Servicebeschrijving

Dell ProSupport for Client Products

Inleiding

Dell biedt graag Dell ProSupport for Client Products[1] (de “service(s) of supportservices”) aan in overeenstemming met deze servicebeschrijving (“servicebeschrijving”). Uw offerte, factuur of ander wederzijds geaccepteerd type factuur of orderbevestiging van Dell (waar van toepassing de “factuur”) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht. Neem voor aanvullende assistentie of voor het aanvragen van een kopie van uw geldige overeenkomst die van toepassing is op de services (de “overeenkomst”), contact op met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell. Voor een kopie van uw overeenkomst met uw toepasselijke reseller van Dell neemt u contact op met die reseller.

Het toepassingsgebied van deze service

Deze service omvat het volgende, ontworpen om de operationele gereedheid voor het ondersteunde product te garanderen:

- Contact met de Dell klantenservice en supportorganisatie op 24x7-basis (met inbegrip van feestdagen)[2] voor ondersteuning en troubleshooting voor ondersteunde producten.
- Onsite beschikbaarheid van een technicus en/of levering van vervangingsonderdelen op de installatielocatie of bedrijfslocatie van de klant die is goedgekeurd door Dell zoals gespecificeerd in de overeenkomst (voor zover nodig en in overeenstemming met de aangeschafte supportoptie) om een probleem met een ondersteund product op te lossen.
- Vervangende onderdelen, indien dit nodig wordt geacht om een probleem op te lossen of te voorkomen.
- ProSupport-rechten omvatten toegang tot TechDirect en SupportAssist, die zijn ingeschakeld via connectiviteitssoftware, en bieden voordelen die niet beperkt zijn tot het volgende:
    - Proactieve probleemdetectie en het maken van geautomatiseerde cases
    - Voorspellende detectie van hardwarefouten en geautomatiseerde aanmaak van cases
    - Selfservice-cases maken
    - Verzending van selfservice-onderdelen
- Collaborative Assistance-service
- Uitgebreide softwareondersteuning

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs is een softwareapplicatie die proactieve controle van Dell pc's biedt. Deze applicatie maakt gebruik van machine learning en AI om de algehele status van Dell pc's proactief te bewaken en te meten door middel van intelligente, uitgebreide en voorspellende analyses. Met SupportAssist kunnen geautoriseerde beheerders hun Dell apparaten op afstand beheren, optimaliseren en herstellen met behulp van de TechDirect-portal.

SupportAssist bewaakt bovendien uw ondersteunde producten en verzamelt informatie om u te helpen bij het leveren van technische support. Wanneer een probleem wordt gevonden, kan de verzamelde informatie naar Dell worden gestuurd om u betere, persoonlijke en efficiënte support te bieden.

SupportAssist is zonder extra kosten beschikbaar voor ondersteunde producten met een geldig contract van ProSupport (of hoger).

SupportAssist for Business PCs moet worden geïnstalleerd en geconfigureerd om systeemdata terug te sturen naar Dell om te kunnen profiteren van voordelen, waaronder de volgende:

- Proactieve systeembewaking voor problemen die van invloed zijn op de normale werking en prestaties, inclusief inzicht in telemetriegebruik, prestatierapportage, het automatisch aanmaken van cases en - indien nodig - automatische vervanging van onderdelen.
- Voorspellende probleemdetectie voordat de normale werking en prestaties worden beïnvloed en - indien nodig - automatische aanmaak van cases en/of automatische vervanging van onderdelen

[1] In dit document verwijzen “Dell producten”, “producten”, “apparatuur” en “software” naar de apparatuur en software van Dell. “Producten van derden” wordt gedefinieerd in uw overeenkomst of, bij het ontbreken van een dergelijke definitie in uw overeenkomst, in de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of uw lokale verkoopvoorwaarden van Dell, afhankelijk van welke van toepassing is. Met “u” en “klant” wordt verwezen naar de entiteit die als koper van deze services wordt vermeld in de overeenkomst.
[2] De beschikbaarheid verschilt per land en is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

- Automatisch uploaden van diagnostische data en overige gegevens die een efficiënte externe diagnose van problemen mogelijk maken.
- Automatische driver- en firmware-updates
- Automatisch verwijderen van virussen

De SupportAssist-software is niet ontwikkeld voor het verzamelen van persoonlijke informatie, zoals persoonlijke bestanden, de browsegeschiedenis of cookies. Als tijdens het probleemoplossingsproces onbedoeld persoonlijke gegevens worden verzameld of bekeken, worden deze data behandeld in overeenstemming met het privacybeleid van Dell. Ga naar www. Dell.com/Privacy voor het volledige privacybeleid van Dell. Het is mogelijk dat SupportAssist vanwege de specifieke vereisten van het besturingssysteem, niet op alle ondersteunde producten van Dell beschikbaar is. Ga voor meer informatie over SupportAssist, waaronder configuratie, implementatie en gebruik, en voor de meest recente lijst met ondersteunde Dell producten naar de SupportAssist-website op https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc

Collaborative Assistance

Als de klant een serviceaanvraag indient en Dell vaststelt dat het probleem zich voordoet in verband met producten van een in aanmerking komende externe leverancier die veelal worden gebruikt in combinatie met producten die onder een actieve garantie of een geldig onderhoudscontract van Dell vallen, zal Dell ernaar streven de Collaborative Assistance-service te bieden waarbij Dell: (i) fungeert als centraal aanspreekpunt totdat de problemen zijn geïdentificeerd; (ii) contact opneemt met de externe leverancier; (iii) probleemdocumentatie levert; en (iv) het probleem in de gaten blijft houden en status- en oplossingsplannen opvraagt bij de leverancier (waar redelijkerwijs mogelijk).

De klant moet beschikken over de juiste geldige supportovereenkomsten en ook voldoen aan de voorwaarden van de desbetreffende externe leverancier en Dell of een geautoriseerde reseller van Dell om recht te hebben op de Collaborative Assistance-service. Na identificatie en melding is de externe leverancier als enige verantwoordelijk voor het leveren van alle support, technisch en anderszins, in verband met de oplossing van het probleem van de klant. DELL KAN NIET AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR DE PRESTATIES EN RESULTATEN VAN DE PRODUCTEN EN SERVICES VAN ANDERE LEVERANCIERS. Bekijk hier en op https://dell.com/support.com welke partners voor support met elkaar samenwerken, zoals van toepassing. Opmerking: ondersteunde producten van derden kunnen op elk ogenblik worden gewijzigd zonder dat de klant hiervan op de hoogte hoeft te worden gesteld.

Uitgebreide softwareondersteuning

Dell ProSupport omvat uitgebreide softwareondersteuning van Dell voor bepaalde Dell OEM-applicaties voor eindgebruikers, besturingssystemen en firmware op ondersteunde producten (de “gedekte softwareproducten”). Gedekte softwareproducten zijn onder meer vooraf geïnstalleerde clienttoepassingen voor eindgebruikers, zoals Norton AntiVirus™-software, de Microsoft® Office-softwaresuite, Intuit® QuickBooks®-accountingsoftware, Adobe® Photoshop®-software en Adobe Acrobat®-software. Neem contact op met een analist voor technische support van Dell voor een bijgewerkte lijst met geldige softwareproducten.

Bekijk hier de actuele Comprehensive Software Support-partners. Ondersteunde producten van derden kunnen op elk ogenblik worden gewijzigd zonder dat klanten hiervan op de hoogte moeten worden gesteld.

Beperkingen voor de uitgebreide softwareondersteuning van Dell

Dell biedt geen garanties dat een vraag met betrekking tot software zal worden opgelost of dat het gedekte softwareproduct een bepaald resultaat zal opleveren. De situatie die de aanleiding vormde voor de vraag van de klant moet op een enkelvoudig systeem kunnen worden gereproduceerd, *d.w.z.* op een systeem met één centrale processoreenheid en het bijbehorende werkstation en andere randapparatuur. Het is mogelijk dat Dell tot het besluit komt dat een softwareprobleem te complex is of dat het ondersteunde product van de klant niet de mogelijkheid biedt om via een telefoongesprek een effectieve analyse van de vraag uit te voeren. De klant begrijpt en accepteert dat oplossingen voor bepaalde problemen die de oorzaak zijn van het serviceverzoek van de klant, mogelijk niet beschikbaar zijn van de uitgever van de betreffende softwaretitel. De klant accepteert dat in gevallen waar geen oplossing beschikbaar is gesteld door de uitgever van de betreffende softwaretitel, Dell heeft voldaan aan de verplichting om support te leveren aan de klant.

Contact opnemen met Dell voor de service

Stap één: neem contact op met Dell voor ondersteuning

- Contactgegevens vindt u op www.dell.com/support.
- Neem contact op met Dell vanaf een locatie met fysieke toegang tot het ondersteunde product.
- Verstrek de servicetag, het modelnummer, de huidige versie van het besturingssysteem en andere informatie waarom Dell heeft gevraagd. Dell verifieert vervolgens het ondersteunde product van de klant, de toepasselijke service en de responsniveaus en geeft aan of de services vervallen zijn of niet.

Stap twee: hulp bij probleemoplossing op afstand

- Als u hierom wordt gevraagd, moet u aangeven welke foutmeldingen op het scherm zijn verschenen en onder welke omstandigheden, welke acties u uitvoerde voordat de foutmelding verscheen en welke stappen u al hebt ondernomen om te proberen het probleem op te lossen.
- We doorlopen samen met u een aantal stappen van de probleemoplossing om u te helpen bij het vaststellen van het probleem. Mogelijk wordt u gevraagd toegang te bieden tot de binnenkant van uw ondersteunde product wanneer dit veilig is.
- Wanneer Dell na een diagnose of probleemoplossing vaststelt dat het nodig is om een onderdeel te vervangen, dient u het ondersteunde product terug te sturen voor service of wordt er een servicetechnicus naar uw locatie gestuurd om het probleem te verhelpen. U ontvangt dan extra instructies.

Self-Dispatch supportprogramma's

Voor klanten die deelnemen aan het TechDirect-programma kunnen gekwalificeerde incidenten worden behandeld door gecertificeerde technici van de klant. Daarvoor moet een serviceverzoek via de self-dispatchwebsite of via het telefoonnummer voor uw regio worden ingediend overeenkomstig de voorwaarden en bepalingen van TechDirect.

Opties voor onsite service

Onsite responsmogelijkheden variëren naargelang het aangeschafte servicetype. Omdat u ProSupport hebt aangeschaft, is op uw factuur het toepasselijke onsite serviceresponsniveau aangegeven dat in de onderstaande tabel is weergegeven. Als aan alle toepasselijke bepalingen en voorwaarden in deze servicebeschrijving is voldaan, en na voltooiing van de externe probleemoplossing, diagnose en probleemvaststelling door een analist van Dell die bepaalt of voor het gekwalificeerde incident een onsite servicetechnicus nodig is en/of onderdelen moeten worden verzonden, of dat het probleem op afstand kan worden opgelost, stuurt Dell een servicetechnicus naar de bedrijfslocatie van de klant voor het gekwalificeerde incident.

Type respons onsite	Reactietijd voor respons onsite[3]	Beperkingen/speciale voorwaarden
4 uur Onsite respons	Na het oplossen van problemen en externe diagnose kan een technicus worden uitgezonden die doorgaans binnen 4 uur onsite is.	• Beschikbaar zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, met inbegrip van feestdagen. • Beschikbaar voor de opgegeven locaties met een reactietijd van 4 uur. • Beschikbaar voor bepaalde modellen van de ondersteunde producten op bepaalde locaties. • Locaties met onderdelen voor respons onsite binnen 4 uur hebben een voorraad van bedrijfskritieke onderdelen van ondersteunde producten, zoals door Dell bepaald. Niet-essentiële onderdelen kunnen met een nachtelijke transportzending worden verzonden.
Same Business Day (SBD) onsite respons	Na probleemoplossing en externe diagnose wordt doorgaans een technicus uitgezonden die op dezelfde werkdag onsite bij de klant arriveert.	• Beschikbaar zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag, met inbegrip van feestdagen. • Beschikbaar voor de opgegeven locaties met een interventietijd van 8 uur. • Beschikbaar voor bepaalde modellen van de ondersteunde producten op bepaalde locaties. • Locaties met onderdelen voor respons onsite binnen 8 uur hebben een voorraad van bedrijfskritieke onderdelen van ondersteunde producten, zoals door Dell bepaald. Niet-essentiële onderdelen kunnen met een nachtelijke transportzending worden verzonden.
Next Business Day (NBD) onsite respons	Na probleemoplossing en externe diagnose wordt doorgaans een technicus uitgezonden die op de volgende werkdag onsite bij de klant arriveert.	• Beschikbaar vijf (5) dagen per week, tien (10) uur per dag – met uitzondering van feestdagen. • Als het Dell Expert Center een oproep ontvangt na 17.00 uur[3] lokale tijd bij de klant (maandag tot vrijdag) en/of Dell de opdracht voor een onsite interventie geeft na dit tijdstip, is het mogelijk dat de servicetechnicus een werkdag later op de locatie van de klant zal arriveren. • Alleen beschikbaar voor geselecteerde modellen van ondersteunde producten.

[3] Deze interventietijden zijn niet altijd beschikbaar in alle landen en locaties. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

OCONUS (Outside Continental United States) Klanten	Na probleemoplossing en diagnose op afstand kunnen onderdelen worden verzonden. De tijd van aankomst onsite is afhankelijk van de OCONUS-locatie van de klant en de beschikbaarheid van onderdelen.	• Alleen voor door Dell goedgekeurde OCONUS-klanten (alleen in de VS). • "US Federal"-klanten dienen de OCONUS-servicelocaties te raadplegen in de afzonderlijke serviceovereenkomst die de klant met Dell heeft ondertekend en die specifiek op de klant van toepassing is

Uitgesloten services

- Activiteiten die niet uitdrukkelijk zijn omschreven of gedefinieerd in deze servicebeschrijving, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, installatie, de-installatie, verhuizing, hulp bij training en activiteiten voor extern beheer.
- Hulp bij prestaties of beheertaken.
- Voorraadartikelen, vervanging van opslagmedia, verbruiksartikelen, cosmetische accessoires of onderdelen zoals frames en behuizingen of de support daarvan.
- Batterijen in apparaten ouder dan 12 maanden die niet worden gedekt door de uitgebreide batterijservice van Dell of batterijen die zijn gekocht met een 3-jarige garantie voor fouten in apparaten ouder dan 36 maanden die niet worden gedekt door de uitgebreide batterijservice van Dell.
- Rechtstreekse support voor producten van andere leveranciers of de Collaborative Assistance-service voor versies die momenteel niet door de fabrikant, leverancier of partner worden ondersteund.
- Support voor de hardware en/of software die vooraf of achteraf door de OEM is geïnstalleerd, tenzij dit wordt gedekt door een afzonderlijk bij Dell aangekocht servicecontract.
- Geen verwijdering van spyware en virussen buiten de mogelijkheden van SupportAssist zoals uitdrukkelijk beschreven in deze servicebeschrijving.
- Maken van databack-ups.
- Het installeren van een geavanceerde, draadloze netwerkinstallatie of externe installatie of het instellen, optimaliseren en configureren van applicaties buiten de applicaties die expliciet zijn beschreven in deze servicebeschrijving.
- Het schrijven van scripts, programmeren, het ontwerpen/implementeren van databases of het ontwikkelen van websites of opnieuw gecompileerde kernels.
- De reparatie van schade of defecten in ondersteunde producten die cosmetisch zijn en geen effect hebben op de functionaliteit van een apparaat.
- Reparaties die nodig zijn door softwareproblemen of die het gevolg zijn van wijzigingen, aanpassingen of reparaties door anderen dan Dell, geautoriseerde resellers van Dell of serviceproviders of door klanten die gebruikmaken van CSR-onderdelen (Customer Self Replaceable).
- Services die, naar de mening van Dell, nodig zijn vanwege onjuiste behandeling of gebruik van de producten of apparatuur.
- Services die, naar de mening van Dell, nodig zijn als gevolg van ongeautoriseerde pogingen van personeel van derden om hardware, firmware of software te installeren, repareren, onderhouden of wijzigen.
- Herstel of overdracht van data of applicaties
- Ondersteuning voor apparatuur die is beschadigd door overmacht (waaronder, maar niet beperkt tot, blikseminslag, overstroming, wervelstorm, aardbeving of orkaan)

Algemene verantwoordelijkheden van de klant voor alle ondersteunde producten die zijn aangeschaft onder een Dell Framework Sales Agreement

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij toestemming heeft verkregen voor zowel de klant als Dell voor zowel externe als directe toegang tot en gebruik van alle software, hardware, systemen, daarop opgeslagen data en daarin opgenomen hardware- en softwarecomponenten waarvan de klant eigenaar of licentiehouder is, teneinde deze services te kunnen leveren. Als de Klant nog niet over deze toestemming beschikt, is de Klant ervoor verantwoordelijk dat deze toestemming op eigen kosten wordt verkregen, voordat de Klant Dell verzoekt deze Services uit te voeren.

Niet-wervingsclausule. Waar toegestaan volgens de wet, zal de klant gedurende een periode van twee jaar vanaf de datum op uw factuur, niet zonder schriftelijke goedkeuring van Dell, direct of indirect, proberen een werknemer van Dell met wie u contact hebt gehad tijdens het uitvoeren van de service door Dell, te werven; algemene advertenties en andere gelijksoortige brede vormen van werving vallen niet direct of indirect onder werving en het is toegestaan werknemers te werven die zijn ontslagen of die ontslag hebben genomen bij Dell voorafgaand aan sollicitatiegesprekken met u.

Medewerking van de Klant. De klant begrijpt dat Dell zonder directe en adequate medewerking de service niet kan uitvoeren of, indien uitgevoerd, de service substantieel gewijzigd of vertraagd kan zijn. Dienovereenkomstig zal de klant Dell snel en voor zover dat redelijk mag worden geacht alle medewerking verlenen die Dell nodig heeft om de service uit te voeren. Als de klant overeenkomstig het bovenstaande niet voldoende medewerking verleent, kan Dell niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet kunnen uitvoeren van de service. De klant komt in dat geval niet in aanmerking voor teruggave.

Verplichtingen op locatie. Wanneer een medewerker van Dell voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig dient te zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell) gratis, veilige en voldoende toegang tot zijn faciliteiten, omgeving en de ondersteunde producten bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit, veiligheidsuitrusting (waar van toepassing) en een lokale telefoonlijn. Verder dienen een monitor of beeldscherm, een muis (of ander aanwijsapparaat) en een toetsenbord voorhanden te zijn (zonder bijkomende kosten voor Dell), voor zover het systeem niet met deze apparaten is uitgerust.

Databack-up. De klant dient een volledige back-up te maken van alle aanwezige data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient een regelmatige back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen staan opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Dell Technologies is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of gegevens. Tenzij dit is verboden onder de toepasselijke lokale wetgeving, is Dell Technologies niet aansprakelijk voor dataverlies voor:

1. Enige van uw eventueel vertrouwelijke, exclusieve of persoonlijke informatie
2. Verloren of beschadigde gegevens, programma's of software
3. Beschadigde of verloren verwisselbare media
4. Verlies van het gebruik van een systeem of netwerk
5. Enige eventuele handelingen of weglatingen, inclusief nalatigheid, door Dell of een andere serviceleverancier.

Garanties van derden. Voor deze services is het mogelijk dat Dell toegang moet krijgen tot hardware of software die niet door Dell is gefabriceerd, gemaakt of verkocht. De garantie van sommige fabrikanten kan komen te vervallen indien Dell of iemand anders dan de fabrikant aan de hardware of software werkt. De Klant moet ervoor zorgen dat de Services van Dell deze garanties niet zullen beïnvloeden of, indien dat zo is, dat de gevolgen aanvaardbaar zijn voor de Klant. Dell neemt niet de verantwoordelijkheid voor garanties van derden of voor de gevolgen die de services kunnen hebben op deze garanties.

Algemene servicevoorwaarden

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst tussen u, de klant (“u” of de “klant”) en de rechtspersoon die wordt vermeld op uw factuur voor de aankoop van deze service (de “rechtspersoon van Dell”). Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de overeenkomst tussen de klant en de rechtspersoon van Dell die de verkoop van deze service nadrukkelijk heeft geautoriseerd.

Producten of services die worden verkregen van een reseller van Dell, vallen uitsluitend onder de overeenkomst tussen de koper en de reseller. Die overeenkomst kan voorwaarden bevatten die gelijk zijn aan de hier vermelde voorwaarden, of in de onderstaande online voorwaarden. De reseller kan samen met Dell beslissen over het uitvoeren van garantie- en/of onderhoudsservices voor de koper namens de reseller. Klanten en resellers die garantie- en/of onderhoudsservices of professionele services uitvoeren, moeten correct getraind en gecertificeerd zijn. De uitvoering van services door niet-getrainde/niet-gecertificeerde klanten, resellers of derden kan leiden tot extra kosten indien de support van Dell vereist is in reactie op de uitvoering van de services door derden. Neem contact op met de reseller of de lokale verkoopvertegenwoordiger van Dell voor aanvullende informatie over de uitvoering van garantie- en onderhoudsservices van Dell voor producten die zijn aangeschaft bij een reseller.

Bij het ontbreken van een overeenkomst, waarin deze service expliciet wordt toegestaan, wordt de service, afhankelijk van de locatie van de klant, geleverd onder de Commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de reselleroverenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel. Zie de onderstaande tabel met de URL die van toepassing is op uw klantlocatie waar uw overeenkomst zich kan bevinden. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich hebben verbonden aan de online bepalingen.

Voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn op de aanschaf van services

	Rechtstreeks aangeschafte services	Services die zijn aangeschaft via een geautoriseerde reseller
Verenigde Staten	www.dell.com/cts	Serviceomschrijvingen en andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell die u mogelijk ontvangt van uw reseller vormen geen overeenkomst tussen u en de rechtspersoon van Dell, maar fungeren louter als beschrijving van de inhoud van de service die u bij uw reseller aanschaft, uw verplichtingen als ontvanger van de service en de grenzen en limieten van dergelijke services. Daarom moet elke referentie aan de "klant" in deze serviceomschrijving en in alle andere servicedocumenten van de rechtspersoon van Dell in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar de rechtspersoon van Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar de rechtspersoon van Dell als serviceprovider die de service namens uw reseller aanbiedt. U heeft geen directe contractuele relatie met de rechtspersoon van Dell met betrekking tot de hierin beschreven service. Om twijfel te voorkomen is hier vermeld dat alle eventuele betalingsvoorwaarden of andere contractuele voorwaarden die door hun aard uitsluitend relevant zijn voor de directe relatie tussen een koper en een verkoper, niet op u van toepassing zijn. Deze voorwaarden zullen zijn zoals overeengekomen tussen u en uw verkoper.
Canada	Dell.ca/terms (Engels) Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale landspecifieke website van Dell.com of zakelijke servicecontracten | Dell.*	
Azië, Oceanië en Japan	Lokale landspecifieke website van Dell.com of zakelijke servicecontracten | Dell*	
Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale landspecifieke website van Dell.com of zakelijke servicecontracten | Dell.* Frankrijk: Contracts de service | Dell France Duitsland: Dell.de/AGB Verenigd Koninkrijk: Dell.co.uk/terms	

* Klanten kunnen automatisch toegang krijgen tot hun lokale dell.com website door een apparaat op hun locatie te gebruiken of door hun land te kiezen uit de tool voor landselectie op dell.com.

De klant gaat er verder mee akkoord dat het vernieuwen, aanpassen, verlengen of voortzetten van de service na de oorspronkelijke termijn resulteert in uitvoering van de service krachtens de op dat moment geldende servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op zakelijke servicecontracten | Dell

Door uw bestelling voor de services te plaatsen, de services te ontvangen, de services of verwante software te gebruiken of door in verband met uw aanschaf te klikken op de knop/het vakje "Ik ga akkoord" op de website Dell.com of binnen een Dell Software of internet-interface, verbindt u zich aan deze servicebeschrijving en aan de overeenkomsten die ter referentie in dit document zijn opgenomen. Als u deze servicebeschrijving aangaat uit naam van een bedrijf of andere juridische entiteit dat/die u vertegenwoordigt, verklaart u dat u bevoegd bent deze entiteit aan deze servicebeschrijving te binden, in welk geval "u" of "klant" naar deze entiteit verwijst. In sommige landen moeten klanten niet alleen deze servicebeschrijving in ontvangst nemen maar ook een factuur ondertekenen.

Aanvullende bepalingen en voorwaarden

Betaling van hardware die bij services wordt aangeschaft. Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen, zal betaling voor apparatuur in geen geval afhankelijk zijn van het uitvoeren of het leveren van services die bij dergelijke apparatuur zijn aangeschaft.

Beperkingen aan het bereik van de service. Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of zijn serviceproviders, naar eigen mening, door het leveren van de service onredelijk risico lopen of als de gevraagde service niet binnen het kader van de service valt. Dell is niet aansprakelijk voor eventuele fouten of vertragingen van de prestaties als gevolg van oorzaken die buiten zijn macht liggen, inclusief wanneer de klant niet aan zijn verplichtingen onder deze servicebeschrijving voldoet.

Privacy. Dell behandelt alle persoonlijke informatie die in het kader van deze servicebeschrijving wordt verzameld in overeenstemming met de privacyverklaring van Dell, die allemaal beschikbaar zijn op http://www.dell.com/localprivacy en die hierbij ter referentie worden opgenomen.

Optionele services. Optionele services (inclusief van point-of-need support, installatie, advies, beheerd en professionele support en training diensten) beschikbaar zijn voor de aankoop van Dell en zal verschillen per klant locatie. Optionele diensten kunnen een aparte overeenkomst met Dell vereisen. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst worden optionele services geleverd op grond van deze servicebeschrijving.

Toewijzing en uitbesteding. Dell kan deze service uitbesteden en/of deze servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders die de service zullen verlenen namens Dell.

Annulering. Dell kan deze service op elk gewenst moment tijdens de termijn annuleren op grond van een van de volgende redenen:

1. De klant is niet in staat om de totale prijs voor deze service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
2. De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de klant op locatie helpt.
3. De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan vermeld.

4. Dell behoudt zich het recht voor om verzoeken van de klant om vervanging van defecte onderdelen te weigeren als dergelijke verzoeken aanzienlijk hoger zijn dan de standaarduitvalpercentages voor het betreffende onderdeel en het betreffende systeem. Dergelijke uitvalpercentages worden voortdurend gecontroleerd.
Als Dell deze service annuleert op basis van deze paragraaf, stuurt Dell een schriftelijke opzegging naar de klant op het adres dat wordt vermeld op de factuur van de klant. De mededeling bevat de reden voor de annulering en de effectieve datum van opzegging, die niet minder mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de opzegging door Dell aan de klant, tenzij de lokale wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet door de overeenkomst kunnen worden gewijzigd. Indien Dell deze service op grond van deze paragraaf annuleert, heeft de klant geen recht op enige terugbetaling van kosten die de klant aan Dell heeft betaald of verschuldigd is.

Geografische beperkingen en verhuizing.
Dell is niet verplicht Support Services te leveren voor het ondersteunde product dat zich buiten het servicegebied van Dell bevindt. Het “Dell servicegebied” is een locatie die zich binnen (i) honderdzestig (160) per auto af te leggen kilometers van een servicelocatie van Dell bevindt; en (ii) zich in hetzelfde land als de servicelocatie van Dell bevindt, tenzij anderszins gedefinieerd in uw prevalerende overeenkomst met Dell, in welk geval de definitie van de toepasselijke overeenkomst geldt. Voor EMEA-klanten, tenzij anders vermeld in deze servicebeschrijving of de overeenkomst, is service op locatie beschikbaar binnen een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde locatie van Dell Logistics (PUDO of Pick-Up/Drop-off-locatie). Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie over de beschikbaarheid van onsite service in EMEA op basis van servicelocaties van Dell voorafgaand aan de aankoop.

Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Als uw ondersteunde product zich niet op de geografische locatie bevindt die overeenkomt met de locatie in de serviceadministratie van Dell voor uw ondersteunde product, of als configuratiedata zijn gewijzigd en niet zijn doorgegeven aan Dell, moet Dell uw ondersteunde product eerst opnieuw kwalificeren voor het recht op support dat u hebt aangeschaft, voordat de toepasselijke reactietijden voor het ondersteunde product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijden voor technische support en tijden voor onsite respons, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie, en bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. De verplichting van Dell om de service te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan meerdere factoren, waaronder, zonder beperkingen, de plaatselijke beschikbaarheid van de service en mogelijk worden hiervoor bijkomende kosten in rekening gebracht. Deze verplichting geldt op voorwaarde dat een controle en hernieuwde certificering van de verhuisde ondersteunde producten zijn uitgevoerd tegen de tarieven voor het advies van Dell die op dat ogenblik voor tijd en materiaal gelden. Tenzij anders overeengekomen tussen Dell en klant, geldt dat in gevallen waar serviceonderdelen direct naar de klant worden verzonden, de klant deze verzending moet kunnen ontvangen op de locatie waar de producten zich bevinden waarop deze service van toepassing is. Dell is niet aansprakelijk voor vertragingen in de support die optreden doordat de klant niet in staat is of weigert de verzonden onderdelen in ontvangst te nemen.

Volgorde van toepasselijkheid. Tenzij anders overeengekomen in een schriftelijke overeenkomst tussen de partijen, geldt dat als er sprake is van een conflict tussen de bepalingen van de documenten die deze overeenkomst vormen, de documenten in de onderstaande volgorde voorrang zullen hebben: (i) deze servicebeschrijving; (ii) de overeenkomst. De term “heersende voorwaarden” wordt zo eng mogelijk opgevat om het conflict te kunnen oplossen met behoud van zoveel mogelijk van de niet-strijdige voorwaarden, waaronder het behoud van niet-conflicterende bepalingen in dezelfde alinea, paragraaf of subparagraaf.

Algemene voorwaarden voor alle aan garantie gerelateerde ondersteunde producten die zijn aangeschaft onder een Dell Framework Sales Agreement

Servicetermijn. Deze servicebeschrijving begint op de datum die wordt vermeld op uw factuur en loopt door gedurende de termijn (“Termijn”) die op de factuur staat. Het aantal ondersteunde producten, licenties, installaties, implementaties, beheerde eindpunten waarvoor en het aantal eindgebruikers voor wie de klant een of meer services heeft gekocht, het tarief of de prijs, en de toepasselijke Termijn voor elk worden aangegeven op de factuur van de klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell en de klant, zijn de aankopen van services in het kader van deze serviceomschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

Ondersteunde producten. Deze service is beschikbaar voor ondersteunde producten, waaronder bepaalde Dell OptiPlex™, Latitude™, Inspiron™, Precision™, Vostro™, XPS™, Alienware™, Chromebook™, Dell Wyse™ en Dell monitors en dockingstations, die zijn gekocht met een standaardconfiguratie (“ondersteunde producten”). Aangezien er regelmatig ondersteunde producten worden toegevoegd, neemt u contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor de meest actuele lijst met Services die voor uw Dell of niet-Dell producten beschikbaar zijn. Op elk ondersteund product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de “Servicetag”). Voor elk ondersteund product dient de klant een afzonderlijke serviceovereenkomst aan te kopen. Raadpleeg de servicetag op uw ondersteunde product wanneer u voor deze service met Dell contact opneemt.

Omvang van de hardwaregarantie. Services voor support als gevolg van een gekwalificeerd incident met ondersteunde producten kunnen het volgende omvatten: technische supportopties (via telefoon, internet enzovoort), serviceonderdelen en arbeidstijd om defecten in materialen en arbeid te herstellen of te vervangen, in overeenstemming met en binnen de beperkte garantieperiode die op de ondersteunde producten van de klant van toepassing is (een “gekwalificeerd incident”). Ga naar www.Dell.com/warranty of uw lokale Dell website voor informatie over de garantie, of neem voor meer informatie contact op met een technische supportanalist van Dell.

Dell International Services-programma. Dit programma omvat service- en supportopties tijdens reizen met bepaalde Dell producten buiten uw thuisland en gedurende een periode korter dan zes (6) maanden. Hiervoor gelden extra algemene voorwaarden; neem voor meer informatie contact op met de technische ondersteuning van Dell.

Vervanging van gehele eenheid; niet-retourzending; eigendom van serviceonderdelen. Indien Dell oordeelt dat het onderdeel van het defecte ondersteunde product een onderdeel is dat gemakkelijk kan worden losgekoppeld en opnieuw aangesloten (zoals een toetsenbord of monitor) of indien de analist van mening is dat de volledige eenheid van het ondersteunde product moet worden vervangen, behoudt Dell zich het recht voor een apparaat in zijn geheel ter vervanging naar de klant te verzenden. Als Dell een apparaat ter vervanging bij de klant aflevert, moet de klant het defecte systeem of het desbetreffende onderdeel ervan aan Dell teruggeven, tenzij de klant heeft betaald voor een “Keep Your Hard Drive”-service voor het defecte systeem, waarbij de klant het recht heeft de respectieve harde schijven te behouden. Alle serviceonderdelen van Dell die uit het ondersteunde product zijn verwijderd en/of gehele eenheden die aan Dell worden teruggegeven of terugbezorgd, worden eigendom van Dell. De klant moet Dell de actuele prijs betalen voor elk serviceonderdeel dat of elke gehele eenheid die van het ondersteunde product is verwijderd en dat/die de klant wil behouden (behalve voor harde schijven van ondersteunde producten die onder de service “Keep Your Hard Drive” vallen) als de klant van Dell vervangende onderdelen heeft ontvangen. Als de klant het defecte systeem of onderdeel niet aan Dell retourneert, zoals hierboven beschreven, of als het defecte apparaat niet binnen tien (10) dagen bij Dell retour is conform de schriftelijke instructies die bij het vervangende apparaat zijn meegeleverd (in het geval het vervangende apparaat niet persoonlijk door een technicus van Dell is afgeleverd), gaat de klant ermee akkoord om na ontvangst van de factuur voor het vervangende apparaat te betalen. Als de klant deze factuur niet betaalt binnen een termijn van tien (10) dagen na ontvangst, heeft Dell het recht, onverminderd eventuele andere wettelijke rechten en juridische middelen waarover Dell reeds beschikt, deze servicebeschrijving op te zeggen na een kennisgeving van de opzegging. De klant geeft er uitdrukkelijk toestemming voor dat Dell gebruik maakt van nieuwe of gereviseerde onderdelen van verschillende fabrikanten voor reparaties tijdens de garantieperiode.

Voorwaarden voor uitgebreide omruilservice op alle serviceniveaus. Dell kan u een vervangend onderdeel of product (“Vervangend onderdeel”) aanbieden op basis van uitgebreide omruilservice, ongeacht het oorspronkelijk door u aangekochte serviceniveau. Voordat een uitgebreide omruilservice plaatsvindt, vereist Dell mogelijk een geldig creditcardnummer en krediettoekenning of betaling voor het vervangende onderdeel voordat dit vervangende onderdeel wordt verzonden. Als u geen krediettoekenning wilt geven of betaling wilt doen overeenkomstig deze alinea, dan ontvangt u geen een vervangend onderdeel op basis van een uitgebreide omruilservice. We zullen niets van uw creditcard afschrijven voor het vervangende onderdeel, of uw betaling voor een dergelijk vervangen onderdeel restitueren zolang: 1) u het oorspronkelijke onderdeel of product binnen tien (10) dagen na het ontvangen van het vervangende onderdeel terugstuurt en 2) wij bevestigd hebben dat het probleem aan uw product gedekt wordt door de toepasselijke garantie voor ondersteunde producten van de klant, of een geldig supportcontract. Ga naar www.Dell.com/warranty of uw lokale Dell website voor informatie over de garantie, of neem voor meer informatie contact op met een technische supportanalist van Dell. Als we het oorspronkelijke onderdeel of product niet binnen tien (10) dagen ontvangen, brengen we de op dat moment geldende standaardprijs voor het vervangende onderdeel in rekening op uw creditcard, of in het geval dat de betaling vóór de verzending is uitgevoerd, dan betalen we dit bedrag niet terug. Als we na ontvangst van uw oorspronkelijke onderdeel of product vaststellen dat het probleem met uw product niet is gedekt onder de toepasselijke garantie of het geldige supportcontract, krijgt u de kans om het vervangende onderdeel geheel op eigen kosten terug te sturen. Dit dient u te doen binnen tien (10) dagen na de datum waarop we contact met u opnemen met betrekking tot het gebrek aan dekking voor uw probleem. Als u het vervangende onderdeel niet terugstuurt, brengen we de op dat moment geldende standaardprijs voor het vervangende onderdeel in rekening op uw creditcard, of in het geval dat de betaling vóór de verzending is uitgevoerd, dan betalen we dit bedrag niet terug.

Same Business Day-onderdelen. Een Same Business Day-onderdeel is een onderdeel dat bij een storing of defect mogelijk belet dat het systeem zijn basisfuncties kan uitvoeren. Om onderdelen op dezelfde werkdag te kunnen ontvangen, moet een klant een overeenkomstig servicecontract hebben aangeschaft waarin de levering van Same Business Day-onderdelen is opgenomen. Ook moet het ondersteunde product zich binnen het door Dell bepaalde dekkingsgebied bevinden. Als een onderdeel dat noodzakelijk is voor de reparatie van een ondersteund product, niet beschikbaar is in een vestiging van Dell in de buurt van de locatie van de klant en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel zo snel als commercieel mogelijk is geleverd.

Serviceonderdelen. De klant geeft er uitdrukkelijk toestemming voor dat Dell gebruik maakt van nieuwe of gereviseerde onderdelen van verschillende fabrikanten voor reparaties tijdens de garantieperiode.

Onderdelen op voorraad: Dell heeft op dit ogenblik voorraden van onderdelen op verscheidene locaties over de hele wereld. Het is mogelijk dat bepaalde onderdelen niet voorradig zijn op de locatie die zich het dichtst bij de vestiging van de klant bevindt. Als een onderdeel dat noodzakelijk is voor de reparatie van een ondersteund product, niet beschikbaar is in een vestiging van Dell in de buurt van de locatie van de klant en daarom vanuit een andere vestiging moet worden verzonden, wordt dit onderdeel zo snel als praktisch en commercieel mogelijk is geleverd.

Overdracht van de service. Overeenkomstig de beperkingen die in deze serviceomschrijving zijn vermeld, heeft de klant het recht deze service over te dragen aan derden die het volledige ondersteunde product van de klant kopen nog voordat de op dat ogenblik van kracht zijnde geldigheidsperiode voor de service is verstreken, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van het ondersteunde product en van deze service, of op voorwaarde dat de klant het ondersteunde product en deze service heeft gekocht van de oorspronkelijke eigenaar (of van een vorige partij die deze heeft overgedragen) en alle bepalingen van de overdrachtsprocedures die op www.dell.com/support beschikbaar zijn, heeft nageleefd. Mogelijk worden er overdrachtskosten in rekening gebracht. Indien de klant of de partij die het ondersteunde product van de klant overneemt, dit product naar een geografische locatie verplaatst waarin deze service niet beschikbaar is (of niet beschikbaar is tegen dezelfde prijs), heeft de klant of de overnemende partij mogelijk geen dekking of worden er mogelijk extra kosten in rekening gebracht om dezelfde categorieën van supportdekking op de nieuwe locatie te behouden. Als de klant ervoor kiest deze extra kosten niet te betalen, kan de service van de klant automatisch worden gewijzigd in supportcategorieën die beschikbaar zijn voor een dergelijke prijs of een lagere prijs op deze nieuwe locatie zonder recht op terugbetaling.

Onderdelen die niet onsite kunnen worden gerepareerd. Als Dell, na diagnose en probleemvaststelling op afstand, bepaalt dat voor het ondersteunde product van de klant de Return for Repair Service moet worden toegepast, zoals beschreven in de onderstaande tabel, moet de klant het ondersteunde product onmiddellijk verpakken en opsturen of regelen dat het op dezelfde dag, of de eerstvolgende beschikbare dag, wordt opgehaald door het vervoersbedrijf om de rechten van de klant te behouden. Bij reparatie of vervanging van het ondersteunde product levert Dell het ondersteunde product aan het vervoersbedrijf voor retournering aan de klant. Als blijkt dat het gemelde probleem is veroorzaakt door niet-Dell opties die aan het ondersteunde product van de klant zijn toegevoegd, kan een servicevergoeding in rekening worden gebracht en kunnen de reparatie- en retourneringstijden worden vertraagd. Dell behoudt zich het recht voor om de klant een complete vervangingseenheid voor het ondersteunde product of een vervanging van delen van het ondersteunde product te sturen in plaats van het ondersteunde product dat voor reparatie is ingestuurd, te repareren en te retourneren.

De klant is verplicht te betalen voor serviceonderdelen die uit het ondersteunde product van de klant zijn verwijderd en niet door de klant aan Dell zijn geretourneerd tegen de dan geldende prijzen. Als wordt nagelaten op tijd te betalen voor de serviceonderdelen die niet goed door de klant aan Dell zijn geretourneerd, kan dat leiden tot uitstel van de service van de klant onder deze overeenkomst.

De opties voor retourneren voor reparatieservice in de onderstaande tabel zijn niet beschikbaar in alle landen en locaties.

Serviceres-ponsniveau	Extra opties (Indien van toepassing)	Beschrijvingen van serviceopties
Retourneren voor reparatieservices	Mail-In Service (MIS)	Mail-In service wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische support van Dell, zoals hierboven is beschreven. Tijdens het telefonisch vaststellen van het probleem bepaalt de technicus van Dell of het voor het probleem vereist is dat het ondersteunde product in het kader van een gekwalificeerd incident naar een door Dell aangewezen reparatiecentrum moet worden gestuurd. Normale doorlooptijd, inclusief verzending naar en vanaf het reparatiecentrum, is 10 werkdagen vanaf de datum waarop de klant het ondersteunde product naar Dell heeft gestuurd.
	Carry-In Service (CIS)	De Carry-In service is een wegbrengservice die wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische support van Dell, zoals hierboven is beschreven. Tijdens het telefonisch vaststellen van het probleem stelt de analist van Dell vast of het om een hardwareprobleem gaat. Als dit het geval is, wordt aan de klant gevraagd het ondersteunde product aan een door Dell aangewezen reparatiecentrum of transportlocatie te bezorgen (op kosten van de klant). Deze service is standaard bereikbaar tijdens de lokale kantooruren, 5 dagen per week, met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden verholpen conform de responstijd die vermeld staat op de factuur van de klant. Na reparatie van het ondersteunde product zal Dell contact opnemen met de klant om een planning te maken om het product beschikbaar te maken. Service Level Agreements (SLA's) voor de reparatieservice zijn afhankelijk van land en plaats.

	Collect & Return Service	De Collect & Return Service wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische support van Dell, zoals hierboven is beschreven. Indien in het ondersteunde product een hardwareprobleem wordt vastgesteld dat niet via een telefoongesprek met de technicus van Dell kan worden opgelost, haalt een vertegenwoordiger van Dell uw ondersteunde product op om het bij een door Dell aangewezen reparatiecentrum te bezorgen. De doorlooptijd is 7-12 werkdagen, doorgaans (10) dagen inclusief transport van en naar het reparatiecentrum. Deze doorlooptijd start op de dag dat de klant het ondersteunde product naar Dell verstuurt. Deze servicemethode omvat arbeidsuren en de reparatie of vervanging van onderdelen in het hoofdsysteem, met inbegrip van de monitor, het toetsenbord en de muis, indien deze niet apart zijn aangeschaft.
Advanced Exchange Service	N.v.t.	Voor klanten met Advanced Exchange Service voor beeldschermen (monitors), dockingstations en toepasselijke systemen (voorbeeld: XPS 9315), geldt dat Dell een vervangend product naar de bedrijfslocatie van de klant kan sturen om een gekwalificeerd incident te verhelpen. Dell kan naar eigen inzicht ook besluiten om tevens een technicus te sturen om het defecte product te vervangen door het vervangende product. Na ontvangst van het vervangende product, moet de klant de defecte beeldschermen (monitors), dockingstations en toepasselijke systemen naar Dell terugsturen door ze binnen 3 werkdagen naar het aangegeven transportbedrijf te brengen. Als Dell bepaalt dat de beeldschermen (monitors), dockingstations en toepasselijke systemen van de klant niet kunnen worden geretourneerd naar een locatie van het postbedrijf en de klant ze moet retourneren via een “mail-in return”-methode, worden doorgaans een verpakking, verzendinstructies en een vooraf betaalde vrachtbrief met het vervangende product naar de locatie van de klant gestuurd. Bij ontvangst van het vervangende product verpakt de klant de beeldschermen (monitors), dockingstations en/of toepasselijke systemen onmiddellijk en verzendt ze of regelt dat ze op dezelfde dag, of de eerstvolgende beschikbare dag, worden opgehaald door het vervoersbedrijf. Als de klant dit nalaat, kunnen er kosten in rekening worden gebracht.
Retourneren voor reparatieservices	Carry-In Service geleverd door een partnerbedrijf (CIS)[4]	De Carry-In Service is een leveringsservice en wordt gestart door met een door Dell aangewezen reparatiecentrum of transportlocatie te bellen of het ondersteunde product bij een van beide af te leveren (op kosten van de klant). Deze service is standaard bereikbaar tijdens de lokale kantooruren, 5 dagen per week, met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden verholpen conform de responstijd die vermeld staat op de factuur van de klant. Na reparatie van het ondersteunde product zal de door Dell geautoriseerde serviceprovider contact opnemen met de klant om een afspraak te maken om het product op te halen. Service Level Agreements (SLA's) voor de reparatieservice zijn afhankelijk van land en plaats. De doorlooptijd is 7-12 werkdagen, doorgaans tien (10) dagen.

Serviceres-ponsniveau	Extra opties (Indien van toepassing)	Beschrijvingen van serviceopties
	Collect & Return Service door een partnerbedrijf (CAR)[5]	De Collect & Return Service wordt gestart door naar uw door Dell geautoriseerde serviceprovider te bellen. Indien in het ondersteunde product een hardwareprobleem wordt vastgesteld dat niet tijdens een telefoongesprek kan worden opgelost, haalt uw geautoriseerde serviceprovider van Dell uw ondersteunde product op om het bij een door Dell aangewezen reparatiecentrum te bezorgen. Deze service is standaard bereikbaar tijdens de lokale kantooruren, 5 dagen per week, met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden verholpen conform de responstijd die vermeld staat op de factuur van de klant. Na reparatie van het ondersteunde product zal de geautoriseerde serviceprovider van Dell contact opnemen met de klant om een afspraak te maken om het product te retourneren. Deze servicemethode omvat arbeidsuren en de reparatie of vervanging van onderdelen in het hoofdsysteem, met inbegrip van de monitor, het toetsenbord en de muis, indien deze niet apart zijn aangeschaft. Service Level Agreements (SLA's) voor de reparatieservice zijn afhankelijk van land en plaats.

[4] De Carry-In Service (CIS) wordt uitgevoerd door geautoriseerde serviceproviders van Dell.
[5] De Collect & Return Service (CAR) wordt uitgevoerd door geautoriseerde serviceproviders van Dell.

	Voorwaarden die van toepassing zijn op alle responsopties die niet op locatie kunnen worden gerepareerd	Reparatie van gekwalificeerde incidenten wordt uitgevoerd conform de reactietijd die op de factuur van de klant vermeld staat. Nadat het ondersteunde product is gerepareerd, wordt het aan de klant geretourneerd. **Verzendprocedures:** tijdens de telefonische probleemvaststelling geeft de technicus van Dell instructies over de wijze waarop het product naar het door Dell aangewezen reparatiecentrum moet worden geretourneerd. Het ondersteunde product moet naar het adres worden gestuurd dat de analist van Dell doorgeeft en moet zichtbaar gelabeld zijn met het “Return Authorization Number” (het RMA-nummer). De technicus van Dell zal u het RMA-nummer verstrekken. Als u de reparatie of vervanging wilt bespoedigen, kunt u een korte beschrijving van het probleem bijvoegen. Verpak het product dat u retourneert in de oorspronkelijke verpakking. Indien de oorspronkelijke verpakking niet meer beschikbaar is, kan de Dell technicus u een nieuwe verpakking beschikbaar stellen; voor deze service wordt mogelijk een extra vergoeding aangerekend. **Voorzorgsmaatregelen bij verzending:** de klant mag geen handleidingen, vertrouwelijke, eigen of persoonlijke informatie of verwisselbare media verzenden. Dell is niet verantwoordelijk voor verloren of beschadigde gegevens, beschadigde of verloren media of voor vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke gegevens van de klant.

Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn voor eindgebruikers die het ondersteunde product bij een OEM aanschaffen

Een “OEM” is een reseller die de ondersteunde producten verkoopt in de hoedanigheid van een Original Equipment Manufacturer (fabrikant) die Dell producten en services verkoopt van de bedrijfsgroep Dell OEM Solutions (of de opvolger hiervan) voor een OEM-project. Een OEM voegt dergelijke Dell producten toe aan of bundelt deze met hardware, software of ander intellectueel eigendom van de OEM-klant zelf. Hierdoor ontstaat een gespecialiseerd systeem of een gespecialiseerde oplossing met een industrie- of taakspecifieke functie (dergelijke systemen of oplossingen zijn “OEM-oplossingen”). Een OEM verkoopt dergelijke OEM-oplossingen onder het eigen merk van de OEM. Met betrekking tot OEM's omvat de term “ondersteunde producten” ondersteunde Dell producten die zonder Dell-merk (*d.w.z.* OEM-gereed systeem zonder merk) worden geleverd, en de “eindgebruiker” bent u of een andere entiteit die een OEM-oplossing voor zichzelf heeft gekocht en niet om deze door te verkopen, te distribueren of in sublicentie te verlenen. Het is de verantwoordelijkheid van de OEM om eerstelijnsprobleemoplossing aan de eindgebruiker te verstrekken. De OEM dient een geschikte initiële diagnose van het type “naar beste vermogen” te stellen voordat de oproep naar Dell wordt doorverwezen. De verantwoordelijkheid voor het leveren van eerstelijnsprobleemoplossing blijft bij deze OEM, zelfs wanneer de eindgebruiker contact opneemt met Dell om service aan te vragen. Als een eindgebruiker voor service contact opneemt met Dell zonder contact op te nemen met hun OEM, dan zal Dell de eindgebruiker vragen contact op te nemen met hun OEM zodat deze eerstelijnsprobleemoplossing kan bieden voordat contact wordt opgenomen met Dell.