

Servicebeskrivelse

Dell ProSupport Plus for PCs

Indledning

Det er en glæde for Dell at levere ProSupport Plus for PCs ("service(s)" eller "supportservices") i henhold til denne servicebeskrivelse ("servicebeskrivelse"). Dit tilbud, ordreformularen eller en anden gensidigt aftalt faktura eller ordrebekræftelse fra Dell ("fakturaen") vil indeholde navnet/navnene på det/de understøttede produkt(er), den/de tilgængelige service(s) og eventuelle relaterede mulighed(er). 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.

Omfanget af denne service

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

- Prioriteret adgang på 24x7-basis (inkl. helligdage)¹ til Dells kundeservice- og supportorganisation med henblik på hjælp til fejlfinding af understøttede produkter.
- Onsite-afsendelse af en tekniker og/eller levering af udskiftningsdele til installationsstedet eller en anden kundeforretningsadresse, der er godkendt af Dell, som angivet i aftalen (som relevant og i overensstemmelse med den købte supportmulighed) for at løse et problem med et understøttet produkt.
- Udskiftningsdele, når det anses for nødvendigt for at løse eller forhindre et problem.
- Technical Customer Success Manager (Technical CSM) til kunder med 500 eller flere ProSupport Plus-understøttede produkter.
- Accidental Damage.
- Behold din harddisk.
- ProSupport Plus-rettigheder omfatter adgang til TechDirect og SupportAssist, som 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.

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-kontrakt (eller højere).

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 overvågning af systemer for problemer, der påvirker normal drift og ydeevne, herunder indsigt i telemetribaseret brug og ydeevnerapportering.
- Forudsigende problemregistrering før normal drift og ydeevne påvirkes og - hvis det er nødvendigt - automatisk sagsoprettelse og/eller automatisk udskiftning af dele.
- Automatisk upload af diagnosticeringer og andre data, som giver mulighed for effektiv ekstern diagnosticering af problemer.
- Automatiske driver- og firmwareopdateringer.
- Automatisk fjernelse af virus.
- Scripts, der automatiserer opgaver og afhjælper problemer.

¹ Tilgængeligheden varierer efter land og er begrænset til en forretningsmæssigt rimelig indsats. Kunder og Dells kanalpartnere kan kontakte deres salgsrepræsentant for at få flere oplysninger.

SupportAssist 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 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 SupportAssist, herunder konfiguration, implementering og brug samt se den seneste liste over understøttede Dell-produkter, kan du besøge SupportAssists website på: 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 understøttede 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](#) og <https://dell.com/support>, hvis det er relevant. Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunden.

Omfattende softwaresupport

Dell ProSupport Plus inkluderer omfattende Dell-software-support til udvalgte Dell OEM-slutbrugerprogrammer, operativsystemer og firmware til understøttede produkter ("dækkede softwareprodukter"). De omfattede softwareprodukter omfatter præinstallerede slutbruger-klientprogrammer 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 for omfattende softwaresupport:

<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf>. Bemærk, at de understøttede tredjepartsprodukter til enhver tid kan ændres uden varsel til kunderne.

Begrænsninger i Dells omfattende softwaresupport. Dell garanterer ikke, at et bestemt softwarerelateret problem vil blive løst, eller at det omfattede softwareprodukt giver et bestemt resultat. Situationer, der giver anledning til spørgsmål fra kunden, skal kunne reproducere på et enkelt system (dvs. et system med en enkelt central processorenhed i workstationen 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.

Technical Customer Success Manager

Den ProSupport Plus-udpegede Technical CSM er en fjernressource, som leverer et bredt udvalg af system-, miljø- og kundesucceskapaciteter, der er designet til at reducere nedetid og maksimere den samlede supportoplevelse fra Dell. For at modtage service leveret af en Technical CSM ("Technical CSM-serviceydelser") skal kunden (i) have 500 eller flere understøttede produkter med aktive ProSupport Plus-servicekontrakter og være den registrerede ejer af de tilsvarende servicekoder, og (ii) være korrekt introduceret af Dell.

Tærsklen på 500 systemer kan opfyldes ved enhver kombination af eksisterende rettigheder til de services, der er beskrevet i denne servicebeskrivelse, som har mindst 90 dage tilbage, og ProSupport Plus for Infrastructure-service(s), der har mindst 90 dage tilbage. Hvis kunden på tidspunktet for købet af disse services ikke opfylder minimumstærsklen på 500 systemer, vil Dell overvåge kundens efterfølgende køb, og hvis kunden efterfølgende opfylder eller overskrider tærsklen på 500 systemer, vil kunden blive berettiget til Technical CSM-serviceydelser, og Dell vil forsøge at kontakte kunden proaktivt for at planlægge introduktion af Technical CSM-serviceydelser.

Hvis Dell forsøger at kontakte kunden ved brug af den kundekontaktinformation, der er tilgængelig i Dells service- og salgsoptegnelser, enten på tidspunktet for købet af disse services eller på et sådant senere tidspunkt, hvor kunden opfylder eller overskrider kravet om de 500 systemer, og kunden ikke kan eller afslår at fremskaffe de af Dell krævede oplysninger til brug for en introduktion af kunden til Technical CSM-serviceydelser, vil Dell have opfyldt sine forpligtelser til at levere Technical CSM-serviceydelser under denne servicebeskrivelse. Hvis kunden efterfølgende søger om at blive introduceret til Technical CSM-serviceydelser, efter at Dell proaktivt har forsøgt at introducere kunden uden held, skal kunden kontakte Dell og anmode om en introduktion og fremskaffe de af Dell krævede oplysninger. Kunder, der opfylder grænsen på 500 systemer, men efterfølgende kommer under den, mister retten til Technical CSM-serviceydelser 90 dage efter den dato, hvor kunden kommer under grænsen på 500 systemer.

Inkluderet i ProSupport Plus Technical CSM-serviceydelser

- Assistance i forbindelse med introduktionen for at sikre, at kunden er korrekt udstyret til at modtage ProSupport Plus-serviceydelser.
- Undervisningsressourcer, der kan hjælpe kunderne med deres implementering af SupportAssist for Business PCs.
- Succesplan, der hjælper med at fremme kundernes teknologi- og serviceresultater, der muliggøres af ProSupport Plus for PCs.
- Månedlige rapporteringer og anbefalinger for berettigede systemer, herunder:
 - Oversigt over åbne og lukkede serviceanmodninger efter måned.
 - Verificering af aktuelt installerede systemsoftwareversioner i forhold til målkodeanbefalinger.
 - Kontraktstatus, herunder start/slutdatoer og andre grundlæggende kontraktoplysninger.
- Primært kontaktpunkt for support efter salg i hele det berettigede, understøttede produkts levetid.
- Eskaleringsstyring, når problemerne ikke kan løses med standardprocesser. Tilvejebringe en servicekontaktperson til koordinering af alle nødvendige ressourcer til løsning af serviceproblemer eller systemiske problemer, efter behov.
- Krisestyring. Tilvejebringe et primært kontaktpunkt til kommunikation og samarbejde mellem kunden og Dell, når der opstår utilsigtede IT-serviceafbrydelser, f.eks. ved katastrofer eller andre uventede udfald.
- Servicegennemgang. Tidsplan, tidsramme og emner, der skal dækkes, vil blive fastlagt i fællesskab mellem kunden og Technical CSM'en under introduktionen.

Beskrivelse af succesplan

Succesplanen definerer kunders resultater, der kan aktiveres via funktionerne i ProSupport Plus for PCs. 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 kundens teknologi- og serviceresultater.

Ikke inkluderet med ProSupport Plus Technical CSM Service

- Technical CSM-involvering, når en kunde ikke opfylder minimumskravet på 500 ProSupport Plus-berettigede systemer, eller til understøttede produkter, der ikke er berettigede til en ProSupport Plus-kontrakt.
- Technical CSM'en er ikke ansvarlig for implementering af SupportAssist for Business PCs.
- Teknisk support, fejlfinding eller diagnosticeringsaktiviteter. (leveres af ProSupport Plus teknisk support)
- Pristilbud eller salg af produkter og services.
- Udskiftning af dele i tilfælde af en fejl i et understøttet produkt.
- Software- eller hardwareinstallation og konfiguration.
- Enhver anden service, der ikke er inkluderet i dette afsnit om Technical CSM-serviceydelser.

Andre vigtige oplysninger om ProSupport Plus Technical CSM-serviceydelser

- Tilgængelighed af Technical CSM'en 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.
- Uden for åbningstiden kan supporten efter Dells skøn muligvis leveres af andre ressourcer inden for Dells organisation for global support og implementering.
- Technical CSM'ens placering vil blive tildelt under introduktionen på basis af kundernes foretrukne serviceområde og personaletilgængelighed.
- Sprogsupporten er baseret på den lokale Technical CSM's sprog. Specifikke sprog kan være begrænset grundet personaletilgængelighed.
- Autoriseret Dell-forhandlere kan modtage Technical CSM-serviceydelser, herunder rapportering. Rapportering kategoriseres muligvis ikke efter specifikke slutbrugerkunder.
- Autoriserede Dell-forhandlere skal identificere understøttede produkter, der videresælges, gennemføre processen med overførsel af Dell-mærker for at skifte ejer til den nye slutbrugerkunde og give Technical CSM'en nye kundekontaktoplysninger for at kunne vurdere berettigelse og introducere kunden separat.

Accidental Damage (Complete Care Service i Latinamerika)

BEMÆRK: Disse betingelser for Accidental Damage er IKKE gældende for kunder i Australien, Østrig, Belgien, Tjekkiet, Danmark, Finland, Frankrig, Tyskland, Grækenland, Holland, Irland, Italien, Luxembourg, Norge, Polen, Portugal, Sydafrika, Sydkorea, Slovakiet, Spanien, Sverige, Schweiz, New Zealand, Bulgarien, Kroatien, Estland, Rusland, Ungarn, Island, Letland, Tyrkiet, Litauen, Rumænien, Slovenien og Storbritannien.

Kunder i EMEA kan se de separate vilkår og betingelser for dækning ved Accidental Damage eller Accidental Damage med tyveriforsikring, som beskriver de vilkår og betingelser, der er gældende for funktionen Accidental Damage ved kundens køb af ProSupport Plus, på: www.Dell.com/ServiceContracts/global.

Kunder i Australien og New Zealand kan tilgå deres Dell-beskyttelsesforsikring for Accidental Damage eller Accidental Damage Protection Insurance, kombinerede finansserviceguide og erklæringen for produktoffentliggørelse, som beskriver de

vilkår og betingelser, der er gældende for funktionen Accidental Damage ved kundens køb af ProSupport Plus, på: www.Dell.com/ServiceContracts/global. Kunderne i disse lande kan også rekvirere deres vilkår og betingelser fra deres Dell-salgsrepræsentant.

Dette afsnit om Accidental Damage (Complete Care i Latinamerika), "Accidental Damage/Complete Care Service", gælder som følger: Under betingelserne i denne aftale og underlagt begrænsningerne i denne aftale vil vi reparere de 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 spild) eller et elektrisk strømstød.

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

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

Hvis Dell reparerer dit understøttede produkt, forstår og accepterer du, at vi kan udskifte originale dele med nye eller brugte dele fra den oprindelige producent eller en tilsvarende del fra en anden producent i det omfang, det er tilladt i henhold til gældende lokal lovgivning. 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 svarende til eller bedre end det understøttede produkt, du oprindeligt købte af os, som bestemt af os efter vores eget og rimelige skøn.

Ved hver hændelse, som efter Dells skøn er berettiget til Accidental Damage/Complete Care Service i henhold til denne aftale (med henblik på dette afsnit om Accidental Damage/Complete Care Service, en "kvalificeret hændelse"), er dækningen i Accidental Damage/Complete Care Service begrænset til én kvalificeret hændelse for Accidental Damage pr. understøttet produkt for hver periode på tolv (12) måneder begyndende fra startdatoen for serviceperioden. Muligheden for at fremsende en hændelse akkumuleres eller overføres ikke til nogen efterfølgende periode på tolv måneder, så under periode på tolv måneder kan kunden kun anmelde én kvalificeret hændelse til Dell for at opnå Accidental Damage/Complete Care Service. 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 kvalificeret hændelse er nået, kan kunden anmode om reparation af det understøttede produkt mod ekstra betaling.

Dette er ikke en forsikringskontrakt. Du skal læse denne aftale omhyggeligt. Bemærk, at Dell forbeholder sig retten til, til enhver tid, at ændre vilkårene og betingelserne, der er fremsat i denne aftale. Dell forbeholder sig ligeledes retten til at bestemme, hvorvidt og hvornår sådanne ændringer skal være gældende for både eksisterende og fremtidige kunder.

Serviceresponsniveau. Ved anmodning om Accidental Damage/Complete Care Service skal du lade Dell vurdere det understøttede produkt for at bestemme, om det understøttede produkt er kvalificeret til Accidental Damage/Complete Care Service. 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 "[Kundesamarbejde](#)" 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. Denne Accidental Damage/Complete Care Service 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 viruspåvirkninger) på forudinstalleret software, købt sammen med, eller på anden måde indlæst i det understøttede produkt, og 2) enhver software indlæst i forbindelse med konfigurationsservices. Desuden vil denne service ikke dække andre dele, der er tilføjet ved kundens fabriksintegration. Vi vil bestræbe os på inden for rimelighedens grænser at reparere eller udskifte ikke-softwaredele, der er konfigurationsservices efter kundens ønske, som ellers kan være udelukkede komponenter.

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

- Alle skader eller defekter af kosmetisk art på det understøttede produkt. Under denne aftale er vi ikke forpligtet til at reparere almindelig slitage på det understøttede produkt og andre overfladiske dele såsom skrammer og buler, som ikke påvirker din brug af det understøttede produkt væsentligt.
- Et hvert understøttet produkt som andre end Dell eller dennes udpegede har forsøgt at reparere. Vi yder ikke service på defekter i det understøttede produkt, der opstår efter reparationer af det understøttede produkt, der er udført eller forsøgt udført af dig eller en anden person, der ikke er autoriseret af Dell til at reparere det understøttede produkt.
- Et hvert 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.

- Et hvert 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 stand til os.
- Et hvert 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.
- Alle andre skader ud over dem, der er udtrykkeligt specificeret heri, der ikke opstår som følge af defekter hidrørende fra materialer eller fabrikation eller ordinær brug af det dækkede understøttede produkt.
- Alle skader som følge af naturkatastrofer, herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, tornadoer, jordskælv og orkaner.

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

- Anmodninger om Accidental Damage/Complete Care Service til det understøttede produkt kan ikke fremsendes før 30 dage efter købsdatoen for Accidental Damage/Complete Care Service, som oplyst på kundens faktura, oplysningssiden eller anden ordrebekræftelse. Venteperioden på 30 dage vil ikke være gældende for kunder, der forlænger deres serviceperiode inden udløbet af forrige serviceperiode.
- Kunden er ansvarlig for at sikre, at det understøttede produkt fungerer normalt på det tidspunkt, hvor Accidental Damage/Complete Care Service købes. Dell vil under ingen omstændigheder være ansvarlig for nogen former for skader eller defekter, der eksisterede før kunden købte Accidental Damage/Complete Care Service.
- 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 det underliggende understøttede produkt tilbage til sin normale driftstilstand.
- Hvis Dell efter eget skøn ved inspektionen vurderer, at skaden eller defekten på det understøttede produkt eksisterede, inden Accidental Damage/Complete Care Service blev købt, vil anmodningen om Accidental Damage/Complete Care Service blive afvist.

Behold din harddisk

Servicen Behold din harddisk (KYHD) giver kunder mulighed for at beholde deres fejlbehæftede harddisk (standard, solid state-drev (SSD) og Serial ATA (SATA) harddiskdrev (HDD)), når de modtager en udskiftningsharddisk i henhold til en kvalificeret KYHD-udskiftning. En "kvalificeret KYHD-udskiftning" er en reparation og/eller udskiftning, der skyldes konstruktionsfejl inden for hardwaregarantiperioden, der er gældende for kundens understøttede produkt(er). Alle kvalificerede reparationer leveres i henhold til kundens begrænsede hardwaregaranti eller serviceaftale.

Understøttede produkter: KYHD-servicen er tilgængelig med bærbare OptiPlex™-, Precision™-, Latitude™-, Vostro™-, XPS™-, Alienware™- og Inspiron™-pc'er, bærbare Dell-, Dell Pro-, Dell Pro Max-, Dell Edu-, Dell Pro Rugged-pc'er, stationære Dell- og Dell Pro-pc'er samt Dell Pro Max-systemer, der er i en standardkonfiguration. KYHD-servicen løber sideløbende med den begrænsede hardwaregaranti og er tilgængelig til de systemer, der indeholder harddiske, som kan udskiftes på stedet. Dell vil kun udskifte en fejlbehæftet harddisk, der er købt hos Dell og installeret i et Dell-system, eksklusiv de dele, der er købt igennem Dells Software og Peripherals-gruppe, enten på tidspunktet for køb af systemet eller som et kundesæt, og som stadig er under garanti. KYHD-servicen vil ikke være tilgængelig for kunden, før et understøttet produkt anses for berettiget til en kvalificeret KYHD-udskiftning af Dell. KYHD-servicen er ikke tilgængelig for modeller med en loddet harddisk. Kontakt din Dell-salgsrepræsentant, hvis du vil have flere oplysninger.

Supportprocedurer for "Behold din harddisk"

Modtagelse af support: Kunder skal kontakte teknisk support i henhold til afsnittet "Sådan kontakter du Dell", når de oplever et problem eller har mistanke om en harddisk-fejl. Kunderne vil modtage support i henhold til det relevante serviceniveau, de er berettiget til under denne aftale. Hvis teknikeren vurderer, at harddisken kræver en kvalificeret KYHD-udskiftning, vil Dell afsende en erstatningsharddisk til kunden i henhold til kundens serviceniveau under denne aftale. Denne KYHD-service berettiger kunden til at beholde den fejlbehæftede harddisk.

I tilfælde af, at kunden har købt KYHD-servicen og inkluderer eller sender harddisken adskilt fra det understøttede produkt berettiget til denne service til Dell som en del af en kvalificeret KYHD-udskiftning, accepterer kunden, at dennes returnering af en harddisk berettiget til denne service (et "returneret berettiget drev") medfører en frafaldelse af deres ret til at modtage denne service fra Dell. Når Dell modtager et returneret berettiget drev, vil Dell ikke have yderligere forpligtelser over for kunden med hensyn til et sådan returneret berettiget drev. Dell vil under ingen omstændigheder være forpligtet til at returnere et modtaget berettiget drev til kunden. Dell vil heller ikke kunne pålægges at fjerne data eller foretage sig noget andet med hensyn til kundens returnerede berettigede drev eller data lagret på det returnerede berettigede drev. Hvis Dell modtager et returneret berettiget drev, kan Dell håndtere det returnerede drev i henhold til Dells standardpolitik for et drev, der er returneret til Dell i henhold til betingelserne i kundens underliggende garanti og servicekontrakt gældende for kundens understøttede produkt.

Dell overvåger og registrerer konstant fejlrater for harddiske, og Dell forbeholder sig ret til at afslå en service, hvis Dell med rimelighed mistænker kunden for at overforbruge KYHD-servicen (f.eks. hvis kunden forlanger udskiftninger af defekte harddiske, som betydeligt overskrider standardfejlraten for drevet og systemet involveret). Hvis Dell vurderer (efter Dells eget skøn), at kunden misbruger servicen, forbeholder Dell sig retten til at annullere servicen i henhold til betingelserne for annullering nedenfor.

Service: Behold din harddisk indebærer ikke:

- Reparation eller udskiftning. Enhver support, der omfatter reparation eller udskiftning, gives i henhold til kundens begrænsede hardwaregaranti eller serviceaftale.
- Destruktion eller sletning af data.
- Gendannelse, bortskaffelse eller genanvendelse af aktiver.
- Bevaring af harddiske, der er genstand for tilbagekaldelse af understøttet produkt på grund af sundheds- eller sikkerhedsrisiko. Ikke standardiserede harddiske som en del af Dells fabriksintegrationservice til kunder.
- Support til fejllende/beholdte harddiske. (Support fortsætter udelukkende for erstatningsharddisken i henhold til den gældende begrænsede hardwaregaranti eller serviceaftale.)
- Aktiviteter, der ikke er udtrykkeligt beskrevet i denne servicebeskrivelse.

Kundens forpligtelser ved service: Behold din harddisk

- **Rapportér harddiskfejl.** Indberet alle tilfælde af harddiskfejl til Dells hardwaregarantisupport i henhold til kundens gældende serviceaftale.
- **Angiv oplysninger om delen.** Forsyn Dell (efter anmodning) med identifikationsoplysninger ("PPID") om dele, eller giv tilstrækkelige detaljer, som dokumenterer, at der er opstået en harddiskfejl, som er dækket af en kontrakt.

Sådan kontakter du Dell for at få service

Trin et: Kontakt Dell for at få hjælp

- Kontaktoplysninger findes på www.dell.com/support.
- Kontakt Dell fra et sted, hvor der er fysisk adgang til det understøttede produkt.
- Kunderne skal angive servicekoden eller ekspres-servicekoden på bagsiden eller på undersiden af systemet, når de kontakter Dell eller besøger www.dell.com/support. Dell vil bekræfte kundens understøttede produkt, de gældende service- og responsniveauer 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 selvafsendelse eller telefonkø i henhold til vilkår og betingelser for TechDirect.

Onsite-servicemuligheder

Onsite-responsmuligheder varierer afhængigt af den købte servicetype. Da du har købt ProSupport Plus, fremgår det gældende onsite-serviceresponsniveau af fakturaen, som vist 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.

Type af onsite-respons	Onsite-responstid ²	Begrænsninger/særlige vilkår
4-timers Onsite-respons	Efter fejlfinding og ekstern diagnose ankommer en tekniker typisk onsite inden for 4 timer.	• Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage. • Tilgængelig på steder, hvor svartiden er fastsat til fire (4) timer. • Tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter på særlige placeringer. • 4-timers reservedelsplaceringer lagerfører missionskritiske komponenter, som fastlagt af Dell, af understøttede produkter. Ikke-missionskritiske dele kan afsendes med levering næste dag.

² Ikke alle svartider er tilgængelige i alle lande og i alle områder. Kontakt din salgsrepræsentant for at få yderligere oplysninger.

Type af onsite-respons	Onsite-responstid ²	Begrænsninger/særlige vilkår
Onsite-respons samme arbejdsdag (SBD)	Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan der som regel sendes en tekniker til stedet samme arbejdsdag.	- Tilgængelig syv (7) dage om ugen, fireogtyve (24) i døgnet – inkl. helligdage. - Tilgængelig på steder, hvor svartiden er fastsat til otte (8) timer. - Tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter på særlige placeringer. 8-timers reservedelsplaceringer lagerfører missionskritiske komponenter, som fastlagt af Dell, af understøttede produkter. Ikke-missionskritiske dele kan afsendes med levering næste dag.
Onsite-respons næste arbejdsdag (NBD)	Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan der som regel sendes en tekniker til stedet næste arbejdsdag.	- Tilgængelig fem (5) dage om ugen, ti (10) timer i døgnet – ekskl. helligdage. - Ved opkald modtaget af Dells ekspertcenter efter kl. 17.00² lokal tid (mandag til fredag) og/eller forsendelser afsendt af Dell efter dette tidspunkt, går der muligvis en ekstra arbejdsdag, inden service-technician/forsendelsen ankommer til kundens lokalitet. - Kun tilgængelig for udvalgte modeller af understøttede produkter.
Udenfor det kontinentale USA ("OCONUS") Kunder	Efter fejlfinding og fjerndiagnosticering kan dele afsendes. Ankomsttiderne onsite afhænger af OCONUS-kundelokation og reservedelenes tilgængelighed.	- Gælder kun OCONUS-kunder, som er godkendt af Dell (kun USA). - Kunder inden for det offentlige bør konsultere OCONUS-servicestederne i kundens relevante separat underskrevne serviceaftale med Dell.

Kundeudskiftelige enheder

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.

Ikke-omfattede services

- Hjælp til ydeevne eller administration.
- Aktiviteter, der ikke udtrykkeligt er beskrevet eller defineret i denne servicebeskrivelse, herunder, men ikke begrænset til, installation, afinstallation, flytning, undervisningshjælp, eksterne administrationsaktiviteter.
- 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 producentdefektgaranti på enheder, der er ældre end 36 måneder, og som ikke er dækket af Dells udvidede batteriservice.
- Direkte support af tredjepartsprodukter eller samarbejdsbistand på versioner, som ikke aktuelt er omfattet af support fra producenten, leverandøren eller partneren.
- Support på udstyr, som er blevet beskadiget som følge af naturkatastrofer (herunder, men ikke begrænset til, lynnedslag, oversvømmelse, jordskælv eller orkaner), misbrug, beskadigelse af det understøttede produkt eller dets komponenter (herunder, men ikke begrænset til, brug af forkert netspænding, forkerte sikringer, inkompatible enheder eller inkompatibelt tilbehør, ukorrekt eller utilstrækkelig ventilation eller manglende overholdelse af instruktionerne i brugervejledningen), modificering, upassende fysisk eller driftsmæssigt miljø, 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 understøttet produkt, som Dell ikke er ansvarlig for.
- 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 genkompilering af kerner.
- Reparation af skade eller defekt i understøttede produkter, der 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.

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 fjernbrug eller fysisk, 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 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 du har tilladelse til at opfordre til ansættelse af en medarbejder, som er blevet afskediget af eller har fratrådt sin ansættelse hos Dell, inden han/hun 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 service onsite, er kunden forpligtet til at sikre (uden omkostninger for Dell) gratis, sikker og tilstrækkelig adgang til kundens faciliteter og de understøttede produkter, herunder rigelig 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 det understøttede produkt ikke allerede omfatter disse elementer.

Datasikkerhedskopi. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for og i løbet af leveringen af denne service. Kunden skal udføre regelmæssige sikkerhedskopieringer af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Dell Technologies er ikke ansvarlig for gendannelse eller geninstallation af programmer eller data. Medmindre det er forbudt i henhold til relevant lokal lovgivning, har Dell Technologies ikke noget ansvar for databaser 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 nogen handling eller udeladelse, herunder forsømmelighed af Dell Technologies eller en tredjeparts serviceudbyder.

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.

Vilkår og betingelser for services

Denne servicebeskrivelse er indgået mellem dig som kunde ("du" eller "kunden") og den juridiske enhed, der fremgår af fakturaen 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 skemaet herunder ("aftalen" som relevant). Parterne erkender, at de har læst og accepterer at været bundet af sådanne onlinevilkår.

Vilkår og betingelser gældende for køb af services

	Direkte køb af services	Køb af services foretaget gennem en autoriseret forhandler
USA	Dell.com/cts	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.
Canada	Dell.ca/terms (Engelsk) Dell.ca/conditions (Fransk-canadisk)	
Latinamerika og Caribien	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .*	
Asien, Stillehavsområdet, Japan	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .*	
Europa, Mellemøsten og Afrika	Lokalt Dell.com landespecifikt website eller Dell.com/service-descriptions .* Frankrig: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Tyskland: Dell.de/AGB Storbritannien: Dell.co.uk/terms	

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

Kunden erklærer sig desuden indforstået med, at ved fornyelse, modificering, udvidelse eller fortsat anvendelse af denne service ud over den oprindelige periode bliver servicen underlagt den på det tidspunkt gældende servicebeskrivelse, som findes på www.dell.com/service-descriptions/global.

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](https://www.dell.com)-websitet i forbindelse med dit køb eller i en Dell-software eller på grænseflader på internettet, accepterer du, at du er forpligtet af denne servicebeskrivelse og de aftaler, der er inkorporeret med reference heri. Hvis du indgår denne servicebeskrivelse på vegne af en virksomhed eller anden juridisk person, erklærer du, at du har myndighed til at indgå denne servicebeskrivelse på vegne af den pågældende juridiske enhed. I dette tilfælde henviser "du" eller "kunden" til enheden. Ud over at modtage denne servicebeskrivelse kan kunder i visse lande være nødt til at udstede en underskrevet ordreformular.

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 anser det for at være sandsynligt, at servicen skaber en urimelig risiko for Dell eller Dells serviceudbydere eller ligger uden for servicens omfang. 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 anmodning om udskiftning af defekte komponenter, hvis sådanne anmodninger i væsentlig grad overskrider standardfejlratene for den pågældende komponent og det pågældende system, (hvis fejlrate overvåges konstant af Dell). Hvis Dell har ret til at nægte at levere denne service, herunder at levere udskiftningskomponenter, som angivet i dette afsnit, kan Dell også annullere ordreformularen for servicen i overensstemmelse med afsnittet "Annullering" nedenfor.

Fortrolighed. Dell behandler alle personlige oplysninger indsamlet under denne servicebeskrivelse i henhold til den relevante jurisdiktion Dells fortrolighedserklæring, som alle er tilgængelige på 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 "Kommercielt rimelige begrænsninger for servicens omfang" ovenfor.

Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, sender Dell kunden en skriftlig meddelelse om annulleringen til den adresse, der er angivet på kundens faktura. Varslet vil omfatte annulleringens årsag og ikrafttrædelsesdato, der ikke vil være mindre end ti (10) dage fra den dato, hvor Dell sender varslet om annullering til kunden, medmindre lokal lovgivning kræver andre forholdsregler ved annullering, der ikke kan fraviges efter aftale. Hvis Dell annullerer denne service i henhold til dette afsnit, er kunden ikke berettiget til at få refunderet gebyrer, der betalt eller er forfaldne hos Dell.

Geografiske begrænsninger og flytning.

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.

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 i en skriftlig aftale 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 den startdato, der er anført i tilbuddet og fortsætter gennem løbetiden ("løbetid") angivet på fakturaen. Hvor det er relevant, er antallet af systemer, licenser, installationer, implementeringer, administrerede slutpunkter eller slutbrugere, hvortil kunden har købt en eller flere services, raten eller prisen og den relevante løbetid 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™-, Inspiron™-, Precision™-, Vostro™-, XPS™-, Alienware™-, Chromebook™-pc'er, bærbare Dell-, Dell Pro-, Dell Pro Max-, Dell Edu-, Dell Pro Rugged-pc'er, stationære Dell- og Dell Pro-pc'er samt Dell Pro Max-systemer, 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 understøttede produkter fra Dell. Alle understøttede produkter mærkes med et serienummer ("servicekoden"). Kunden skal købe en separat serviceaftale for hvert understøttet produkt. Sørg for at have servicekoden på det understøttede produkt klar, når du kontakter Dell i forbindelse med denne service.

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 eller dit regionale Dell-website for at få flere oplysninger om garanti, eller kontakt en teknisk supportanalytiker for at få mere at vide.

International rejsesupport. 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 udskiftningsenhed til kunden, er kunden forpligtet til at overdrage det defekte system eller den defekte komponent til Dell, medmindre kunden har købt servicen Behold din harddisk til det berørte system. I dette tilfælde kan kunden beholde den eller 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 detailpriser 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 opsig 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 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. 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 ekstern diagnose og fejlfinding fastslår, at kundens understøttede produkt kræver service for reparationsreturnering som beskrevet i skemaet herunder (enhed, der ikke kan repareres onsite), skal kunden med det samme pakke det understøttede produkt og enten sende det med post eller med en transportør samme dag eller næste tilgængelige dag for at forblive 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 servicedele, der fjernes fra kundens understøttede produkt, og som ikke returneres korrekt til Dell af kunden. Undladelse af rettidig betaling for servicedele, 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.

Servicesvarniveau	Yderligere muligheder (hvis relevant)	Beskrivelse af servicemuligheder
Muligheder for servicen "Retur til reparation"	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.

Servicesvarniveau	Yderligere muligheder (hvis relevant)	Beskrivelse af servicemuligheder
	Indlevering (Carry-In Service – CIS)	Indleveringsservice er en "service til indlevering", der rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Under den eksterne diagnoseproces vurderer teknikeren, om fejlen er en hardwaredefekt. Hvis dette er tilfældet, bliver kunden bedt om at indlevere det understøttede produkt til et reparationscenter eller forsendelsessted, som er valgt af Dell (på 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 reparationsserviceniveauer kan variere efter land og by.
	Afhentnings- og afleveringsservice (CAR)	Afhentnings- og afleveringsservice rekvireres ved at ringe til teknisk support som beskrevet ovenfor. Hvis der konstateres en kvalificeret hændelse i et understøttet produkt, og problemet ikke kan løses via ekstern diagnose sammen 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.
Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice)	Ikke relevant	For kunder med Advanced Exchange Service (Udvidet ombytningservice) kan Dell sende et udskiftningsprodukt til kundens virksomhedsadresse 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 udskiftningsproduktet skal kunden returnere det defekte produkt til Dell inden for 3 arbejdsdage at aflevere enheden på den udpegede returtransportørs adresse inden for 3 arbejdsdage. Hvis Dell fastslår, at kundens relevante systemer ikke kan returneres via en transportørs adresse, og kunden skal returnere enheden som postforsendelse, så vil emballage, forsendelsesinstruktioner og forudbetalt forsendelsesfragtbrev, normalt blive afsendt til kundens adresse sammen med udskiftningsproduktet. Ved modtagelsen af udskiftningsproduktet skal kunden med det samme pakke det relevante system og enten sende det med post eller med afhentning af en transportør samme dag eller næste mulige dag. Hvis kunden ikke returnerer det defekte produkt, kan der pålægges et gebyr.

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 proprietære 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 sit eget OEM-brand. Med hensyn til OEM'er vil betegnelsen "understøttede produkter" inkludere Dells understøttede produkter, der er leveret uden Dell-branding (dvs. ikke brandet OEM-klart system). "Slutbruger" betyder dig eller enhver virksomhed, der køber en OEM-løsning til sine egne slutbrugere og ikke til videresalg, distribution eller udlicensering 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. Denne OEM bevarer ansvaret for levering af den indledende fejlfinding, 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.

Ophavsret © 2025 Dell Inc. eller koncernens datterselskaber. Alle rettigheder forbeholdes. Dell Technologies, Dell og øvrige varemærker tilhører Dell Inc. eller koncernens datterselskaber. Andre varemærker kan være varemærker for deres respektive ejere.
Udgivet i USA.

Dell Technologies mener, at oplysningerne i dette dokument er nøjagtige på udgivelsesdatoen.
V10.0 – revideret april 2025