger og/eller forpligtelser ikke ligger uden for de valgte ProSupport-muligheder
- Undervisningsressourcer, der kan hjælpe kunderne med deres implementering af SupportAssist for Business PCs. Technical CSM er ikke ansvarlig for implementering af SupportAssist for Business PCs
- Leverer opdatering af kundens ledelse omkring Dell-løsningspræstationer og -initiativer
- Opret en succesplan, der hjælper med at fremme kundernes teknologi- og serviceresultater, der muliggøres af ProSupport Flex.
- Technical CSM-support vil være ekstern support. Onsite-besøg kan forekomme to gange om året, kvartalsvis, månedligt eller planlagt efter behov og/eller som gensidigt aftalt skriftligt mellem Technical CSM og kunden. To (2) onsite-besøg pr. år er inkluderet i vores Technical CSM-standardservices, medmindre Dell har frasagt sig kravet om den minimale installationsmængde. I dette tilfælde vil Technical CSM-standardservices kun være eksterne. Yderligere onsite-besøg er underlagt ekstra gebyrer og refusion af udgifter
- Hjælp til at koordinere serviceløsninger som svar på eskalerede hændelser eller problemer

Tilgængelighed af Technical CSM-servicen er i den normale åbningstid. Åbningstiden afhænger af det sted, hvor Technical CSM'en befinder sig, og kan variere fra område til område og fra land til land. Efter Dells eget skøn kan Technical CSM-services udføres onsite på kundens placering. Support uden for åbningstiden kan blive leveret af andre ressourcer inden for Dell efter Dells eget skøn. Technical CSM'ens placering vil blive tildelt under introduktionen på basis af kundernes foretrukne serviceområde og personaletilgængelighed.

### Beskrivelse af succesplan:

Succesplanen definerer kunderesultater, der kan aktiveres via funktionerne i ProSupport Flex. Det skal udarbejdes af Technical CSM i samarbejde med kunden, og være på linje med It-servicemål, der understøtter forretningsprocesser, teknologi, ressourcer og infrastruktur. Succesplanen kan gennemgås, spores og revideres på årsbasis eller med en regelmæssighed, der er aftalt mellem kunden og Technical CSM.

Dell Technical CSM-succesplaner er ikke kontraktlige dokumenter og er ikke juridisk bindende for Dell eller kunden. De er retningslinjer, der skal hjælpe kunden og Technical CSM'en med at kommunikere om kundens teknologi- og serviceresultater.

### Supportservicerapportering

Supportservicerapportering er en standardfunktion ved ProSupport Flex for Client. Technical CSM'en vil gennemse rapporteringen enten personligt hos kunden (onsite) eller ved et online-møde. Hvis Technical CSM's primære placering er uden for kundens ønskede mødeplacering, kan en onsite-rapportering finde sted mod et ekstra gebyr. Som standard er supportservicerapporteringen tilgængelig på månedsbasis. Kunden kan vælge at ændre rapporteringsfrekvensen og har muligheden for at modtage rapportering månedligt, kvartalsvis, brugertilpasset eller på ad hoc-basis.

Anmodninger om ad hoc-rapportering eller brugertilpasset rapportering kan medføre ekstra omkostninger.

### Rapportering af leverancer til autoriserede Dell-forhandlere og slutkunder, der køber via autoriserede Dell-forhandlere

ProSupport Flex for Client Technical CSM-rapportering vil kun blive leveret af Dell til den autoriserede Dell-forhandler, og den autoriserede Dell-forhandler anerkender hermed og accepterer, at de har opnået behørigt samtykke fra slutbrugeren. Dell vil distribuere ProSupport Flex for Client Technical CSM-rapportering til den adresse og de kontaktoplysninger, der blev leveret til Dell på det tidspunkt, servicen blev købt, eller de kontaktoplysninger, der findes i Dells salgs- og serviceoptegnelser på det tidspunkt, Authorized Dell-forhandler blev introduceret til servicen. Bemærk, at når rapporteringen leveres til den autoriserede Dell-forhandler, vil den ikke blive kategoriseret efter specifikke slutbrugere, og hvis den autoriserede Dell-forhandler ønsker at modtage slutbrugersegmenteret rapportering, kan sådan rapportering rekvireres som brugerdefineret rapportering gennem den autoriserede Dell-forhandlers Technical CSM mod et ekstra gebyr.

## Ikke-omfattede services

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

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

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

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

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

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

**Datasikkerhedskopi, fjernelse af fortrolige data.** Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede understøttede produkter forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden bør foretage regelmæssig sikkerhedskopiering af de gemte data på alle berørte understøttede produkter 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, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. Dell påtager sig ikke noget ansvar 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 teknikeren i telefonen. DELL PÅTAGER SIG IKKE NOGET ANSVAR FOR:

1. Alle dine fortrolige, ophavsretligt beskyttede eller personlige oplysninger
2. Mistede eller beskadigede data, programmer eller software
3. Beskadigede eller mistede flytbare medier
4. Nedetid for et system eller netværk
5. For enhver handling eller undladelse, herunder uagtsomhed, begået af Dell eller en tredjeparts serviceudbyder

## Vilkår og betingelser for services

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

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

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

## Vilkår og betingelser gældende for køb af services

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

\* Kunder kan få adgang til deres lokale [dell.com](http://dell.com) website automatisk ved hjælp af en enhed inden for deres placering eller ved at vælge deres land fra [dell.com](http://dell.com) landevalgsværktøjet.

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

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

## Vigtige supplerende betingelser

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

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

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

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

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

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

1. Kunden betaler ikke den fulde pris for denne service, som nærmere angivet i faktureringsvilkårene.
2. Kunden er krænkende, truende eller nægter at samarbejde med den assisterende analytiker eller tekniker onsite.
3. Kunden overholder ikke de vilkår og betingelser, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse.
4. Som tilladt i afsnittet "Forretningsmæssigt rimelige begrænsninger for servicens omfang" ovenfor, vil Dell, hvis Dell annullerer denne service, sende en skriftlig meddelelse om annullering til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der betalt eller er forfaldne hos Dell.

### Geografiske begrænsninger og flytning.

1. Dell er ikke forpligtet til at levere supportservices for understøttede produkter, der befinder sig uden for Dell-serviceområdet. "Dell-serviceområdet" er en placering inden for (i) 100 (et hundrede) miles køreafstand eller 160 (et hundrede og tres) kilometers køreafstand fra en Dell-serviceplacering og (ii) det samme land som Dell-serviceplaceringen, medmindre andet er angivet i din gældende aftale med Dell, i hvilket tilfælde den gældende aftale har forrang. Medmindre andet i denne servicebeskrivelse eller aftalen er aftalt, er onsite-service til EMEA-kunder tilgængelig op til en afstand på 150 kilometer fra den nærmeste Dell-logistikplacering (PUDO eller afhentnings-/afleveringsplacering). Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger om tilgængelighed af onsite-service i EMEA baseret på Dell-serviceplaceringer forud for købet.

2. Denne service er ikke tilgængelig overalt. Hvis dit understøttede produkt ikke er geografisk placeret på det sted, som er anført i Dells servicefortegnelse for dit understøttede produkt, eller hvis konfigurationsdetaljer er blevet ændret og ikke meddelt til Dell, skal Dell først genkvalificere dit understøttede produkt, før det er berettiget til den supportservice, som du købte, og før den gældende svartid for det understøttede produkt kan genindføres. Servicemulighederne, herunder serviceniveauer, åbningstider for teknisk support og onsite-responstider varierer fra område til område og konfiguration, og visse services kan muligvis ikke købes i kundens område, så du bedes kontakte salgsrepræsentanten for at få flere oplysninger. Dells forpligtelse til at levere services til flyttede understøttede produkter er afhængig af forskellige faktorer, herunder uden begrænsninger lokal tilgængelighed af servicen, ekstra gebyrer og inspektion og gencertificering af de flyttede understøttede produkter til Dells gældende rådgivningstakster for tid og materialer. Medmindre andet aftales mellem Dell og kunden, skal kunden i tilfælde, hvor servicedele sendes direkte til kunden, kunne modtage forsendelse på det sted, hvor de understøttede produkter, der skal serviceres, befinder sig. Dell kan ikke holdes ansvarlig for forsinkelser i supporten på grund af, at kunden ikke accepterer/kvitterer for forsendelsen af delene.

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

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

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

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

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

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

**International rejse-support.** Når du rejser med udvalgte Dell-understøttede produkter uden for dit hjemland og i en periode på mindre end seks (6) måneder, vil Dell levere service- og supportmuligheder. Visse service- og supportfunktioner er muligvis ikke tilgængelige, og er underlagt vilkårene i afsnittet om geografiske begrænsninger og flytning. Der gælder yderligere vilkår og betingelser. Kontakt teknisk support for at få flere detaljer, eller besøg <https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>.

**Erstatning af en hel enhed. Manglende returnering. Ejerskab til servicedel.** Hvis Dell fastslår, at en defekt komponent i det understøttede produkt nemt kan afmonteres og tilsluttes igen (hvis det f.eks. drejer sig om et tastatur eller en skærm), eller hvis supportteknikeren vurderer, at hele det understøttede produkt skal udskiftes, forbeholder Dell sig retten til at sende en hel erstatningsenhed til kunden. Hvis Dell leverer en erstatningsenhed til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell, medmindre kunden har købt servicen "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk). I dette tilfælde kan kunden beholde en eller flere af de respektive harddiske. Alle Dell-servicedele, der fjernes fra det understøttede produkt, og/eller hele enheder, som returneres til Dell, bliver til Dells ejendom. Kunden skal betale Dell de aktuelle detaljpriser for enhver servicedel eller hel enhed, der fjernes fra det understøttede produkt, og som beholdes af kunden (med undtagelse af harddiske fra understøttede produkter, der er dækket af services "Keep Your Hard Drive" (Behold din harddisk)), hvis kunden har modtaget udskiftningsdele fra Dell. Hvis kunden undlader at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell som krævet ovenfor, eller hvis den defekte enhed ikke returneres inden for ti (10) dage i overensstemmelse med de skriftlige instrukser, der følger med erstatningsenheden (hvis erstatningsenheden ikke blev leveret personligt af en tekniker), er kunden indforstået med, at denne skal betale Dell for erstatningsenheden ved modtagelse af en faktura. Hvis kunden undlader at betale en sådan faktura inden for ti (10) dage efter modtagelsen, er Dell berettiget til at opsigte denne servicebeskrivelse efter meddelelse herom til kunden. Dell anvender, og kunden tillader udtrykkeligt anvendelsen af, nye og renoverede dele fra forskellige producenter til at udføre garantireparationer.

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

**Reserve dele samme arbejdsdag.** En del samme arbejdsdag er en del, som ved fejl kan forhindre det understøttede produkt i at udføre grundlæggende funktioner. For at kunne modtage dele samme arbejdsdag skal en kunde have købt en tilsvarende servicekontrakt, der omfatter levering af dele samme arbejdsdag, og det understøttede produkt skal befinde sig inden for det understøttede dækningsområde, som fastlagt af Dell. Hvis en del, der er nødvendig for at reparere det understøttede produkt, ikke er tilgængelig fra en Dell-facilitet i nærheden af kundens placering og skal overføres fra en anden facilitet, bliver den afsendt så hurtigt som kommercielt rimeligt.

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

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

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

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

Kunden er forpligtet til at betale den til enhver tid gældende Dell-standardpris for alle service dele, der fjernes fra kundens understøttede produkt, og som ikke returneres korrekt til Dell af kunden. Undladelse af rettidig betaling for service dele, som kunden ikke har returneret korrekt til Dell, kan resultere i afbrydelse af kundens service i henhold til denne aftale.

Servicemulighederne for "Retur til reparation" beskrevet i skemaet herunder, er ikke tilgængelige i alle lande eller områder.

| Services-varniveau                                           | Yderligere muligheder (hvis relevant)                                                        | Beskrivelser af servicemuligheder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Muligheder for servicen "Retur til reparation"</b>        | Indsendelsesservice (MIS)                                                                    | Indsendelsesservice rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Under diagnosticeringen vurderer teknikeren, om problemet kræver, at det understøttede produkt sendes til et af Dell udpeget reparationscenter med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. Den normale behandlingstid inkl. forsendelse til og fra reparationscentret er 10 arbejdsdage fra den dato, hvor kunden sender det understøttede produkt til Dell.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                              | Indlevering (Carry-In Service – CIS)                                                         | Indleveringsservice er en "service til indlevering", der rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Under den telefonbaserede fejlfindingsproces vurderer teknikeren, om fejlen er en hardwaredefekt. Hvis dette er tilfældet, bliver kunden bedt om at levere det understøttede produkt til et af Dell udpeget reparationscenter eller forsendelsessted (for kundens regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dell kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter land og by.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                              | Afhentnings- og afleveringsservice                                                           | Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding med teknikeren, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, men som regel ti (10) dage inklusive forsendelse til og fra reparationscenteret. Dette gælder fra den dato, hvor kunden afsender det understøttede produkt til Dell. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningsservice)</b> | Ikke relevant                                                                                | For kunder med Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningsservice) på displays (skærme), dockingstationer og relevante systemer, kan Dell sende et erstatningsprodukt til kundens forretningsplacering med henblik på at understøtte en kvalificeret hændelse. I nogle tilfælde og efter Dells skøn kan en onsite-servicetekniker også blive udsendt for at udskifte/installere udskiftningsproduktet. Ved modtagelse af erstatningsproduktet skal kunden returnere de defekte displays (skærme), dockingstationer og relevante systemer til Dell ved at aflevere dem til det angivne returfragtsted inden for 3 arbejdsdage. Hvis Dell vurderer, at kundens displays (skærme), dockingstationer og/eller relevante systemer ikke kan returneres hos et fragtfirma, og at kunden skal returnere dem via en postforsendelsesmetode, vil emballagen, forsendelsesanvisningerne og et forudbetalt fragtbrev normalt blive sendt til kundens adresse sammen med erstatningsproduktet. Ved modtagelsen af erstatningsproduktet skal kunden med det samme pakke displays (skærme), dockingstationer og relevante systemer og enten sende dem med post eller med en transportør samme dag eller næste mulige dag. Hvis kunden ikke returnerer det defekte produkt, kan der pålægges et gebyr. |
| <b>Muligheder for servicen "Retur til reparation"</b>        | Partner Led Carry In Service (CIS) <sup>6</sup> (partnerindleveringsservice)                 | Carry-In-service er en »indleveringsservice«, der påbegyndes ved enten at ringe eller indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller forsendelsessted, der er udpeget af Dell (for kundens regning). Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceudbyder kunden for at arrangere afhentning. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter land og by. Behandlingstiden er 7-12 arbejdsdage, typisk ti (10) dage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                              | Partner Led Collect and Return Service (CAR) <sup>7</sup> (partnerafhentning og -aflevering) | Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til Dells autoriserede serviceudbyder. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret hændelse i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding, bliver det understøttede produkt afhentet af Dells autoriserede serviceudbyder og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Åbningstiden er som standard normal arbejdstid fem dage om ugen med undtagelse af helligdage. Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Når det understøttede produkt er blevet repareret, kontakter Dells autoriserede serviceudbyder kunden for at arrangere returnering. Denne servicemetode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele i hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat. Aftaler for reparations serviceniveauer kan variere efter land og by.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

<sup>6</sup> Partnerindleveringsservice (CIS) udføres af Dells autoriserede serviceudbydere.

<sup>7</sup> Servicen "Partnerafhentning og -aflevering" (CAR) udføres af Dells autoriserede serviceudbydere.

| Services-<br>varniveau | Yderligere muligheder<br>(hvis relevant)                                                           | Beskrivelser af servicemuligheder                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                        | Vilkår og betingelser for responsmuligheder gældende for alt udstyr, der ikke kan repareres onsite | <p>Reparationer af kvalificerede hændelser udføres i henhold til svartiden, der fremgår af kundens faktura. Det understøttede produkt returneres til kunden, når det er blevet repareret.</p> <p><b>Forsendelsesprocedurer:</b> Under diagnosticeringen giver teknikeren vejledning om, hvordan produktet returneres til det reparationscenter, der er udpeget af Dell. Det understøttede produkt skal sendes til den adresse, teknikeren oplyser, og mærkes tydeligt med "returautorisationsnummer". Teknikeren oplyser returautorisationsnummeret. Kunden skal vedlægge en kort skriftlig beskrivelse af problemet for at fremskynde reparation eller udskiftning. Det produkt, der skal returneres, skal pakkes i den originale emballage. Hvis den originale emballage ikke længere findes, kan teknikeren være behjælpelig med at levere en ny emballage. Der kan dog påløbe et gebyr for denne service.</p> <p><b>Forholdsregler ved forsendelse:</b> Kunden må ikke medsende manualer, fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger eller flytbare medier. Dell er ikke ansvarlig for tabte eller beskadigede data, beskadigede eller mistede medier eller kundens fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger.</p> |

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

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