



Dell-servicebeskrivelse

Support til enkeltstående hændelse – Forbrugskunder

Serviceoverblik

Dell er glad for at levere support til enkeltstående hændelse (Servicen) i henhold til denne servicebeskrivelse (eller Aftale) til vores forbrugskunder (personlig brug). Dells udløbne hardwaregaranti dækker fjerndiagnosticering af problemer med dit Dell-system, inklusive internt fabriksinstalleret tilbehør. Denne service er tilgængelig mod et gebyr, og tilbydes på basis af en enkeltstående hændelse, til kunder der ikke længere er dækket af garanti eller servicekontrakt, eller som har et hardware- eller softwareproblem, der ligger uden for dækning under Dells begrænsede hardware-garanti eller servicekontrakt. Ved køb af denne service fra Dell erklærer kunden ("Kunde" eller "dig") sig indforstået med at være forpligtet af de vilkår og betingelser, der er beskrevet i dette dokument ("Servicebeskrivelsen").

Denne servicebeskrivelse er en kontrakt mellem dig og Dell. Giv dig tid til at læse de følgende vilkår og betingelser under hvilke Dell ("Dell") accepterer at levere serviceydelserne.

Denne servicebeskrivelse er underlagt Dells salgsbetingelser for forbrugskunder. **Dells kommercielle garantier og/eller servicetilbud påvirker ikke nogen gældende lovmæssige garantier eller andre kunderettigheder.**

Berettigelse til service til diagnosticering og reparation af hændelser

Systemtyper der er berettiget til service inkluderer udvalgte Dell-computere, Dell-laptops, Dell-tablets og AIO (All-In-Ones). Dell kan opdatere understøttede produkter fra tid til anden.

For at modtage servicen skal kunden bekræfte, at have fuld adgang til den hardware der giver problemer, og have foretaget en komplet sikkerhedskopiering af alt software og data, der kan blive berørt af servicen, da Dell ikke er ansvarlig for tab af data eller programmer. Se "Kundens ansvarsområder" for yderligere oplysninger.

Support til enkeltstående software-reparation kan tilbydes på basis af en enkeltstående hændelse eller på basis af flere hændelser per år mod et ekstra gebyr, til løsning af isolerede eller specifikke softwareproblemer. Når servicen er købt som enkeltstående hændelse, er supporten begrænset til et enkelt Dell-mærket produkt. Når servicen er købt som flere hændelser for en specifik kontraktperiode (fx fire hændelser per kontraktår), vil et eller flere Dell-mærkede produkter være dækket, men ikke udnyttede antal hændelser udløber efter endt kontraktperiode. Denne service omfatter:

- Assistance til fjernfejlfinding for et softwareproblem inden for normal forretningstid (undtaget nationale helligdage).
- En enkelt diagnosticering i forbindelse med fjernfejlfinding af en almindelig fejltype i henhold til skemaet herunder, der angiver de tilgængelige servicetilbud samt beskrivelsen af supporten, og med kundens accept af, at Dells teknikere kobler sig direkte til dennes system, over en sikker internetforbindelse, for at gennemføre fejlfinding.

Hændelsesbaseret support giver hjælp til et af følgende:

Tilgængelige serviceydelser til hændelsesbaseret softwaresupport	Supportbeskrivelse
Software (Program- eller OS-support)	Support til installation og konfiguration af operativsystem (OS) eller hjælp til spørgsmål eller problemer med almindelige programmer, herunder regnskabssoftware, produktivitetspakker, browsere og hjælpeprogrammer. Grundlæggende installation af det meste tredjepartssoftware. Se den aktuelle liste over den omfattende softwaresupport for Premium Support for flere detaljer for understøttet software på www.dell.com/comprehensive .
Netværk (Support til printere, netværk og trådløs)	Hjælp til opsætning og/eller diagnosticering af peer-to-peer trådløse- og Ethernet-netværk. Assistance til printerkonfiguration og tilslutning til et eksisterende trådløst netværk.
Virusudbedring (virus-/spyware-support)	Hjælp til fejlfinding og udbedring af det meste virus og spyware
Data (Support til datamigrering, sikkerhedskopiering og filoverførsel)	Kopiering af data fra en harddisk til en anden og datamigrering fra et system til et andet. Formatering og forberedelse af drev til at modtage dataoverførsel til brug på værtssystem. Sikkerhedskopiering af kundens data fra Dell-pc'er til kundens eksterne medier. Hjælp til brugen af hjælpeprogrammer til gendannelse af manglende eller beskadigede filer, hvor det er muligt. (Nogle filer kan muligvis ikke gendannes.)
Sikkerhed (Support til pc-beskyttelse)	Hjælp til grundlæggende konfiguration og installation af nøglesoftware til sikkerhed (købt separat af kunden), og hjælp til opsætning af virusscanning og personlige firewalls.

Spyware-/virusafhjælpning. Kunden anerkender, at ændring eller fjernelse af nogle spyware- og virusprogrammer kan forringe visse programmets ydeevne. Derudover kan ændring eller fjernelse af sådanne programmer være begrænset af visse softwarelicenser. Det er kundens ansvar at undersøge sådanne licenser og sikre, at procedurer, der udføres som del af disse services, ikke berører disse licenser, eller, hvis de gør, at effekten på sådanne licenser eller systemydeevnen er acceptabel for kunden. Kunden erkender videre, at disse services ikke garanterer, at yderligere spyware og virus forhindres i at vende tilbage til eller komme frem på en kundes system, efter servicen er gennemført. Som følge af den øgede kompleksitet i malware-/virusafhjælpningsaktiviteter, og mængden af problemer der kan opstå som følge af en skadelig kode, erkender kunden, at Dells serviceydelser inden for dette felt ikke medfører en garanti for, at der ikke er malware til stede efter serviceydelser. Dell forventer, at deres kunder anvender sikkerhedssoftware så som antivirus-/antimalware-software og firewalls, til beskyttelse af deres eget netværk og systemer mod uautoriseret adgang, og automatiseret spredning af skadelig software. Ydermere skal kunden, inden modtagelse af assistance til konfiguration af virussoftware, have en aktiv abonnementsservice på et antivirusprogram.

Kopiering af filer. Der er juridiske forbud mod at kopiere materialer, der er underlagt ophavsretbeskyttelse. Kunden anerkender, at kunden ejer ophavsretten til eller har en licens til at tage kopier af alle filer på kundens system, og at kunden ikke har filer på systemet, der kan medføre, at Dell kan holdes ansvarlig for krænkelse af ophavsrettigheder, hvis disse filer blev kopieret af Dell som del af servicen, herunder, men ikke begrænset til, musikfiler, videofiler eller fotofiler, der er underlagt begrænsninger for ophavsretten. Kunden accepterer ansvar for, og accepterer at holde Dell skadesløs for, alle forpligtelser, krav og sagsanlæg, der opstår som følge af kundens manglende fjernelse af alle sådanne filer fra kundens system, inden kunden kontakter Dell for at modtage service.

Yderligere udelukkelse for reparation af softwarehændelser. For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af reparation af softwarehændelser:

- Hardwarereparation eller dele og teknikerservice
- Teknisk assistance til shareware-programmer
- Teknisk support til softwareprogrammer som Dell finder ualmindelige eller som ikke understøttes af OEM-fabrikanten.
- Spil og tilføjede pakker fra købsdatoen (fx undervisningspakker).
- Support til avanceret kablet/trådløst netværk eller netværksoptimering
- Support til web-udvikling, databaseprogrammering eller assistance til scripting
- Hvor Dell afgør, at der ikke er nogen fejl (fejlen kan ikke genskabes)
- Enhver serviceydelse, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.

Berettigelse til diagnosticering af hardwarehændelser

Systemtyper der er berettiget til service omfatter udvalgte Dell-computere, Dell-laptops, Dell-tablets og AIO (All-In-Ones), der er mindre end fem år gamle (regnet fra den originale fakturadato) ("Understøttede produkter"). Dell kan opdatere understøttede produkter fra tid til anden. Nogle ældre modeller, der er mindre end 5 år gamle, vil muligvis ikke være understøttet, hvis, fx reservedele ikke uden videre er tilgængelige.

Servicen dækker kun diagnosticering af hardwareproblemer, ekstra gebyrer kan komme på tale, hvis der kræves dele eller arbejde godkendt af dig, efter et forudgående tilbud på dele og/eller installationsarbejde.

Servicen omfatter ikke softwaremedie, software, fejlfinding af programmer, dele som ikke er fra Dell eller opgradering af dele. Dells tekniske agent kan assistere dig med at bestemme den rigtige del til opgradering mod et ekstra gebyr, hvis du ønsker denne service.

Perifere dele er ikke omfattet af denne service. "Perifere dele" er dele, der kan kobles fra computeren, inklusive men ikke begrænset til tastaturer, eksterne harddiske og skærme.

For at modtage servicen skal kunden bekræfte, at have fuld adgang til den hardware der giver problemer, og have foretaget en komplet sikkerhedskopiering af alt software og data, der kan blive berørt af servicen, da Dell ikke er ansvarlig for tab af data eller programmer. Se "Kundens ansvarsområder" for yderligere oplysninger.

Yderligere udelukkelse for reparation af hardwarehændelser. For at undgå tvivl er følgende aktiviteter ikke omfattet af reparation af hardwarehændelser:

- Spørgsmål om almindelig brug og "sådan gør du" for hardware eller software.
- Konfiguration og diagnosticering af Dells fabriksinstallerede operativsystem eller fabriksinstallerede programmer til brug med programmer og hardware, der er installeret af kunden.
- Konfiguration, installation og validering af operativsystemer, software, programmer eller drivere/fejlrettelser (der ikke er leveret af udstyrets producent).
- Kommercielle opgraderinger uanset om de er købt fra en autoriseret Dell-forhandler f.eks. Microsoft®-produkter.
- Konfiguration af al kommunikationssoftware, medmindre det kræves til fejlsøgning.
- Alt hardware og eksterne enheder, der ikke er leveret af udstyrsproducenten, deres installation og kompatibilitet med Dell-mærket hardware. Den oprindelige producent af produktet yder måske support.
- Software og eksterne enheder, der ikke er leveret af udstyrsproducenten, medmindre andet er nævnt.
- BIOS-/firmwareopgraderinger til systemer, der ikke er Dell-mærkede, medmindre de indgår i fejlretningen.
- Ugyldige software- og hardwarekonfigurationer.
- Sikkerhedskopiering og gendannelse af kundens data.
- Kundens programmer og data.
- Forbrugsdele så som (men ikke begrænset til) AC-adaptere, skruer, streamers, plastik, kabler, låse og låger og slitage på plastikdele og disketter.
- Ikke-kritiske fejl, der falder inden for industrispecificerede tolerancer (fx støj og individuelle LCD-pixel).
- Spil og tilføjede pakker fra købsdatoen (fx undervisningspakker).

- Forebyggende vedligeholdelse.
- Reparation af systemet efter virusinfektion ud over installation af operativsystemet med Dells fabriksstandardindstillinger.
- Enhver serviceydelse, opgave eller aktivitet, som ikke udtrykkeligt er angivet i denne servicebeskrivelse.

Sådan købes serviceydelser og kontaktes Dell for service

Kunder kan købe eller modtage service ved at ringe til Dells tekniske support eller i forbindelse med en online chat-session med Dells tekniske support, eller, i begrænsede situationer gennem Dell eServices websted (www.dell.com/support). Ved køb via telefon, kontakt vores tekniske supportagent ved at ringe på de numre der er oplyst på Dells websted.

Når du kontakter Dell for service, vil en Dell-tekniker bede om dit ordrenummer, relevante hardware- og softwaremærker samt model- eller versionsnumre. I forbindelse med modtagelse af serviceydelser skal kunden bekræfte, at denne (a) har fuld adgang til hardwaren og/eller softwaren, der forårsager problemet, og (b) har sikkerhedskopieret software eller data, der kan blive berørt af det understøttede produkt.

Fjerndiagnosticering

Online- og telefonbaseret diagnosticering eller fejlfinding er en væsentlig del af denne service. Fjerndiagnosticering kan måske kræve mere end ét opkald til Dell, eller en længere konsultation, og du vil måske blive bedt om at åbne dit understøttede produkt, hvor dette er sikkert.

Efter en fjerndiagnosticering kan agenten tilbyde supportmuligheder for hardwarereparation mod et yderligere gebyr. Under din kontakt til Dell, i forbindelse med en fjerndiagnosticering, kan Dell som et alternativ tilbyde dig muligheden for, at du sender dit produkt til Dell eller til en af Dells serviceagenter for yderligere diagnosticering, samt efter diagnosticeringen tilbyde dig supportmuligheder for reparation mod et yderligere gebyr.

Du kan også besøge www.dell.com/support for at tage en hardware-diagnosticeringstest. Der er ikke nogen gebyr i forbindelse med brugen af Dells online-diagnosticering uden assistance fra en Dell-agent. Hvis der opstår spørgsmål, efter du har foretaget testen, kan du kontakte Dell for gebyrbaseret support.

Supportmuligheder

Dell tilbyder muligvis en af følgende supportmuligheder som løsning på dit problem, imidlertid er disses muligheder måske ikke tilgængelige under alle omstændigheder, og de kan medføre yderligere gebyrer. Diagnosticering er inkluderet som en del af hver supportmulighed, men der kan pålægges yderligere gebyrer, hvis der findes yderligere problemer. Du vil imidlertid blive kontaktet inden arbejdet igangsættes, hvor der redegøres for de ekstra gebyrer, hvis du ønsker Dell skal fortsætte reparationen. Betalingen skal være modtaget af Dell inden levering af servicen.

Kun dele

Supportagenten vil diagnosticere problemet over telefonen, hvorefter du kan købe den relevante del, så du selv kan reparere produktet uden yderligere assistance fra Dells tekniske support, Dells reparationscenter eller anden onsite-service.

Afhentnings- og afleveringsservice.

Afhentnings- og afleveringsservice startes ved at ringe til en Dell-tekniker som beskrevet ovenfor. Hvis der er diagnosticeret en kvalificeret fejl i det understøttede produkt, og problemet ikke kan løses via telefonbaseret fejlfinding med Dells tekniker, bliver det understøttede produkt hentet af en Dell-repræsentant og bragt til et af Dell udpeget reparationscenter. Denne servicemethode omfatter arbejdstid og reparation eller udskiftning af dele I hovedenheden, herunder skærm, tastatur og mus, hvis disse dele ikke er bestilt separat. Typisk gennemløbstid er ti (10) arbejdsdage inklusive forsendelse til og fra reparationscenteret.

Hvis det konstateres, under reparationen, at yderligere og/eller andre dele behøves, eller hvis problemet ikke kunne konstateres under diagnosticering, vil Dell kontakte dig. Dell vil indhente din accept inden der udføres yderligere arbejde, eller der opkræves gebyrer for dette arbejde. Betalingen skal være modtaget fra kunden af Dell, inden Dell udfører yderligere arbejde. Hvis en ny diagnosticering resulterer i en mindre dyr reparation, vil Dell kreditere dig differencen.

BEMÆRK: Før du sender et eller flere produkter til os, skal du sørge for at sikkerhedskopiere de data, der findes på harddisken(e) og en hver anden lagerenhed(er) i produktet/produkterne. Du er ansvarlig for at fjerne fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuelle flytbare medier såsom SIM-kort, dvd'er/cd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance. Du skal også fjerne perifert udstyr så som tastaturer, skærme, mus og printere. Alt andet ekstra hardwareudstyr, du har installeret i den computer, skal også fjernes inden teknikeren udfører servicen. Et eksempel kunne være ekstra hukommelse. Dell er ikke ansvarlig for nogen form for fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger, tabte eller beskadigede data, data- eller telefongebyrer på grund af, at alle SIM-kort ikke er blevet fjernet, eller beskadigede eller mistede flytbare medier. Medsend kun de produktkomponenter som telefonteknikeren har bedt om. Se afsnittet "Kundens ansvarsområder" herunder.

Onsite-service:

Efter gennemførelsen af fjerndiagnosticeringen kan en teknisk serviceagent fra Dell komme til din adresse for reparation af dit hardwareproblem. Prisen for denne service omfatter fjerndiagnosticering, arbejds løn for reparation, forsendelsesomkostninger til dele og fremskaffelse af udskiftningsdele til løsning af problemet. Dele kan omfatte, men er ikke begrænset til:

Harddiske (SATA)	Processorer	Dvd- og Blu-Ray-drev
SSD'er (Solid state-drev)	Hukommelse	Tastatur og plastik
Motherboards	Batterier	
LCD-skærme	Netværk og grafik kort	

Der tilbydes kun onsite-service til Dells notebooks, Dells computere og Dells All-In-One enheder. Dells tablets er ikke kvalificeret til onsite-service.

Hvis det konstateres, under reparationen, at yderligere og/eller andre dele behøves, eller hvis problemet ikke kunne konstateres under diagnosticering, vil Dell kontakte dig. Dell vil indhente din accept inden der udføres yderligere arbejde, eller der opkræves gebyrer for dette arbejde. Betalingen skal være modtaget fra kunden af Dell, inden Dell udfører yderligere arbejde. Hvis en ny diagnosticering resulterer i en mindre dyr reparation, vil Dell kreditere dig differencen.

I nogle tilfælde vil delen fremsendes separat. Når du har modtaget delen, skal du ringe til Dell og aftale et tidspunkt for reparation, på en hverdag inden for den lokale arbejdstid.

Vigtige oplysninger om onsite-service efter fjerndiagnosticering:

Denne service leverer en autoriseret Dell-servicetekniker ("Servicetekniker") og/eller dele på din adresse til reparation og/eller udskiftning af dele i hovedsystemenheden (herunder skærm, tastatur og mus, hvis det ikke er bestilt separat), efter der er gennemført en telefon- og/eller online fjerndiagnosticering, og hvis fejlen ikke kan udbedres online. Oplys Dell-teknikeren om den fulde adresse hvor systemet er placeret. Hvis du følger disse procedurer, vil der efter afslutning af fejldiagnosticeringen, i de fleste tilfælde, ankomme en servicetekniker og/eller service dele på adressen for udførelse af servicen "Hardwareservice til forbruger i hjem" næste hverdag inden for lokal arbejdstid, undtaget almindelige helligdage. Hvis serviceteknikeren rekvireres til servicen "Hardwareservice til forbruger i hjem" efter kl. 17:00 lokal tid, kan det betyde en ekstra arbejdsdag inden teknikeren ankommer til hjemmet.

- a. Der skal være en voksen tilstede på bopælen.** Ved service leveret på bopælen, skal der hele tiden være en voksen tilstede under serviceteknikerens besøg.
- b. Den assistance du skal yde.** Serviceteknikeren skal have fuld adgang til systemet og (uden omkostning for den autoriserede Dell-serviceudbyder) have arbejdsplads, elektricitet og en lokal telefonlinje. Hvis disse krav ikke er opfyldt, er den autoriserede Dell-serviceudbyder ikke forpligtet til at levere servicen.
- c. Hvis du forpasser servicebesøget.** Hvis du eller din autoriserede repræsentant ikke er til stede, når serviceteknikeren ankommer, beklager vi, at teknikeren ikke kan servicere systemet. Hvis dette sker, kan du blive faktureret et yderligere gebyr for et opfølgende servicebesøg.

Dele; Servicekrav – Dele til returnering

Kundeudskiftelige enheder. Hvis Dell-teknikeren afgør, at den defekte enhed nemt kan frakobles og tilsluttes igen, fx tastatur, skærm, harddisk i bærbare computere eller enhver anden komponent designet, fra tid til anden, som en komponent, der kan udskiftes af kunden, vil du modtage en sådan enhed til installation uden hjælp fra en onsite servicetekniker.

Udskiftningsdele. Hvis Dell-teknikeren afgør, at systemet har behov for en udskiftningsdel, autoriserer du Dells servicetekniker til at handle som din serviceagent ved levering og returnering af de dele, der er omfattet af garanti, og der er nødvendige for at yde onsite-reparationer. Du kan blive pålagt et gebyr, hvis du ikke tillader den autoriserede Dell-serviceudbyder at returnere ikke fungerende/ubrugte dele, omfattet af garanti, til Dell. Hvis du ikke returnerer den ikke fungerende/ubrugte enhed, omfattet af garanti, til Dell inden for returperioden på ti (10) dage, vil du blive faktureret markedsprisen for delen. Reservedele kan være istandsatte eller restaurerede, hvor dette er tilladt efter lokal lovgivning, og udskiftes på baggrund af specifikationerne frem for varemærke og model.

Servicetilgængelighed

Telefondiagnosticering er tilgængelig inden for lokal arbejdstid på almindelige hverdage. Det er muligt at Dell ikke kan klare alle problemer med dit produkt. Hvis vi ikke er i stand til at reparere dit produkt, eller ikke har tilgængelige dele, vil vi sende dit produkt tilbage urepareret, og du vil være berettiget til en refundering af det salær (inklusive alle diagnosticeringssalærer) du betalte for servicen. Refundering kan tage op til 21 dage.

Ordrenummer

Kunden forpligter sig til at behandle det ordrenummer, som leveres af Dell i forbindelse med disse services, fortroligt. **Dell kan ikke holdes ansvarlig for uautoriseret brug af en kundes kontrakt- eller ordrenummer.**

Kundens generelle ansvarsområder

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

Samarbejde med fjerndiagnosticeringen, teknisk telefonagent og onsite servicetekniker. Kunden skal samarbejde og følge instruktionerne fra Dell eller dennes agenter både under fjerndiagnosticering og onsite-support. Erfaringen har vist, at det er muligt at løse de fleste produktproblemer og fejl igennem et tæt samarbejde mellem brugeren og teknikeren.

Vedligeholdelse af software og servicerede versioner. Kunden skal vedligeholde software og understøttede produkter i henhold til de Dell-specificerede minimums-versionsnumre. Kunden skal også sørge for installation af afhjælpende reservedele, programrettelser, softwareopdateringer eller efterfølgende versioner, som angives af Dell, for at holde de understøttede produkter berettiget til denne service.

Sikkerhedskopiering af data. Fjernelse af fortrolige data. Kunden skal foretage en sikkerhedskopiering af alle eksisterende data, software og programmer på alle påvirkede systemer forud for denne service. Dette omfatter fjernsupport. Kunden bør tage regelmæssige sikkerhedskopier af de gemte data på alle berørte systemer som en sikkerhedsforanstaltning mod eventuelle fejl, ændringer eller tab af data. Derudover er kunden ansvarlig for at fjerne fortrolige, ophavsretlige eller personlige oplysninger og eventuelle flytbare medier såsom SIM-kort, cd'er, dvd'er eller pc-kort, uanset om en onsite-tekniker også yder assistance.

Følgende begrænsninger af forpligtelser er ikke gældende i Tyskland, Østrig, Schweiz og Frankrig, hvor begrænsninger af forpligtelser vil være som beskrevet i Dells vilkår og betingelser for salg. Som yderligere begrænsning af erstatningsansvarsbestemmelserne, som fastsat i vilkår og betingelser for forbrugersalg, er erstatningsansvaret for tab af data yderligere begrænset til omkostningerne ved geninstallation af sikkerhedskopier i disse lande.

DELL HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR:

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

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

Kunden forstår og accepterer, at Dell under ingen omstændigheder er ansvarlig for nogen form for tab af software, programmer eller data, selv om teknikerne har forsøgt at hjælpe kunden med deres sikkerhedskopiering, gendannelse eller lignende services. Enhver sådan hjælp er uden for omfanget af nogen Dell-garanti og denne servicebeskrivelse. Assistenten leveres helt efter Dells eget skøn og uden nogen form for garanti. Ydermere, giver Dell heller ikke nogen form for garanti med hensyn til nogen form for tredjeparts produkter, som en tekniker måtte bruge i forbindelse med assistancen til kunden.

Andre vigtige oplysninger

Vilkår. Servicen leveres på basis af "per hændelse" igennem en diagnosticering af det relevante problem. Når servicen er købt for softwareproblemer ved flere hændelser indenfor en specifik kontraktperiode (fx fire hændelser per år), vil ikke udnyttede antal hændelser udløbe efter endt kontraktperiode. Kunden kan, til en hver tid, afslutte denne service og få betaling retur inden diagnosticeringen af problemet for en sådan hændelse. Dell, kan efter eget skøn, annullere denne service ved en forudgående henvendelse til kunden.

Krav om fortrolighed eller ejendomsrettigheder. Kunden accepterer, at al information eller data fremlagt eller sendt til Dell, per telefon, elektronisk eller på anden måde, betragter Dell ikke som fortroligt eller som ejendomsretligt tilhørende kunden.

Servicevaliditet. Servicen er kun gældende for én bruger. Kunden kan ikke bruge servicen i forbindelse med et servicebureau eller nogen anden form for distributions- eller deleaftale, på vegne af eventuelle tredjeparter eller i forbindelse med eventuel hardware eller software, som ikke er personligt ejet af kunden. Dell forbeholder sig retten til at suspendere eller afslutte servicen, hvis Dell, efter eget skøn, bestemmer, at servicen bliver misbrugt, bliver brugt af en anden person end kunden, eller bliver brugt på en måde, der bryder denne aftale.

Betaling. Kunderne skal betale inden modtagelse af servicen.

Ikke omfattet. Servicen omfatter ikke, og Dell er ikke forpligtet til at levere servicen, der ikke er udtrykkeligt beskrevet i denne servicebeskrivelse. Ydermere, kan Dell, under udførelsen af servicen, bestemme, at nogle problemer ligger uden for omfanget af servicen. Dell kan, inden for kommercielt rimelige rammer, henvise kunden til de relevante alternative ressourcer. Dell vil imidlertid ikke overføre kunden direkte til en alternativ ressource. Kunden anerkender, at Dell muligvis ikke vil være i stand til at diagnosticere eller løse kundens særlige problem.

Systembeliggenhed. Supportservicen for en enkeltstående hændelse, defineret i denne aftale, er tilgængelig for kunder i det land hvor de købte det understøttede produkt af Dell.

Overdragelse af denne aftale. Underlagt de begrænsninger, der er fastsat i denne servicebeskrivelse, kan du overdrage denne service til enhver, der køber hele systemet før udløbet af serviceperioden (som specificeret på fakturaen), forudsat, at du er den oprindelige køber af systemet, og du har overdraget denne servicebeskrivelse fra den oprindelige ejer (eller en tidligere erhverver), og har overholdt alle overdragelsesreglerne i denne servicebeskrivelse.

Begrænsninger for servicedækning. Denne aftale har begrænset varighed og dækning. Denne servicebeskrivelse omfatter kun den oprindelige køber af systemet angivet på fakturaen og beliggende i det land, hvor systemet blev købt, og til enhver person, der køber systemet og denne servicebeskrivelse fra den oprindelige køber eller en efterfølgende erhverver i samme land, så længe alle overdragelsesprocedurer er blevet overholdt.

Ingen garantier. Kunden accepterer, og er enig i naturen af denne service, leveres "som den er", og at Dell ikke yder garantier med hensyn til servicen eller resultaterne af servicen, hverken udtrykt eller antydning, inklusive men ikke begrænset til nogen form for antydede garantier for salgbarhed eller egnethed til bestemte formål. Dell fraskriver sig udtrykkeligt alle garantier med hensyn serviceydelserne beskrevet ovenfor.

Vilkår og betingelser. Dell er glad for at levere disse serviceydelser til forbrugskunder (kun personlig brug) i overensstemmelse med denne servicebeskrivelse og de gældende vilkår for forbrugersalg tilgængelige på <http://www.dell.com/terms/>. Ved at abonnere på denne service indvilliger du i at have læst og accepteret Dells gældende vilkår for forbrugersalg.

© 2016 Dell Inc. Alle rettigheder forbeholdes. Varemærker og handelsnavne kan i dette dokument være brugt til at henvise til enten de enheder, der ejer varemærkerne og navnene eller til deres produkter.