



Servicebeschrijving

Dell ProSupport voor clientsoftware

Inleiding tot uw serviceovereenkomst

Dell biedt met genoeg Dell ProSupport for Software (de “service(s)”) voor geselecteerde softwareapplicaties (“ondersteunde product(en)”) zoals hieronder gedefinieerd) in overeenstemming met deze servicebeschrijving (“servicebeschrijving”). Naast de hieronder vermelde functies biedt deze service opties voor technische support (via telefoon, chat enzovoort) en accountmanagement in overeenstemming met en binnen de serviceperiode die op uw ondersteunde producten van toepassing is.

De reikwijdte van uw serviceovereenkomst

Uw service bestaat uit de volgende functies:

- Externe hulp bij probleemoplossing voor algemene supportproblemen met actieve versies van bepaalde softwaretitels van Dell en derden zoals gedefinieerd door de lijst met [Ondersteunde applicaties voor ProSupport for Software](#).
- Vierentwintig (24) uur per dag en zeven (7) dagen per week (inclusief feestdagen) telefonische toegang tot ProSupport voor softwaretechnici. De beschikbaarheid varieert per land. Klanten (zoals hieronder gedefinieerd) en Dell Channel Partners kunnen voor meer informatie contact opnemen met uw verkoopmedewerker.
- Met toestemming van de Klant maakt een Dell-technicus op afstand verbinding met uw systeem via een beveiligde internetverbinding om het probleem op te lossen.
- Toegang tot forums voor online support, 24 uur per dag, 7 dagen per week.
- Toegang tot productdocumentatie.
- Assistentie met servicepacks of patches.
- Begeleiding bij best practices voor installatie en configuratie van software.
- Hulp bij problemen met het beheer van licentiesleutels die specifiek zijn voor softwaretitels van Dell.
- Collaboratieve assistentie met geselecteerde externe hardware-/softwareleveranciers

Uitgesloten services

- Probleemoplossing onsite.
- Activiteiten die worden gedekt door de implementatie van Dell of consultantservices of activiteiten of services die niet uitdrukkelijk worden beschreven in deze servicebeschrijving.
- Oplossen van hardwareproblemen, reparatie en/of verzending.
- Support voor producten van derden of collaboratieve assistentie bij versies die momenteel niet door de fabrikant, leverancier of partner worden ondersteund.
- Assistentie in respons op telefonische supportaanvragen van de Klant is beperkt tot zorgen dat het product werkt zoals bedoeld door de softwareleverancier.

- Verwijdering van spyware/virussen
- Services voor databack-ups¹.
- Voor toegang tot softwarepatches en -updates en nieuwe versiereleases of abonnementen) is een actief servicecontract vereist. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om een geldige softwarelicentie en/of geldig abonnement te hebben wanneer contact wordt opgenomen met de technische support van Dell.

Contact opnemen met Dell voor support

Support via website, chat en e-mail:

De meestgebruikte zelfhulp Knowledge Base-artikelen met oplossingen, chatagents en supportopties via e-mail van Dell ProSupport for Software zijn beschikbaar op www.Support.Dell.com. U moet het nummer van uw softwareservicetag invoeren om te worden verbonden met de juiste informatie of het juiste supportteam.

Telefonische supportaanvragen:

Vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week (inclusief feestdagen) beschikbaar.

Stap één: bellen voor hulp

- Bel vanaf een locatie waar u toegang hebt tot het ondersteunde softwareproduct waarmee u problemen ondervindt.
- Neem contact op met uw team Dell ProSupport for Software-experts. Regionale telefoonnummers vindt u op onze [supportwebsite](#). :
- Geef het servicetagnummernummer of het bestelnummer en eventuele andere informatie als de technische expert hierom vraagt. De supportexpert verifieert het ondersteunde product van de Klant, de toepasselijke service- en responsniveaus en geeft aan of de service al dan niet is vervallen.

Stap twee: help bij telefonische probleemoplossing

- 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.
- De technische expert doorloopt een aantal probleemoplossingsstappen met u om u te helpen bij het vaststellen van het probleem.

Collaboratieve assistentie

Als zich een probleem voordoet met bepaalde software van derden die meestal samen met het ondersteunde softwareproduct van de Klant wordt gebruikt, zal Dell optreden als één aanspreekpunt tot de problemen zijn geïsoleerd en naar de externe leverancier van het product zijn geëscaleerd. Zo zal Dell in het bijzonder contact opnemen met de andere leverancier en namens de Klant een dossier voor het probleemincident (een "trouble ticket") starten, waarbij de vereiste probleemdocumentatie ter beschikking wordt gesteld. Bij sommige leveranciers moet de Klant het ticket zelf openen, waarna de technische expert van Dell wordt ingeschakeld. Zodra een leverancier is ingeschakeld, controleert Dell het probleemoplossingsproces en verkrijgt Dell status- en oplossingsplannen van de leverancier totdat de leverancier het probleem oplost door een oplossing te bieden, stappen te bieden voor een oplossing, een tussenoplossing of configuratiewijzigingen, of een foutrapport door te sturen voor support op een hoger niveau. Op aanvraag van de Klant zal Dell procedures voor escalatiebeheer binnen Dell en/of het bedrijf van de leverancier opstarten.

De Klant moet beschikken over de juiste geldige supportovereenkomsten en ook voldoen aan de voorwaarden van de desbetreffende externe leverancier om recht te hebben op Collaboratieve assistentie. Nadat het probleem is geïsoleerd en gemeld, zal de externe leverancier technische support bieden en zorgen voor 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.**

¹ Software voor back-upoplossingen is beperkt tot probleemoplossing en reparatie van de werking van de software, deze bevat geen dataherstel.

Beperkingen voor softwaresupport van derden

Dell biedt geen garanties dat een bepaalde vraag met betrekking tot externe software zal worden opgelost of dat het geldige softwareproduct een bepaald resultaat zal opleveren. Situaties die tot vragen van Klanten leiden, moeten reproduceerbaar zijn. 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 de serviceaanvraag van de Klant, mogelijk niet beschikbaar zijn van de uitgever van de desbetreffende 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.

Prioriteitsniveaus

Aan gekwalificeerde incidenten worden prioriteitsniveaus toegewezen volgens onderstaande tabel.

Prioriteit	Situatie	Reactie van Dell	Taak van de Klant
1	Kritieke bedrijfsimpact: de impact op het productiegebruik door de Klant van het product is zo ernstig dat de Klant het werk niet redelijkerwijs kan voortzetten, er is onmiddellijke reactie nodig.	Telefonische probleemoplossing, met snelle interventie van escalatiemanager.	Vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week de geschikte medewerkers/ middelen bieden ter ondersteuning van de oplossing van het probleem. Hogere managers van de vestiging dienen op de hoogte te worden gebracht en beschikbaar te zijn.
2	Aanzienlijke bedrijfsimpact: belangrijke functies van het product zijn niet beschikbaar en er is geen tussenoplossing beschikbaar; de software kan werken maar is ernstig beperkt; vierentwintig (24) uur/dag, zeven (7) dagen/week. Er zijn geen medewerkers of middelen van de Klant toegewezen om Dell te helpen bij haar reactie.	Telefonische probleemoplossing; interventie van escalatiemanager indien binnen 90 minuten na de oproep geen externe diagnose is gesteld.	Aanbieden van de geschikte medewerkers en middelen voor continue communicatie en pogingen tot herstel. Hogere managers van de vestiging moeten op de hoogte worden gebracht en beschikbaar zijn.
3	Minimale bedrijfsimpact: functies van het product zijn niet beschikbaar, maar er is een tussenoplossing en de meerderheid van de softwarefuncties is nog bruikbaar.	Telefonische probleemoplossing	Contactdata voor het aanspreekpunt voor het dossier leveren en binnen vierentwintig (24) uur op aanvragen van Dell reageren.

Algemene verantwoordelijkheden van de Klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De Klant verklaart en garandeert dat hij/zij toestemming heeft verkregen voor zowel de Klant als Dell voor toegang tot en gebruik van de ondersteunde producten, de data daarop en alle hardware- en softwarecomponenten erin, teneinde deze services te kunnen leveren. Als de Klant deze toestemming niet al heeft, is het de verantwoordelijkheid van de Klant om deze te verkrijgen, op kosten van de Klant, voordat de Klant aan Dell vraagt deze Services uit te voeren.

Medewerking verlenen aan de analist aan de telefoon en de technicus onsite. De Klant werkt samen met en volgt de instructies van de telefonische analisten van Dell of technici onsite. Uit ervaring is gebleken dat de meeste

systeemproblemen en -fouten telefonisch kunnen worden opgelost als de gebruiker en de monteur goed met elkaar samenwerken.

Software- en servicereleases onderhouden. De Klant onderhoudt software en ondersteunde producten op minimale releaseniveaus of -configuraties die door Dell zijn opgegeven. De Klant dient er ook voor te zorgen dat de softwarepatches, updates voor de software of daaropvolgende releaseversies zijn geïnstalleerd zoals door Dell is gevraagd om de ondersteunde producten geschikt te houden voor deze service.

Databack-up; Verwijderen van vertrouwelijke data. De Klant dient een volledige back-up te maken van alle bestaande data, software en programma's op alle betrokken systemen voordat deze service wordt geleverd en tijdens het uitvoeren van deze service. De Klant dient regelmatig een back-up te maken van de data die op alle desbetreffende systemen zijn opgeslagen als voorzorgsmaatregel voor mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies. Bovendien is de Klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, eigen of persoonlijke informatie en alle verwijderbare media, zoals simkaarten, cd's of pc-kaarten, ongeacht of de onsite technicus ook assistentie verleent. **DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR:**

- AL UW VERTROUWELIJKE, EIGEN OF PERSOONLIJKE INFORMATIE.
- VERLIES OF BESCHADIGING VAN DATA, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE.
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA.
- KOSTEN VOOR DATA OF SPRAAK DIE ZIJN ONTSTAAN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWISSELBARE MEDIA. IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL ZIJN GERETOURNEERD.
- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK.
- EN/OF VOOR ALLE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL OF EEN ANDERE SERVICEPROVIDER.

Dell is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data.

Garanties van derden. Voor deze Services kan het nodig zijn dat Dell hardware of software moet gebruiken die niet door Dell is gefabriceerd. 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 wel zo is, 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.

Voorwaarden voor Dell-services

Deze Servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de Klant (“U” of de “Klant”) en de Dell-entiteit die is vermeld op uw factuur voor de aankoop van deze service. Deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende hoofdserviceovereenkomst tussen de Klant en Dell waarmee de verkoop van deze Service nadrukkelijk wordt geautoriseerd. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst wordt de service, afhankelijk van de locatie van de partner, geleverd onder de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (zoals van toepassing, de “Overeenkomst”). Raadpleeg de onderstaande tabel voor de URL die op de Klantlocatie van toepassing is om uw Overeenkomst te zoeken. De partijen bevestigen hierbij dat zij de overeenkomst hebben gelezen en zich verbinden aan de onlinebepalingen.

Klantlocatie	Voorwaarden die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell-services	
	Klanten die Dell-services aanschaffen Dell-services rechtstreeks aanschaffen bij Dell	Klanten die Dell-services aanschaffen via een bevoegde wederverkoper van Dell
Verenigde Staten	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
Canada	www.Dell.ca/terms (Engels) www.Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)	www.Dell.ca/terms (Engels) www.Dell.ca/conditions (Frans-Canadees)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale, landspecifieke website van www.Dell.com of www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Lokale, landspecifieke website van www.Dell.com of www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
Azië/Oceanië/Japan	Lokale, landspecifieke website van www.Dell.com of www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	Servicebeschrijvingen en andere Dell servicedocumenten die u mogelijk ontvangt van uw verkoper, vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren alleen als beschrijving van de inhoud van de Service die u bij uw verkoper aanschafft, van uw verplichtingen als ontvanger van de Service en van de grenzen en beperkingen van dergelijke Services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "Klant" in deze Servicebeschrijving en in alle andere Dell servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceprovider die de Service namens uw verkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven Service. Om twijfel te voorkomen, is hier vermeld dat alle 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.
Europa, Midden-Oosten en Afrika (EMEA)	Lokale, landspecifieke website van www.Dell.com of www.Dell.com/servicedescriptions/global .* Daarnaast kunnen klanten in Frankrijk, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk de hieronder genoemde toepasselijke URL selecteren: Frankrijk: www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente Duitsland: www.Dell.de/Geschaftsbedingungen Verenigd Koninkrijk: www.Dell.co.uk/terms	Servicebeschrijvingen en andere Dell servicedocumenten die u mogelijk ontvangt van uw verkoper, vormen geen overeenkomst tussen u en Dell, maar fungeren alleen als beschrijving van de inhoud van de Service die u bij uw verkoper aanschafft, van uw verplichtingen als ontvanger van de Service en van de grenzen en beperkingen van dergelijke Services. Als gevolg hiervan moet elke referentie aan de "Klant" in deze Servicebeschrijving en in alle andere Dell servicedocumenten in deze context worden beschouwd als een verwijzing naar u en zal elke verwijzing naar Dell alleen worden uitgelegd als een verwijzing naar Dell als serviceprovider die de Service namens uw verkoper aanbiedt. U hebt geen directe contractuele relatie met Dell met betrekking tot de hierin beschreven Service. Om twijfel te voorkomen, is hier vermeld dat alle 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.

* Klanten kunnen naar hun lokale website van www.Dell.com gaan door vanaf een computer met internetverbinding naar www.Dell.com te gaan of te kiezen uit de opties van de website van Dell EMC “Een regio/land selecteren” via <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>.

De Klant gaat er verder mee akkoord dat door het gebruik van de service te vernieuwen, aan te passen, te verlengen of voort te zetten na de oorspronkelijke termijn, de service wordt uitgevoerd op basis van de op dat moment geldende Servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op www.Dell.com/service-descriptions/global. Voor zover voorwaarden van deze Servicebeschrijving conflicteren met voorwaarden in de Overeenkomst, hebben de voorwaarden van deze Servicebeschrijving prioriteit, maar alleen wat het specifieke conflict betreft. De voorwaarden kunnen niet worden gelezen als, of als vervanging worden gezien voor, enige andere voorwaarden in de Overeenkomst die niet specifiek door deze Servicebeschrijving worden tegengesproken.

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" of vergelijkbaar op de website Dell.com of binnen een software-interface van Dell of internetinterface, verbindt u zich aan deze Servicebeschrijving en aan de overeenkomsten die ter referentie in dit document zijn opgenomen. Als u deze Servicebeschrijving aangaat namens een bedrijf of andere juridische entiteit, verklaart u dat u bevoegd bent een dergelijke entiteit aan deze Servicebeschrijving te binden, in welk geval "U" of de "Klant" naar deze entiteit verwijst. In sommige landen moeten Klanten niet alleen deze Servicebeschrijving in ontvangst nemen, maar ook een bestelformulier ondertekenen.

Aanvullende voorwaarden voor services die zijn gerelateerd aan support en garantie

Ondersteunde producten.

Deze Service is beschikbaar voor ondersteunde producten, waaronder bepaalde softwareproducten die zijn gekocht in een standaardconfiguratie ("**Ondersteunde producten**"). Aangezien er regelmatig ondersteunde producten worden toegevoegd, neemt u contact op met uw verkoopmedewerker 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.

Beperkte hardwaregarantie; beperkte dekking op hardware.

Services voor support kunnen het volgende omvatten: technische supportopties (via telefoon, internet enzovoort) om productiefouten te herstellen of te vervangen, in overeenstemming met en binnen de periode van de beperkte garantie die op de ondersteunde producten van de Klant van toepassing is (een "**Gekwalificeerd incident**"). De beperkte hardwaregarantie voor Amerikaanse en Canadese klanten is beschikbaar ter inzage op <http://www.Dell.com/Warranty> of buiten de VS op uw lokale Dell.com website. De Klant bevestigt dat het risico op hardwarefouten kan toenemen wanneer het ondersteunde product van de Klant ouder wordt. Beperkingen op de dekking van apparatuur kunnen van toepassing zijn en serviceaanbiedingen kunnen beschikbaar zijn om de beperkingen tegen betaling uit te breiden. Ga naar www.Dell.com/Warranty of uw lokale Dell.com-website voor informatie over de garantie of neem voor meer informatie contact op met de technische supportanalist van Dell.

Servicetermijn.

Deze Servicebeschrijving begint op de datum die wordt vermeld op uw bestelformulier en loopt door gedurende de termijn ("Termijn") die op het bestelformulier staat. Het aantal systemen, 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 elke service, worden aangegeven op het Bestelformulier van de Klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell en de Klant, zijn de aankopen van Services in het kader van deze Servicebeschrijving uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de Klant en niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

Belangrijke aanvullende informatie

- A. Commercieel redelijke beperkingen op het bereik van de Service.** Dell mag weigeren de service te verlenen indien Dell of de serviceproviders van Dell, 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 de controle van Dell liggen, inclusief wanneer de Klant niet aan zijn/haar verplichtingen onder deze Servicebeschrijving voldoet. Service geldt alleen voor toepassingen waarvoor het ondersteunde product is ontworpen.
- B. Optionele services.** Optionele services (zoals specifieke support, installatie, consulting, beheerde en professionele support of trainingsservices naar behoefte) kunnen mogelijk bij Dell worden aangekocht en variëren afhankelijk van de Klantlocatie. Voor optionele services kan een aparte overeenkomst met Dell zijn vereist. Bij het ontbreken van een dergelijke overeenkomst, worden optionele services geleverd op grond van deze Servicebeschrijving.

C. Toewijzing. Dell kan deze service en/of Servicebeschrijving toewijzen aan gekwalificeerde externe serviceproviders.

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

- De Klant betaalt de totale prijs voor deze Service niet in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;
- De Klant beledigt of bedreigt de technicus of weigert medewerking te verlenen; of
- De Klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze Servicebeschrijving staan vermeld.

E. Annulering. Als Dell deze Service annuleert, 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 ingangsdatum van de annulering, die niet minder mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de annulering 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.

F. Geografische beperkingen en verhuizing. Deze Service wordt geleverd aan de locatie(s) die op de factuur van de Klant wordt (worden) vermeld. 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 servicerecords 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 aangekocht, voordat de van toepassing zijnde responstijden voor het ondersteunde product kunnen worden hersteld. Serviceopties, inclusief serviceniveaus en technische supporturen, verschillen per geografische locatie en configuratie en bepaalde opties zijn onsite bij de Klant mogelijk niet voor aankoop beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopmedewerker. De verplichting van Dell om de Services te leveren voor Ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de Service en mogelijk worden 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 werkuren en onderdelen gelden.

G. Overdracht van de service. Overeenkomstig de beperkingen die in deze Servicebeschrijving 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 overdrachtsprocedures die op www.support.Dell.com 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 of de overnemende partij ervoor kiest om deze extra kosten niet te betalen, kan de Service automatisch worden gewijzigd in supportcategorieën die beschikbaar zijn voor een dergelijke prijs of een lagere prijs op deze nieuwe locatie zonder recht op terugbetaling.

© 2019 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de entiteiten die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. De verkoopvoorwaarden van Dell zijn van toepassing en zijn te vinden via het diagram op de volgende pagina. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden van Dell beschikbaar.