Servicebeschrijving

Dell ProSupport Plus voor pc's

Inleiding

Dell biedt graag Dell ProSupport Plus voor pc's (de “service(s)”) aan, conform deze servicebeschrijving (“servicebeschrijving”). Uw factuur, bevestiging van de bestelling, informatiepagina, offerte, bestelformulier of een ander wederzijds geaccepteerd type factuur of bevestiging van de bestelling (indien van toepassing de “besteldocumentatie”) moet de naam bevatten van de service(s) en beschikbare serviceopties die u hebt gekocht.

DEZE SERVICEBESCHRIJVING VORMT EEN CONTRACT TUSSEN U EN DELL. LEES DE ONDERSTAANDE VOORWAARDEN, IN HET KADER WAARVAN DELL MARKETING L.P. (“DELL”) ERMEE INSTEMT DEZE SERVICES AAN U TE VERSTREKKEN, GOED DOOR. **VOOR DEZE SERVICEOVEREENKOMST IS, IN TEGENSTELLING TOT PROCESSEN OF GROEPSPROCESSEN, ARBITRAGE OP INDIVIDUELE BASIS NODIG VOOR HET OPLOSSEN VAN GESCHILLEN.**

Het toepassingsgebied van deze service

Uw service omvat het volgende:

- Dell ProSupport Tech Support™ inclusief prioriteitsroutering van oproepen
- Speciale Service Account Manager (SAM) voor klanten met meer dan 500 systemen die in aanmerking komen voor ProSupport Plus
- Accidental Damage (zie onderstaande beschrijving en raadpleeg Bewijs A voor landspecifieke en staatspecifieke voorwaarden)
- Keep Your Hard Drive (Behoud uw harde schijfstation)
- Voorspellende defectanalyse[1] ingeschakeld door SupportAssist
- Prioriteitsroutering van oproepen en dag en nacht telefonisch toegang (met inbegrip van feestdagen)[2] tot het wereldwijde Expert Center van Dell, waar ervaren analisten ter beschikking staan voor hulp bij het oplossen van hardwareproblemen en van problemen met bepaalde Dell- en OEM-software (original equipment manufacturer). Met ProSupport Plus wordt uw oproep behandeld met prioriteit boven onze standaardservices en doorgeschakeld naar de eerst beschikbare medewerker die getraind is in het oplossen van uw probleem.
- Het sturen van een technicus en/of service-onderdelen onsite naar de bedrijfslocatie van de klant (indien dit nodig blijkt na een diagnose op afstand en overeenkomstig het aangeschafte serviceniveau) voor reparaties en oplossingen die nodig zijn om een gekwalificeerd incident te corrigeren (zoals hieronder aangegeven). Raadpleeg Bijlage B voor meer informatie over prioriteitsniveaus en opties voor onsite-service.

[1] Bepaalde informatie over de systeemstatus die door de SupportAssist-software wordt geregistreerd, genereert doorgaans een waarschuwing voor de klant op het ondersteunde product van de klant (zoals hieronder gedefinieerd) over de kans op een defect van de accu of harde schijf van het ondersteunde product. Om deze waarschuwingen te ontvangen, dient u SupportAssist te hebben gedownload en geïnstalleerd. Ook dient u direct actie te ondernemen overeenkomstig de instructies in de waarschuwing en/of de technische support of verkoper van Dell te waarschuwen wanneer u voor het eerst een voorspellende waarschuwing over een mogelijk defect ontvangt. Keep Your Hard Drive is niet beschikbaar op modellen met een gesoldeerde harde schijf. Neem contact op met uw verkoopmedewerker voor meer informatie

[2] De beschikbaarheid verschilt per land. Klanten en channelpartners van Dell kunnen voor meer informatie contact opnemen met hun verkoopvertegenwoordiger van Dell.

- Wanneer een product niet kan worden hersteld op de locatie van de klant en Dell na externe diagnose en een poging om het probleem op te lossen vaststelt dat er een andere reparatiemethode dan service onsite voor een incident nodig is, of wanneer service onsite voor het product niet beschikbaar is, raadpleegt u Bijlage C voor informatie over mogelijke oplossingen.

- Hulp bij probleemoplossing op afstand voor veelvoorkomende ondersteuningsproblemen, indien beschikbaar en met toestemming van de klant, waarbij technici van Dell rechtstreeks verbinding maken met uw systeem via een beveiligde internetverbinding om de probleemoplossing te versnellen.

- Hulp om aan de slag te kunnen met het clientbesturingssysteem en -applicaties voor veelgebruikte Dell OEM applicaties voor eindgebruikers, zoals Norton AntiVirus™, de Microsoft® Office-softwaresuite, het boekhoudsoftwarepakket Intuit® QuickBooks®, Adobe® Photoshop® en Adobe Acrobat®. Raadpleeg de lijst met uitgebreide softwaresupport van Dell voor de titels van overige ondersteunde software of neem contact op met uw technische-supportanalist voor meer informatie.

Wat is inbegrepen bij “Getting Started”-ondersteuning?	Wat is NIET inbegrepen bij “Getting Started”-ondersteuning?
Support voor een beperkt aantal Dell OEM-besturingssystemen en eindgebruikerapplicaties	Support voor software die niet door Dell is gevalideerd en getest voor uw product
Eenvoudige vragen over het gebruik of de betekenis van een functie	Stapsgewijze hulp bij installatie, herinstallatie of configuratie;
Hulp bij hotfixes en patches	Hulp bij prestaties of beheertaken

- Advies bij hulp om aan de slag te kunnen of hulp bij setup met betrekking tot eenvoudige netwerkconnectiviteit[3] voor bepaalde desktops en notebooks. Eenvoudige netwerkhulp is beperkt tot hulp met één clientsysteem dat onder ProSupport valt en tot de aansluiting met één routerpoort of draadloos access point en omvat geen aansluiting op secundaire apparaten, systemen of domeinen.

- Toegang tot onlinesupportforums, 24 uur per dag, 7 dagen per week.

- Bewaking van onderdelen onsite en realisatie van werkzaamheden door het wereldwijde commandocentrum van Dell, waarbij proactief problemen bij de servicelevering worden vastgesteld en oplossing worden gerealiseerd. Casebeheer voor een betere opvolging van de oplossing en escalatie van gekwalificeerde incidenten.

- Toegang tot SupportAssist for Business PCs die worden gebruikt voor bewaking, waarschuwingen, dataverzameling, probleemoplossing op afstand voor de producten die hiervoor in aanmerking komen onder het ProSupport Plus-contract.

- Escalatiebeheer om één aanspreekpunt te bieden voor incidentbeheer, escalatie en status van incidenten die onder deze service vallen.

- Alle lokale services worden geleverd door geautoriseerde serviceproviders van Dell.

- Internationaal servicesprogramma van Dell. Dit programma omvat service- en supportopties tijdens reizen met bepaalde notebooks buiten uw thuisland en gedurende een periode korter dan zes (6) maanden. Er gelden aanvullende voorwaarden, zie www.Dell.com/ISP voor meer informatie.

Beperkingen voor hardwaredekking:

De beperkte hardwaregarantie van Dell is van toepassing op het ondersteunde product (zie de definitie hieronder) en is ter inzage beschikbaar via www.Dell.com/Warranty voor de Verenigde Staten en Canada. Buiten de Verenigde Staten en Canada zijn de toepasselijke garantievoorwaarden voor het ondersteunde product mogelijk beschikbaar op de regionale Dell.com

[3] Eenvoudige netwerkhulp is beperkt tot hulp met één clientsysteem dat onder ProSupport valt en tot de aansluiting met één routerpoort of draadloos toegangspunt en omvat geen aansluiting op secundaire apparaten, systemen of domeinen.

website die overeenkomt met de geografische locatie waar het ondersteunde product is aangeschaft, of een andere geografische locatie waarnaar het ondersteunde product is vervoerd in overeenstemming met sectie 4. F. of 4.G. van de onderstaande sectie Aanvullende voorwaarden en bepalingen voor services die gerelateerd zijn aan support en garantie. Beperkingen op de dekking van apparatuur kunnen van toepassing zijn en serviceaanbiedingen kunnen beschikbaar zijn om de beperkingen tegen betaling uit te breiden. Deze dekkingsbeperkingen worden uiteengezet op www.Dell.com/Warranty, en zijn van toepassing op ondersteunde producten in alle geografische locaties, tenzij specifieke beperkingen verboden zijn in lokale wetten in het gebied waar de ondersteunde producten zich bevinden op het moment dat de klant om service vraagt. Voor een ondersteund product of een onderdeel van een ondersteund product waarvoor een levenslange garantie geldt, zal Dell gedurende de looptijd van uw Dell ProSupport-servicecontract service bieden in overeenstemming met deze servicebeschrijving. Wanneer u een ondersteund product of een onderdeel met een beperkte garantie tijdens de levensduur hebt gekocht, wordt na het verstrijken van de Dell ProSupport-contractperiode service voor eventuele gekwalificeerde incidenten met betrekking tot een ondersteund product of tot een onderdeel met een beperkte garantie tijdens de levensduur geleverd op grond van het contract voor de Dell Basic Hardware Service. U vindt dit contract op at www.Dell.com/ServiceContracts/global.

De beperkte hardwaregarantie van Dell en/of de garantie die van toepassing is op uw ondersteunde product(en) buiten de VS en Canada en de services dekken geen commerciële hardwareproducten die gebruikmaken van of zijn voorzien van producten of componenten die niet zijn geleverd door Dell. Uw beperkte hardwaregarantie van Dell en/of de garantie die van toepassing is op uw ondersteunde product(en) buiten de VS en Canada en de bijbehorende aanspraak op de services kunnen vervallen als producten van derden die niet zijn geleverd door Dell worden geïnstalleerd op uw systeem.

Contact opnemen met Dell voor support

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.

Alle andere consumenten en zakelijke klanten:

Stap één: neem contact op voor support van Dell via een van de supportopties

- Neem contact op met Dell vanaf een locatie met fysieke toegang tot het ondersteunde product.
- Verstrek het serienummer dat op de servicetag (zie de definitie hieronder) staat vermeld, plus het modelnummer, de versie van het besturingssysteem dat u gebruikt en de 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.

Support via website, chat en e-mail:

Support via de Dell ProSupport-website, chat en e-mail is beschikbaar opt www.Support.Dell.com.

Telefonische supportaanvragen:

Beschikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief feestdagen). Neem contact op met uw regionale Dell ProSupport-supportcentrum om met een technische supportanalist te kunnen spreken.

Landinstellingen	Telefoonnummer voor contact met Dell
Verenigde Staten	1-866-516-3115 of 1-800-433-7831
Canada	1-866-516-3115
Andere landen	Kijk op www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts

De beschikbaarheid kan buiten de Verenigde Staten verschillen en is beperkt tot commercieel redelijke inspanningen. Neem voor specifieke informatie over uw locatie contact op met onze verkoopvertegenwoordiger of met een technische supportanalist.

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.
- Uit ervaring blijkt dat de meeste productproblemen en fouten op afstand kunnen worden gecorrigeerd.
- Volg de instructies en eventuele suggesties zorgvuldig. Stappen voor diagnose en probleemoplossing zoals beschreven in stap één en twee zijn onmisbaar voor het vinden van de juiste oplossing voor uw probleem. Voor deze stappen kunnen meerdere interacties of telefoongesprekken met Dell of een langere sessie nodig zijn. 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 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.

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs is een softwareapplicatie die, indien geïnstalleerd, geautoriseerde beheerders in staat stelt om hun Dell-vloot centraal te beheren in de TechDirect-portal. SupportAssist controleert uw systeem 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 biedt samen met ProSupport Plus de volgende functies en mogelijkheden:

- Bewaking van systemen op problemen die van invloed zijn op de normale werking en prestaties, inclusief inzicht in telemetrie-gebaseerd gebruik en prestatierapportage.
- Automatisch aanmaken van Dell Technical Support-aanvragen als een probleem wordt waargenomen.
- Automatisch uploaden van diagnostische data en overige gegevens die een efficiënte diagnose van problemen mogelijk maken.
- Periodiek verzamelen van operationele systeemdata waarmee Dell voorspellende informatie over systemen kan geven aan ProSupport Plus-klanten.
- Automatische creatie en implementatie van aangepaste updatecatalogi voor Dell BIOS, driver, firmware en applicaties
- Uitvoerbare aanbevelingen, waaronder optimalisaties en beheer van zelfgeschreven diagnostische scripts en herstelscripts

De Dell 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 na ar 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 Dell-systemen beschikbaar is.

Meer informatie over Dell SupportAssist, inclusief configuratie, implementatie en gebruik, en de meeste recente lijst met ondersteunde Dell producten kunt u vinden op de Dell SupportAssist website: http://Dell.Com/SupportAssist.

ProSupport Plus Designated Service Account Manager (voor klanten met 500 systemen die in aanmerking komen voor ProSupport Plus of meer)

De voor ProSupport Plus toegewezen SAM is een externe persoon die talloze systeem-, omgevings- en accountbeheerfuncties en -mogelijkheden biedt om de downtime te verkorten en de algehele support van Dell te verbeteren. Om de services die door een Service Account Manager (SAM) worden geboden (inclusief onder andere ProSupport Plus SAM-rapportage, zie hieronder; hierna de "SAM-services" te noemen) te kunnen ontvangen, moeten klanten i) 500 of meer systemen met actieve ProSupport Plus-servicecontracten hebben gekocht en zijn geregistreerd als eigenaar zijn van de betreffende servicetags (zoals hieronder wordt aangegeven), en ii) goed door Dell zijn ingewerkt. Aan de drempel van 500 tags kan worden voldaan door een combinatie van bestaande rechten met betrekking tot de services die in deze servicebeschrijving worden beschreven en waarvoor nog minstens 90 dagen resteren op de bestaande garantie en het bestaande servicecontract, en ProSupport Plus for Enterprise-services die worden/werden gekocht voor enterpriseproducten en waarvoor nog minstens 90 dagen resteren op de garanties en servicecontracten die bij deze enterpriseproducten horen. Als de klant op het moment van de aankoop van deze services niet voldoet aan de minimale drempel van 500 systemen, zal Dell de daaropvolgende aankopen van de services en ProSupport Plus for Enterprise-services door de klant controleren. Wanneer de klant daarna voldoet aan de drempel van 500 tags of deze drempel overschrijdt, komt hij in aanmerking voor de SAM-services en zal Dell proberen proactief contact op te nemen met de klant om de inwerking voor de SAM-services in te plannen.

Als Dell probeert contact op te nemen met de klant met behulp van de contactgegevens van de klant die beschikbaar zijn in de verkoop- en servicedossiers van Dell, hetzij op het moment van de aankoop van deze services of op een latere datum waarop de klant ten minste voldoet aan de drempel van 500 tags, en de klant niet reageert of weigert om de informatie te overleggen die Dell nodig heeft om de klant in te werken voor de SAM-services, zal Dell aan zijn verplichting tot levering van de SAM-services in overeenstemming met deze servicebeschrijving hebben voldaan. Als de klant vervolgens wil worden ingewerkt en na de poging van Dell om de klant proactief in te werken SAM-services wil ontvangen, moet de klant contact opnemen met Dell en inwerking aanvragen. Vervolgens moet de klant de data aanleveren die Dell nodig heeft. Klanten die eerst wel maar later niet meer aan de drempel van 500 systemen voldoen, verliezen daarmee hun recht op SAM-services 90 dagen nadat ze niet meer aan de drempel van 500 systemen voldoen wanneer zij niet voldoende aanvullende servicecontracten hebben gekocht voor de services of ProSupport Plus for Enterprise-services om zo aan de minimumeis van 500 gerechtigde ProSupport Plus-systemen te voldoen.

ProSupport Plus SAM-rapporten

ProSupport Plus SAM-rapporten bevatten informatie over de status van de voor ProSupport Plus in aanmerking komende omgeving van de klant. Deze service voor SAM-rapportages is beschikbaar voor klanten met 500 of meer gerechtigde ProSupport Plus-systemen die in aanmerking komen voor SAM-services. Er worden rapportagebeoordelingen uitgevoerd door de SAM. De ProSupport Plus SAM-rapportage is standaard beschikbaar op maandelijkse basis. De klant kan ervoor kiezen de rapportagefrequentie te wijzigen en heeft de mogelijkheid om de rapportage maandelijks, per kwartaal of ad-hoc te ontvangen. Voor ad-hoc- of aangepaste rapporten kunnen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.

Rapportage over supportservices bestaat uit het volgende:

Maandelijkse rapportage: deze optie omvat standaardrapporten voor globale incident- en garantietracering van de ondersteunde producten. De rapporten worden door de Dell Service Account Manager (SAM) van Dell gebruikt om trendanalyses te maken en mogelijkheden te onderzoeken om de operationele efficiëntie in de omgeving van de klant te vergroten.

Standaard incidentrapport: omvat incidenten per product, systeemleeftijd en -datum, tijd in prioriteitsniveau, "tijd tot afsluiten"-trend, gevolgen voor bedrijfsactiviteiten en maandelijkse activiteitsgraad.

Standaard verzendingsrapport: omvat verzendkosten en verzendingen op basis van verzonden onderdelen, systeemleeftijd en -datum en maandelijkse activiteitsgraad.

Garantiecontrolerapport: omvat het totaal aan ondersteunde producten gerangschikt op recht, product, hardwaregarantie en vervaldatum van de support.

Levering van rapportages voor geautoriseerde Dell resellers en klanten die kopen via geautoriseerde Dell resellers:

ProSupport Plus SAM-rapportage wordt door Dell aan slechts één rechtspersoon geleverd, ofwel aan de geautoriseerde Dell reseller ofwel aan de klant/eindgebruiker, maar niet aan beiden. Dell stuurt het ProSupport Plus SAM-rapport naar het adres en de contactgegevens die bij aankoop van de services aan Dell zijn opgegeven of naar de contactgegevens die in de verkoop- en servicedossiers van Dell staan wanneer de klant of geautoriseerde Dell reseller ten minste voldoet aan de minimale drempel van 500 systemen.

Optie 1: geautoriseerde Dell reseller ontvangt SAM-services en -rapporten: als de klant een geautoriseerde Dell reseller is die het ondersteunde product en de services heeft gekocht met de intentie deze door te verkopen, maar het ondersteunde product en de services nog niet heeft doorverkocht, ontvangt de geautoriseerde Dell reseller de SAM-rapporten als de geautoriseerde Dell reseller meer dan 500 systemen heeft gekocht, zoals hierboven is beschreven. Houd er rekening mee dat wanneer de rapporten aan een geautoriseerde Dell reseller worden geleverd, ze mogelijk niet worden gecategoriseerd door specifieke eindgebruikerklanten en als de geautoriseerde Dell reseller klantgesegmenteerde rapporten per eindgebruikeraccount nodig heeft, deze als aangepaste rapporten tegen extra betaling via de SAM kunnen worden aangevraagd.

Optie 2: Channelpartner "eindgebruiker/klant" ontvangt rapporten: deze optie is beschikbaar als de klant 500 gerechtigde pc's voor ProSupport Plus en/of gerechtigde ProSupport Plus for Enterprise-enterprisesystemen heeft gekocht en de klant de informatie verstrekt die Dell nodig heeft om hem in te werken. De geautoriseerde Dell reseller van de klant moet de assets identificeren die zijn doorverkocht en het tagoverdrachtproces voltooien om het eigendom van de systemen te wijzigen naar de nieuwe eindgebruiker/klant (zoals hieronder is omschreven in Sectie 4.G. van de Aanvullende voorwaarden met betrekking tot support en aan garantie gerelateerde services). De geautoriseerde Dell reseller van de klant moet nieuwe klantnummers en belangrijke contactgegevens aan de SAM van de klant aanleveren om de rechten te valideren en de klant afzonderlijk in te werken.

Inbegrepen in de ProSupport Plus SAM-services

- Support bij inwerking om ervoor te zorgen dat de klant de ProSupport Plus-services kan ontvangen.
- Supportplanning voor in aanmerking komende systemen binnen de omgeving, daarbij anticiperend op de huidige en toekomstige servicebehoeften van de klant.
- Servicegeschiedenis en contractrapportage met een frequentie die met de klant is afgesproken, maximaal een maandelijks rapport, voor gerechtigde systemen. Zie Maandelijkse ProSupport Plus-rapporten voor meer informatie over rapporten.
- Samenwerking, namens de klant, voor alle Dell services en verkooporganisatie, indien nodig, om technische of bedrijfsproblemen op te lossen.
- Escalatiebeheer voor wanneer problemen niet kunnen worden verholpen volgens de standaardprocessen. Handelend als de tussenpersoon voor services om alle hulpmiddelen te coördineren voor het oplossen van problemen betreffende de service of de systemen, indien nodig.
- Crisisbeheer. Eén contactpersoon voor communicatie en samenwerking tussen de klant en Dell wanneer kritieke, niet-geplande ICT-serviceonderbrekingen, zoals een natuurramp, of andere onverwachte storingen optreden.
- Service-evaluaties. Planning, tijdsbestek en onderwerpen die aan de orde moeten komen, worden bepaald door de klant en de SAM tijdens de inwerkfase.

Niet inbegrepen bij de ProSupport Plus SAM-service

- Betrokkenheid van de SAM wanneer een klant niet voldoet aan de minimale drempel van 500 gerechtigde ProSupport Plus-systemen of voor producten die niet gerechtigd zijn met een ProSupport Plus-supportcontract.
- Technische support, probleemoplossing of diagnostische activiteiten. (geleverd door de technische support in het kader van ProSupport Plus).
- Offertes opmaken of verkopen van producten en services.
- Vervanging van onderdelen in geval van een productdefect. Software- of hardware-installatie en -configuratie
- Alle andere services die niet worden vermeld als opgenomen in deze sectie over SAM-services.

Belangrijke aanvullende informatie over de ProSupport Plus SAM-service

- De SAM-service is beschikbaar tijdens normale kantooruren. Kantooruren worden bepaald door de locatie van de SAM en kunnen per regio en land verschillen.
- Support na kantooruren kan worden geboden door andere bronnen binnen de Dell Global Support and Deployment-organisatie naar eigen goeddunken van Dell.
- De locatie van de SAM wordt toegewezen tijdens de inwerkfase op basis van het voorkeursservicegebied van de klant en de beschikbaarheid van medewerkers.
- Taalondersteuning wordt bepaald op basis van de taal van de SAM. Bepaalde talen zijn wellicht beperkt beschikbaar vanwege de beschikbaarheid van medewerkers.

Accidental Damage

OPMERKING: Deze algemene voorwaarden inzake Accidental Damage zijn NIET van toepassing op klanten in Australië, Oostenrijk, België, Tsjechische Republiek, Denemarken, Finland, Frankrijk, Duitsland, Griekenland, Nederland, Ierland, Italië, Luxemburg, Noorwegen, Polen, Portugal, Zuid-Afrika, Slowakije, Spanje, Zweden, Zwitserland, Nieuw-Zeeland, Bulgarije, Kroatië, Estland, Rusland, Hongarije, IJsland, Letland, Turkije, Litouwen, Roemenië, Slovenië en het Verenigd Koninkrijk.
Klanten in EMEA-landen kunnen de afzonderlijke voorwaarden en bepalingen voor dekking bij Accidental Damage of dekking bij Accidental Damage/diefstal bekijken. Deze voorwaarden en bepalingen voor de optie voor Accidental Damage van de aankoop van ProSupport Plus door de klant kunt u vinden op de volgende locaties:

- Voor zakelijke klanten: www.Dell.com/ServiceContracts/global.
- Voor consumenten: www.Dell.com/servicecontracts.

Klanten in Australië en Nieuw-Zeeland hebben toegang tot hun Dell verzekeringspolis voor dekking bij Accidental Damage of tot de gecombineerde handleiding voor financiële services en de productbeschrijving voor de verzekeringspolis van Dell voor Accidental Damage met diefstal. Deze documenten beschrijven de voorwaarden en bepalingen die van toepassing zijn voor dekking bij Accidental Damage bij aankoop van ProSupport Plus door de klant en zijn te vinden op de volgende locaties:

- Voor zakelijke klanten: www.Dell.com/ServiceContracts/global.
- Voor consumenten: www.Dell.com/servicecontracts.

Klanten uit deze landen kunnen ook de voorwaarden en bepalingen opvragen bij hun verkoopvertegenwoordiger van Dell.

Gedurende de termijn van deze overeenkomst en onderhevig aan de beperkingen in deze overeenkomst zullen wij het ondersteunde product indien nodig repareren om schade aan het ondersteunde product als gevolg van gebruikelijk en normaal gebruik van het ondersteunde product en door Accidental Damage door hantering (inclusief vallen en morsen) of door elektrische pieken (de “service voor Accidental Damage”) te herstellen.

De service voor Accidental Damage dekt uitsluitend onderdelen die zijn ingebouwd in of op de basiseenheid van het ondersteunde product, met inbegrip van onderdelen of accessoires die zijn vereist voor normaal gebruik van de basiseenheid en die op het verkooppunt worden verzonden, zoals intern geheugen, een ingebouwd lcd-scherm, interne componenten/schakelaars, ingebouwde knoppen, laden, kleppen of panelen, afstandsbedieningen of kabels.

Wanneer de service voor Accidental Damage wordt gekocht voor een desktopsysteem, zijn zowel de desktop als de monitor die bij de desktop zijn gekocht, gedekt in overeenstemming met het servicecontract. De Accidental Damage Service dekt geen externe aangesloten computers of randapparatuur (inclusief onder andere printers) of andere apparaten die werken in combinatie met het ondersteunde product. Deze service voor Accidental Damage dekt geen componenten, behuizingen, televisie- of monitormontagebeugels, bekabeling of items die zijn geclassificeerd als “accessoires” of “verbruiksgoederen” en die niet in of op de basiseenheid van het ondersteunde product zijn gebouwd, zoals batterijen die buiten de garantie vallen, lampen, verbruiksartikelen/vervangbare print-/inktcartridges, print- of fotopapier, geheugenschijven, geheugenkaarten, simkaarten, verwijderbare geheugenapparaten, kabelverbindingen, draagkoffers, styluspennen, dockingstations, externe modems, externe luidsprekers, gameapparaten, gameschijven, secundaire monitors, externe muizen of toetsenborden voor notebooks, andere invoer-/uitvoerapparaten, andere niet-interne componenten van het ondersteunde product waarvoor u de service hebt gekocht of andere onderdelen/componenten die regelmatig onderhoud door de gebruiker vergen.

Als wij uw ondersteunde product repareren, begrijpt en accepteert u dat wij originele onderdelen kunnen vervangen door nieuwe of gebruikte onderdelen van de oorspronkelijke fabrikant of door equivalente onderdelen van een andere fabrikant voor zover dat is toegestaan door de geldende lokale wetgeving. We kunnen u bovendien om toestemming vragen voor gebruik van dergelijke onderdelen wanneer u een gekwalificeerd incident voor Accidental Damage bij Dell meldt. Vervangingsonderdelen zullen functioneel gelijkwaardig zijn aan de originele onderdelen. Naar ons goeddunken kunnen we de reparatie van het ondersteunde product laten uitvoeren door een gelieerde onderneming of uitbesteden aan een derde.

Als we beslissen dat het noodzakelijk is om het ondersteunde product te vervangen in plaats van het te repareren, ontvangt u, naar ons goeddunken, een ondersteund product dat gelijkwaardig is aan of beter is dan het ondersteunde product dat u oorspronkelijk bij ons hebt gekocht.

Voor elk incident waarvoor Dell bepaalt dat het in aanmerking komt door de service voor Accidental Damage in overeenstemming met deze overeenkomst (een “gekwalificeerd incident voor Accidental Damage”), is de servicedekking beperkt tot één gekwalificeerd incident voor Accidental Damage per ondersteund product per periode van twaalf (12) maanden, ingaande op de startdatum van de termijn van de services. De mogelijkheid om een incident in te dienen accumuleert niet en gaat niet over naar een volgende periode van twaalf maanden. Tijdens een periode van twaalf maanden gedurende de termijn kan dus slechts één gekwalificeerd incident voor Accidental Damage door de klant aan Dell kan worden gemeld om de service voor Accidental Damage te verkrijgen. Elk gekwalificeerd incident voor Accidental Damage wordt echter toegepast op de periode van twaalf maanden waarin het incident is gemeld, zelfs als een dergelijk incident tijdens een volgende periode wordt verholpen. Zodra de limiet voor gekwalificeerde incidenten voor Accidental Damage is bereikt, kan de klant om reparatie van het ondersteunde product vragen. Er wordt dan een aanvullende vergoeding in rekening gebracht.

Dit is geen verzekeringscontract. Lees deze overeenkomst aandachtig door. Dell behoudt zich het recht voor om de bepalingen en voorwaarden in deze overeenkomst op elk gewenst ogenblik te wijzigen of aan te passen. Dell behoudt zich tevens het recht om te bepalen of en wanneer dergelijke wijzigingen van toepassing zijn voor bestaande én toekomstige klanten.

Serviceresponsniveau. Wanneer u om service vraagt, moet u toestaan dat Dell het ondersteunde product evalueert om te bepalen of het product voor de service in aanmerking komt. Een medewerker van de technische support van Dell zal u informeren over uw mogelijkheden om uw ondersteunde product naar Dell te versturen om het ondersteunde product te laten nakijken en repareren. Zolang u onze instructies in het onderstaande hoofdstuk “Meewerken met online diagnose, telefonische analyse en technici onsite” volgt, zal Dell alle verzendkosten voor zijn rekening nemen voor het retourneren van het ondersteunde product aan de servicelocatie van Dell. In sommige gevallen zal Dell u andere beoordelings- en reparatiemethoden beschikbaar stellen als onderdeel van de service. Deze service voor Accidental Damage is niet van toepassing op software. Deze uitsluiting van software omvat onder andere, maar is niet beperkt tot: 1) defecten of schade (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, schade veroorzaakt door virussen) aan software die vooraf is geïnstalleerd op, gekocht bij of anderszins is geplaatst op het ondersteunde product en 2) software die is geladen via Custom Factory Integration (CFI). Daarnaast vallen andere items die zijn toegevoegd via Custom Factory Integration niet onder de dekking van deze service voor Accidental Damage. We zullen redelijke inspanningen leveren om niet-softwarematige items van Custom Factory Integration die anders uitgesloten componenten zouden zijn, te repareren of te vervangen, maar dit kan onder deze overeenkomst niet worden gegarandeerd.

Servicebeperkingen. De volgende zaken worden niet gedekt door deze overeenkomst en we zijn niet verplicht tot reparatie of vervanging:

- Schade aan of defect in het ondersteunde product die/dat cosmetisch van aard is. Overeenkomstig deze overeenkomst zijn we niet verplicht sporen van slijtage aan het ondersteunde product en andere oneffenheden van het oppervlak te repareren, zoals krassen en deuken die niet wezenlijk afbreuk doen aan uw gebruik van het ondersteunde product.

- Elk ondersteunde product dat iemand anders dan Dell of een door ons aangewezen persoon heeft geprobeerd te repareren. Wij bieden geen service voor productdefecten die het gevolg zijn van reparaties aan het ondersteunde product die zijn uitgevoerd of zijn geprobeerd uit te voeren door u of een andere persoon die geen toestemming had van Dell om reparaties aan het ondersteunde product uit te voeren.

- Elk ondersteunde product dat beschadigd raakt in verband met of als gevolg van onjuiste of inadequate installatie door de klant. “Installatie door de klant” omvat elk van de volgende handelingen, uitgevoerd door de klant of door een derde ten behoeve van de klant: (1) uitpakken en verplaatsen van het ondersteunde product, (2) installatie of montage van een ondersteund product aan een wand of andere constructie (of verwijdering ervan na installatie) en (3) bevestiging van beugels of andere lastdragende elementen die zijn ontworpen voor montage of bevestiging aan een wand of andere constructie (of verwijdering ervan). Onder de installatie door de klant vallen geen installatieservices die zijn gekocht bij Dell.

- Elk ondersteund product dat is verloren of gestolen. Voor reparatie of vervanging van een ondersteund product dient u het beschadigde ondersteunde product in zijn geheel aan ons te retourneren.

- Elk ondersteund product dat beschadigd is geraakt door vuur van een externe bron of dat opzettelijk is beschadigd of beschadigd is geraakt door foutief gebruik, misbruik, niet naleven van instructies die met het ondersteunde product zijn meegeleverd, of gebruik van het ondersteunde product in een incorrecte omgeving. Als wij bewijs vinden van opzettelijke beschadiging, foutief gebruik, misbruik, het niet naleven van instructies die met het ondersteunde product zijn meegeleverd of van gebruik van het ondersteunde product in een incorrecte omgeving, zijn wij niet verplicht het ondersteunde product te repareren of vervangen.

- Met uitzondering van de gevallen die hierin nadrukkelijk worden genoemd, enige ander schade die niet het gevolg is van materiaal- en productiefouten of normaal en normaal gebruik van het Ondersteunde product.

Aanvullende beperkingen voor service die is gekocht na aankoop van het ondersteunde product. Deze service kan, indien wettelijk toegestaan, ook beschikbaar zijn na de datum waarop de klant een product heeft gekocht. In deze gevallen zijn de volgende voorwaarden en bepalingen van toepassing:

- Aanvragen voor service voor het ondersteunde product kunnen pas 30 dagen na de aankoopdatum van de service worden ingediend; deze datum staat op de factuur van de Klant, een informatiepagina of een bevestiging van de bestelling; echter met dien verstande dat de wachttijd van 30 dagen niet van toepassing is voor klanten die hun serviceperiode verlengen voordat de voorgaande servicetermijn verloopt

- De klant is er verantwoordelijk voor om te zorgen dat het ondersteunde product normaal werkt wanneer de services (inclusief de Accidental Damage Service) worden gekocht. Dell is in geen geval verantwoordelijk voor service voor schade of defecten die reeds zijn ontstaan voordat de service door de klant werd gekocht.

- Dell behoudt zich het recht voor om het Ondersteunde product te inspecteren om te bevestigen dat het product normaal werkt. Dell kan de klant, tegen extra kosten, reparatieopties bieden om het onderliggende product naar de normale toestand te herstellen.

- Als Dell, tijdens de inspectie, naar eigen inzicht bepaalt dat de schade of het defect voor het ondersteunde product reeds bestond voordat de service werd gekocht, dan zal het serviceverzoek worden geweigerd.

Keep Your Hard Drive (Behoud uw harde schijfstation)

De KYHD-service (Keep Your Hard Drive) stelt klanten in staat hun defecte harde schijfstations (standaard, Solid-State Drive (SSD) en seriële ATA (SATA) harde schijfstations (HDD's)) te behouden bij ontvangst van vervangende harde schijfstations op basis van een gekwalificeerde KYHD-vervanging. Een “gekwalificeerde KYHD-vervanging” is een reparatie en/of vervanging die voortkomt uit productiefouten die optreden binnen de hardwaregarantieperiode die van toepassing is op ondersteunde producten van de klant. Alle gekwalificeerde reparaties worden aangeboden op basis van de voorwaarden van de beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst van de klant.

Ondersteunde producten: Keep Your Hard Drive-service is beschikbaar voor de computersystemen OptiPlex™, Precision™, Latitude™, (Dimension™), Venue™, Vostro™, XPS™, Alienware™ (Adamo™, Studio™) en Inspiron™ in een standaardconfiguratie. KYHD valt samen met de beperkte hardwaregarantie en is beschikbaar voor systemen met harde schijven die onsite kunnen worden vervangen. Dell vervangt alleen een defecte harde schijf die bij Dell is gekocht en in een Dell-systeem is geplaatst en sluit artikelen uit die zijn gekocht via de Software and Peripherals-groep van Dell, hetzij ten tijde van een systeemaanschaf of als een klantkit die nog onder de garantie valt. De KYHD-service is pas beschikbaar voor de klant als een product in aanmerking komt voor een gekwalificeerde KYHD-vervanging door Dell. Keep Your Hard Drive is niet beschikbaar op modellen met een gesoldeerde harde schijf. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

Supportprocedures voor Keep Your Hard Drive

Support ontvangen: klanten dienen de afdeling technische support van Dell te bellen in overeenstemming met de bovenstaande sectie “Contact opnemen met Dell” wanneer zij problemen of een defect harde schijfstation hebben. Klanten ontvangen support in overeenstemming met hun toepasselijke serviceniveaurechten onder deze overeenkomst. Als de technicus bepaalt dat voor de harde schijf een gekwalificeerde KYHD-vervanging nodig is, stuurt Dell de vervangende harde schijf naar de klant in overeenstemming met de serviceniveaurechten van de klant en conform deze overeenkomst. De KYHD-service geeft de klant recht op behoud van de defecte schijf.

In het geval dat een klant de service heeft gekocht en de harde schijf van het ondersteunde product dat recht heeft op deze service als onderdeel van een gekwalificeerde KYHD-vervanging mee stuurt of apart stuurt, gaat de klant ermee akkoord met het feit dat het retourneren van een harde schijf die recht heeft op deze service (een “Returned Entitled Drive”) inhoudt dat de klant afziet van zijn recht op ontvangst van de service van Dell. Als Dell een Returned Entitled Drive (Geretourneerde gerechtigde schijf) heeft ontvangen, heeft Dell verder geen verplichtingen aan de klant met betrekking tot een dergelijke Returned Entitled Drive. Dell is onder geen omstandigheid verplicht een Returned Entitled Drive te retourneren aan de klant, noch om data te verwijderen of om andere acties te ondernemen met betrekking tot de Returned Entitled Drive van de klant of tot data die zijn op opgeslagen op de Returned Entitled Drive. In het geval dat Dell een Returned Entitled Drive ontvangt, mag Dell de Returned Entitled Drive in overeenstemming met het standaardbeleid van Dell verwerken als een harde schijf die aan Dell is geretourneerd, in overeenstemming met de onderliggende garantie van de klant en het servicecontract dat van toepassing is op het ondersteunde product van de klant.

Uitval op harde schijven wordt voortdurend bewaakt. Dell behoudt zich het recht voor om services te weigeren als Dell redelijkerwijs meent dat de klant onevenredig vaak gebruikmaakt van de Keep Your Hard Drive-service (zoals wanneer het aantal verzoeken van de klant om vervanging van defecte harde schijven aanzienlijk hoger ligt dan de standaardfrequenties voor uitval van harde schijven en het betreffende systeem). Als Dell (naar eigen goeddunken) bepaalt dat een klant misbruik maakt van de service, behoudt Dell zich het recht voor om de service te annuleren in overeenstemming met de onderstaande voorwaarden voor annulering.

Het contract voor de Keep Your Hard Drive-service omvat niet:

- Reparatie of vervanging. (Reparatie of vervanging wordt geleverd op basis van de beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst van de klant.)
- Vernietiging of wissen van data.
- Assetherstel, -afvoer of -recycling.
- Behoud van harde schijven die onderhevig zijn aan productterugroeping vanwege risico’s voor gezondheid en veiligheid. Niet-standaard harde schijven die zijn aangevraagd als onderdeel van de Dell Custom Factory Integration service.
- Support voor defecte/behouden harde schijven. (Support voor de vervangende harde schijf gaat alleen door op basis van de toepasselijke beperkte hardwaregarantie of serviceovereenkomst.)
- Alle activiteiten die niet uitdrukkelijk zijn vermeld in deze servicebeschrijving. Vervanging van een gesoldeerde harde schijf

Verantwoordelijkheden van de klant voor behoud van de harde schijf

- Storingen van harde schijf melden. Meld elke storing van de harde schijf aan Dell-garantiesupport voor hardware volgens de serviceovereenkomst die op de klant van toepassing is.
- Informatie over onderdelen verschaffen. Verschaf Dell op verzoek de PPID-informatie (Piece Part Identification) of voldoende data om te controleren of er een storing van de harde schijf is opgetreden die wordt gedekt door het contract.

Collaboratieve assistentie

Als zich een probleem voordoet met bepaalde producten en software van andere leveranciers die doorgaans samen met het ondersteunde product van de klant worden gebruikt, zal Dell optreden als centraal aanspreekpunt, volgens de bepalingen in dit document, 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. 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 gezamenlijke support. 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.

Bekijk hier welke partners voor ondersteuning met elkaar samenwerken. (Volledige URL: http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Collaborative-Software-Assistance- List-Enterprise-and-End-User.pdf.) De ondersteunde producten van derden kunnen op elk gewenst moment worden gewijzigd zonder kennisgeving aan klanten.

Uitgebreide softwaresupport

Dell ProSupport omvat Dell Comprehensive Software Support voor bepaalde Dell OEM-eindgebruikerapplicaties, besturingssystemen, hypervisoren en firmware op ondersteunde producten (de “geldige softwareproducten”) via de telefoon, door elektronische verzending van de software en andere informatie of door de software en/of andere informatie naar de klant te versturen. 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. (Volledige URL: http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf.) De ondersteunde producten van derden kunnen op elk gewenst moment worden gewijzigd zonder kennisgeving aan klanten.

Beperkingen voor Comprehensive Software Support. Dell biedt geen garanties dat een bepaalde vraag met betrekking tot software zal worden opgelost of dat het geldige 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 besluit 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.

Uitgesloten services

- Hulp bij prestaties of beheertaken.
- Activiteiten, zoals het installeren, de-installeren en verhuizen, het uitvoeren van preventief onderhoud, ondersteunen bij training, beheren op afstand of andere activiteiten of services die niet uitdrukkelijk in deze servicebeschrijving zijn vermeld.
- Voorraadartikelen, vervanging van opslagmedia, verbruiksartikelen, cosmetische accessoires of onderdelen zoals batterijen, frames en behuizingen of de support daarvan.
- Rechtstreekse support voor producten van andere leveranciers of gezamenlijke support van versies die momenteel niet door de fabrikant, leverancier of partner worden ondersteund.
- Ondersteuning voor apparatuur die werd beschadigd door natuurrampen (waaronder, maar niet beperkt tot, blikseminslag, overstromingen, wervelstormen, aardbevingen of orkanen), foutief gebruik, misbruik van het ondersteunde product of onderdelen ervan (waaronder, maar niet uitsluitend, het gebruik van onjuiste stroomspanning, gebruik van foutieve zekeringen, gebruik van niet-compatibele apparaten of accessoires, onvoldoende of ongeschikte ventilatie of het niet naleven van de gebruiksinstructies), modificaties, een ongeschikte fysieke omgeving of besturingsomgeving, ongepast onderhoud door de klant (of de vertegenwoordiger van de klant), verplaatsing van het ondersteunde product in strijd met het ontwerp en beoogde doel, verwijdering of aanpassen van onderdelen of van identificatielabels van de apparatuur of een defect dat werd veroorzaakt door een product waarvoor Dell niet verantwoordelijk kan worden gehouden.

- Verwijdering van spyware/virussen.
- 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 beschreven zijn in deze servicebeschrijving.
- Het schrijven van scripts, programmeren, het ontwerpen/implementeren van databases of het ontwikkelen van websites of opnieuw gecompileerde kernels.
- Het repareren van schade aan of defecten van ondersteunde producten die puur cosmetisch zijn en de werking van het apparaat niet beïnvloeden.
- 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 gebruik maken van CSR-onderdelen (Customer Self Replaceable).

Algemene verantwoordelijkheden van de klant

Bevoegdheid om toegang te verlenen. De klant verklaart en garandeert dat hij voor zowel de klant als Dell toestemming heeft verkregen 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 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.

Meewerken met online diagnose, telefonische analyse en technici onsite. De klant werkt samen met de externe medewerkers, telefonische analisten of onsite technici van Dell en volgt de instructies van hen op. Uit ervaring blijkt dat de meeste problemen en fouten met producten op afstand kunnen worden gecorrigeerd door de externe instructies voor diagnose te volgen of door nauw samen te werken met de analist of technicus.

Verplichtingen onsite. Wanneer een medewerker van Dell voor het uitvoeren van de services op de locatie van de klant aanwezig moet zijn, moet de klant (zonder extra kosten voor Dell) gratis, veilige en voldoende toegang tot diens faciliteiten en de ondersteunde producten bieden, inclusief voldoende werkruimte, elektriciteit en een lokale telefoonlijn. Er 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. Er moet altijd een volwassen persoon (hetzij de klant zelf of een bevoegde vertegenwoordiger van de klant) aanwezig zijn tijdens het bezoek van de servicetechnicus.

Software en servicereleases onderhouden De klant handhaaft voor de software en ondersteunde producten de minimale, door Dell aangegeven releaseniveaus of configuraties, zoals is aangegeven op www.support.dell.com voor aanvullende ondersteunde producten. De klant dient er tevens voor te zorgen dat de vervangingsonderdelen, 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; verwijdering van vertrouwelijke data. 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 tevens tijdens het uitvoeren van deze service. De klant dient uit voorzorg, in verband met mogelijke storingen, wijzigingen of dataverlies, regelmatig een back-up te maken van de data die op alle betreffende systemen zijn opgeslagen. Bovendien is de klant verantwoordelijk voor het verwijderen van vertrouwelijke, eigen of persoonlijke informatie en alle verwijderbare gegevensdragers, zoals simkaarten, cd's en pc-kaarten, ongeacht of de plaatselijke technicus ook assistentie verleent. DELL IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR:

- ENIGE VAN UW VERTROUWELIJKE, BEDRIJFSEIGEN OF PERSOONLIJKE INFORMATIE; VERLOREN GEGANE OF BESCHADIGDE GEGEVENS, PROGRAMMA'S OF SOFTWARE;
- BESCHADIGING OF VERLIES VAN VERWISSELBARE MEDIA;

- KOSTEN VOOR DATA OF SPRAAK DIE ONTSTAAN ZIJN ALS GEVOLG VAN HET NIET VERWIJDEREN VAN ALLE SIMKAARTEN OF ANDERE, VERWIJDERBARE GEGEVENSDRAGERS IN ONDERSTEUNDE PRODUCTEN DIE AAN DELL GERETOURNEERD ZIJN;

- VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN EEN SYSTEEM OF NETWERK; EN/OF

- VOOR ALLE EVENTUELE HANDELINGEN OF WEGLATINGEN, INCLUSIEF NALATIGHEID, VAN DELL OF EEN EXTERNE SERVICEPROVIDER.

Dell is niet verantwoordelijk voor het herstel of de herinstallatie van programma's of data. Voor het retourneren van een ondersteund product of een onderdeel daarvan, zal de klant alleen het ondersteunde product of het onderdeel daarvan retourneren waarom Dell of de technicus telefonisch heeft gevraagd.

Aanvullende voorwaarden die van toepassing zijn voor eindgebruikers die hun 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 producten en services van Dell verkoopt van de bedrijfsgroep Dell OEM Solutions (of de opvolger hiervan) voor een OEM-project. Een OEM voegt dergelijke producten van Dell 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 producten van Dell 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.

Aansprakelijkheidsbeperking. DE TOTALE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL VOOR ALLE MOGELIJKE CLAIMS DIE VOORTKOMEN UIT, OF VERBAND HOUDEN MET DEZE OVEREENKOMST (INCLUSIEF ALLE SERVICES DIE HIERONDER WORDEN VERMELD) IN ELKE PERIODE VAN 12 MAANDEN IS NIET GROTER DAN HET TOTALE BEDRAG DAT DE KLANT HEEFT BETAALD TIJDENS DE VOORAFGAANDE 12 MAANDEN VAN DEZE OVEREENKOMST VOOR DE SERVICE VOOR ELK ONDERSTEUND PRODUCT DAT DE AANLEIDING VORMDE VOOR DERGELIJKE CLAIM(S). DEZE BEPERKINGEN, UITSLUITINGEN EN DISCLAIMERS ZIJN VAN TOEPASSING OP ALLE CLAIMS VOOR SCHADE, ONGEACHT OF DE CLAIM GEBASEERD IS OP EEN CONTRACT, GARANTIE, RISICOAANSPRAKELIJKHEID, NALATIGHEID, EEN ONRECHTMATIGE DAAD OF ANDERSZINS. DE PARTIJEN STEMMEN ERMEE IN DAT DE BEPERKINGEN AANSPRAKELIJKHEDEN OVEREENGEKOMEN RISICOVERDELINGEN ZIJN, DIE DEELS DE OVERWEGING VORMEN VOOR DE VERKOOP DOOR DELL VAN PRODUCTEN, SOFTWARE EN SERVICES AAN KLANT, EN DAT DERGELIJKE BEPERKINGEN VAN TOEPASSING ZIJN, NIETTEGENSTAANDE HET MISLUKKEN VAN EEN ESSENTIËLE BEDOELING VAN EEN BEPERKTE REMEDIE, ZELFS ALS EEN PARTIJ IS GEWEZEN OP DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE AANSPRAKELIJKHEDEN. NOCH DELL, HAAR DOCHTERONDERNEMINGEN, NOCH HUN RESPECTIEVE PARTNERS, FUNCTIONARISSEN, DIRECTEUREN, WERKNEMERS OF AGENTEN ZIJN AANSPRAKELIJK JEGENS U, OF ENIGE DAAROPVOLGENDE EIGENAAR OF ANDERE GEBRUIKER VAN HET ONDERSTEUNDE PRODUCT, VOOR INCIDENTELE OF GEVOLGSCHADE, INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, AANSPRAKELIJKHEID OF SCHADE VOOR HET ONDERSTEUNDE PRODUCT DIE NIET BESCHIKBAAR IS VOOR GEBRUIK, VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS OF SOFTWARE, PERSOONLIJK LETSEL, DOOD, ANDER INDIRECT VERLIES ALS GEVOLG VAN ONDERSTEUND PRODUCT OF ENIGE INCIDENTELE, INDIRECTE, SPECIALE OF GEVOLGSCHADE DIE VOORTVLOEIT UIT OF VERBAND HOUDT MET HET GEBRUIK OF DE PRESTATIES VAN HET ONDERSTEUNDE PRODUCT, ZELFS ALS U DELL OP DE HOOGTE HEBT GESTELD VAN DE MOGELIJKHEID VAN DERGELIJKE SCHADE. GEEN VAN DE PARTIJEN IS AANSPRAKELIJK VOOR (1) VERLIES AAN OMZET, INKOMSTEN, WINST OF SPAARGELD, (2) VERLIES OF SCHADE AAN GEGEVENS OF SOFTWARE, VERLIES VAN HET GEBRUIK VAN SYSTEEM (OF SYSTEMEN) OF NETWERK(EN) OF HET HERSTEL DAARVAN, (3) VERLIES VAN BEDRIJFSMOGELIJKHEDEN, (4) BEDRIJFSSTORINGEN OF -DOWNTIME OF (5) PRODUCTEN, DELL PRODUCTEN OF PRODUCTEN VAN DERDEN DIE NIET TOEGESTAAN ZIJN VOOR GEBRUIK. DOOR DEZE OVEREENKOMST AAN TE GAAN, DOET U UITDRUKKELIJK AFSTAND VAN ALLE CLAIMS DIE IN DEZE PARAGRAAF WORDEN BESCHREVEN. U AANVAARDT EN BEGRIJPT DAT DELL NIET AANSPRAKELIJK IS VOOR ENIGE MATE VAN SCHADE BOVEN DE GECOMBINEERDE SOM IN DOLLARS DIE DOOR U IS BETAALD VOOR DE AANKOOP VAN DEZE SERVICE VOOR ELK ONDERSTEUND PRODUCT DAT DOOR DEZE OVEREENKOMST WORDT GEDEKT. SOMMIGE STATEN EN JURISDICTIES STAAN GEEN

TOTALE OF GEDEELTELIJKE UITSLUITING OF BEPERKING TOE VAN SCHADE OF INCIDENTELE SCHADE OF GEVOLGSCHADE; HET IS DUS MOGELIJK DAT SOMMIGE OF ALLE VAN DE BOVENSTAANDE BEPERKINGEN OF UITSLUITINGEN NIET VOOR U VAN TOEPASSING ZIJN. IN DERGELIJKE GEVALLEN DIENT DEZE CLAUSULE ECHTER ZO RUIM ALS BINNEN DE TOEPASSELIJKE WETGEVING IS TOEGESTAAN TE WORDEN GEÏNTERPRETEERD ALS HET ONTHEFFEN OF BEPERKEN VAN AANSPRAKELIJKHEID.

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 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.

Voorwaarden voor Dell-services

Deze servicebeschrijving is een overeenkomst die is aangegaan door de klant ("u" of de "klant") en de bedrijfsafdeling van Dell die wordt vermeld op de factuur of orderdocumentatie voor de klant voor de aankoop van deze service.

Voor Amerikaanse consumenten: Dell stelt graag deze services beschikbaar aan consumenten overeenkomstig deze servicebeschrijving en de toepasselijke Amerikaanse "Consumer Terms of Sale" op http://www.dell.com/terms (Verkoopvoorwaarden voor consumenten in de VS; hierna een "overeenkomst" te noemen).

Voor zakelijke klanten: deze service wordt aangeboden op grond van en onder de afzonderlijk ondertekende mantelovereenkomst 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 klant, geleverd onder de commerciële verkoopvoorwaarden van Dell of onder de overeenkomst die wordt vermeld in onderstaande tabel (waar van toepassing, de "Overeenkomst").

Voor alle klanten: zie de onderstaande tabel voor het webadres dat 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 online bepalingen.

Klantlocatie	Voorwaarden die van toepassing zijn op uw aanschaf van Dell-services	
	Klanten die de services van Dell rechtstreeks aanschaffen bij Dell	**Klanten die Dell Services aanschaffen via een geautoriseerde reseller van Dell**
Verenigde Staten	**Consumenten**: Verenigde Staten Verkoopvoorwaarden voor consumenten in de VS op www.dell.com/terms **Bedrijven**: www.dell.com/CTS	**Consumenten**: Verenigde Staten Verkoopvoorwaarden voor consumenten in de VS op www.dell.com/terms **Bedrijven**: www.dell.com/CTS
Canada	www.dell.ca/terms (Engels) www.dell.ca/conditions (Canadees-Frans)	www.dell.ca/terms (Engels) www.dell.ca/conditions (Canadees-Frans)
Latijns-Amerika en Caribisch gebied	Lokale www.dell.com landspecifieke website of www.dell.com/servicedescriptions/global.*	Lokale www.dell.com landspecifieke website of www.dell.com/servicedescriptions/global.*
Azië, het Stille-Oceaan-gebied en Japan	Lokale www.dell.com landspecifieke website 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 aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en beperkingen van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke verwijzing naar "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 zij 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.

Europa, Midden-Oosten en Afrika	Lokale www.dell.com landspecifieke website 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/Geschaeftsbedingungen 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 aanschaft, van uw verplichtingen als ontvanger van de service en van de grenzen en beperkingen van dergelijke services. Als gevolg hiervan moet elke verwijzing naar "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 zij 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.

* Klanten kunnen naar hun lokale website www.dell.com gaan door op een computer met internetverbinding naar www.dell.com te bladeren of te kiezen uit de opties van de Dell website "Een regio/land kiezen" op http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.

Alle klanten:

Voordat uw servicecontract vervalt, kunt u, conform de beperkingen in deze servicebeschrijving, uw serviceperiode verlengen op basis van de opties die op dat moment van kracht zijn voor uw ondersteunde product, mits de duur van het servicecontract niet langer is dan de duur van de beperkte hardwaregarantie (inclusief eventuele verlengingen). De klant gaat er verder mee akkoord dat door het gebruik van de service te vernieuwen, aanpassen, verlengen of continueren na de oorspronkelijke termijn, de service dan wordt uitgevoerd krachtens de op dat moment geldende Servicebeschrijving die voor naslag beschikbaar is op www.dell.com/servicedescriptions/global.

Voor zover voorwaarden van deze Servicebeschrijving conflicteren met voorwaarden in de Overeenkomst, hebben de voorwaarden van deze Servicebeschrijving prioriteit, maar uitsluitend met betrekking tot het specifieke conflict. De voorwaarden kunnen niet worden gelezen als, of als vervanging worden gezien voor, enige andere voorwaarden in de Overeenkomst waarmee deze Servicebeschrijving niet specifiek in tegenspraak is.

Door uw order 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 software-interface van Dell 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 rechtspersoon dat/die u vertegenwoordigt, verklaart u dat u bevoegd bent deze rechtspersoon aan deze servicebeschrijving te binden, in welk geval "u" of "klant" naar deze rechtspersoon verwijst. In bepaalde landen moeten klanten mogelijk ook een aankoopovereenkomst tekenen in aanvulling op de ontvangst van deze servicebeschrijving.

Aanvullende voorwaarden voor services die zijn gerelateerd aan support en garantie

1. Ondersteunde producten

Deze service is beschikbaar op ondersteunde producten zoals bepaalde Dell OptiPlex™, Latitude™-, Venue™, Inspiron™-, XPS™-, Alienware™-, Chromebooks™-, Precision™- en Vostro™-systemen ("ondersteunde producten") die in een standaardconfiguratie zijn gekocht. Aangezien er regelmatig ondersteunde producten worden toegevoegd, kunt u het beste contact opnemen met uw verkoopvertegenwoordiger van Dell voor de meest recente lijst met services die voor uw producten van Dell of van andere fabrikanten beschikbaar zijn.

Op elk ondersteund Dell product is een speciaal label met een serienummer aangebracht (de "servicetag"). Voor elk ondersteund product dient de klant een afzonderlijke serviceovereenkomst aan te schaffen. Een printer die samen met een laptop is aangekocht, wordt bijvoorbeeld niet door het servicecontract van de laptop gedekt: voor zowel de printer als de laptop is een afzonderlijk servicecontract nodig. Raadpleeg eerst de servicetag op uw ondersteunde product wanneer u voor deze service met Dell contact opneemt.

2. Supportservices

A. Beperkte garantie op de hardware. Aan support gerelateerde services als gevolg van een gekwalificeerd incident met ondersteunde producten kunnen het volgende omvatten: opties voor technische support (via telefoon, internet, enz.) en serviceonderdelen en kosten voor bijbehorende arbeid om productiefouten te repareren 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. De beperkte hardwaregarantie van Dell kunt u nalezen op www.Dell.com/Warranty of buiten de VS op uw lokale Dell.com-website. Raadpleeg Bijlage A hieronder voor aanvullende algemene voorwaarden voor aankopen door consumenten in bepaalde landen.

B. Beperkingen voor hardwaredekking. Beperkingen op de dekking van apparatuur kunnen van toepassing zijn en serviceaanbiedingen kunnen beschikbaar zijn om de beperkingen tegen betaling uit te breiden. Raadpleeg www.Dell.com/Warranty voor informatie over de garantie, of neem contact op met de technische supportanalist van Dell voor meer informatie.

C. Vervanging van het gehele apparaat; niet geretourneerd. Indien Dell oordeelt dat een onderdeel of component van het defecte ondersteunde product een onderdeel is dat gemakkelijk kan worden losgekoppeld en kan worden losgekoppeld en opnieuw aangesloten (zoals een toetsenbord of monitor), of indien Dell van mening is dat de volledige eenheid van het ondersteunde product moet worden vervangen, behoudt Dell zich het recht voor om een volledige eenheid ter vervanging naar de klant te verzenden. Alle serviceonderdelen of onderdelen van Dell die van het ondersteunde product zijn verwijderd en alle oorspronkelijke producten waarvoor de klant een vervangend exemplaar heeft ontvangen, worden eigendom van Dell. Wanneer Dell een vervangend onderdeel, component of product aan de klant levert, dient de klant het defecte artikel, mits het geen harde schijf betreft, aan Dell te verstrekken. Harde schijven mogen door de klant worden gehouden overeenkomstig de servicevoorwaarden van Keep Your Hard Drive. De klant stemt ermee in dat hij, wanneer hij de defecte eenheid niet aan Dell teruggeeft volgens de bepalingen die hierboven zijn vermeld of (in het geval de eenheid ter vervanging niet persoonlijk door een technicus van Dell is afgeleverd) als de defecte eenheid niet binnen een periode van tien (10) dagen is terugbezorgd, aan Dell de vervangingseenheid betaalt bij de ontvangst van de factuur. **ALS U DELL NIET BETAALT VOOR EEN ONDERDEEL OF PRODUCT, KAN DELL DEZE OVEREENKOMST ANNULEREN. UW GARANTIE EN/OF SUPPORT VOOR ALLE DELL-PRODUCTEN IN UW BEZIT OPSCHORTEN TOTDAT HET VERSCHULDIGDE BEDRAG IS BETAALD EN/OF ANDERE WETTELIJKE STAPPEN ONDERNEMEN.** Het opschorten van de garantie of service vanwege het niet juist retourneren van een onderdeel, component of product heeft geen gevolgen voor de duur van de garantie.

D. Voorraad van onderdelen. Dell bewaart 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.

E. 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.

3. Servicetermijn. Deze servicebeschrijving begint op de datum die vermeld wordt op uw orderdocumentatie en loopt door gedurende de termijn ("termijn") die in het hetzelfde document wordt vermeld. Het aantal systemen, 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 servicetermijn voor elke service staan vermeld op de orderdocumentatie van de klant of op een andere, gezamenlijk overeengekomen factuurvorm, bevestiging van een bestelling of op de aankooporder. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen Dell

en de klant is de aankoop van services in het kader van deze overeenkomst uitsluitend bestemd voor eigen, intern gebruik door de klant en is niet bestemd voor wederverkoop- of servicebureaudoeleinden.

4. Belangrijke aanvullende informatie

A. Opnieuw plannen. Als deze service eenmaal is gepland, dienen wijzigingen n het schema minimaal 8 kalenderdagen voor de geplande datum te worden aangebracht. Als de klant de planning voor deze service binnen 7 dagen voor de geplande datum wijzigt, wordt een herplanningsvergoeding berekend van maximaal 25% van de verkoopprijs die Dell op dat moment voor de services hanteert. De klant stemt ermee in dat elke herplanning van de service minimaal 8 dagen voor aanvang van de service wordt bevestigd.

B. Commercieel redelijke beperkingen van het toepassingsgebied van de service. Dell kan weigeren services te verlenen indien, naar zijn mening, het verstrekken van de services leidt tot onredelijke risico's voor Dell of voor de serviceproviders van Dell of buiten het kader van de services valt. Dell kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele gebreken of vertragingen in de uitvoering als gevolg van oorzaken buiten zijn invloedsfeer. Service geldt alleen voor toepassingen waarvoor het ondersteunde product is ontworpen.

C. Optionele services. Optionele services (zoals specifieke support, installatie, adviesdiensten, beheerde en professionele support of trainingsservices naar behoefte) kunnen bij Dell worden aangeschaft 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 overeenkomst.

D. Gespreksopnamen. Dell of zijn contractpartners van een derde partij kunnen tijdens het uitvoeren van hun verplichtingen telefoongesprekken/chatsessies tussen u en Dell opnemen, zulks naar eigen goeddunken en uitsluitend bedoeld om de kwaliteit te bewaken. **Door gebruik te maken van deze services stemt u in dat uw telefoongesprekken met Dell of zijn externe onderaannemers worden gemonitord en/of opgenomen.**

E. Annulering. De annuleringsvoorwaarden voor consumenten worden vermeld in Bijlage A.

Dell kan deze service voor alle andere klanten op elk gewenst moment tijdens de servicetermijn annuleren om één van de volgende redenen:

De Klant is niet in staat om de totale prijs voor deze Service te betalen in overeenstemming met de factuurvoorwaarden;

De klant beledigt, bedreigt of weigert medewerking te verlenen aan de technicus of de analist die de klant onsite helpt; of

De klant houdt zich niet aan alle voorwaarden die in deze servicebeschrijving staan vermeld.

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. Deze kennisgeving 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 plaatselijke wetgeving andere annuleringsbepalingen vereist die niet bij 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.

Wanneer u deze service hebt aangeschaft bij een andere verkoper dan Dell, dient u uw verkoopbewijs of andere verkoopdocumentatie te raadplegen voor het retourbeleid. Neem contact op met de oorspronkelijke verkoper voor informatie over retourzendingen, annuleringen of restituties.

F. Geografische beperkingen en verhuizing. Deze service wordt geleverd op de locatie(s) die op de factuur van de klant wordt (worden) vermeld. Deze service is niet op alle locaties beschikbaar. Serviceopties, inclusief serviceniveaus, tijdstippen voor technische support en reactie onsite, verschillen op basis van geografische locatie en configuratie. Bepaalde opties zijn op de locatie van de klant mogelijk niet voor aanschaf beschikbaar. Neem voor meer informatie hierover contact op met uw verkoopvertegenwoordiger. Er kan support buiten het land waarin de klant deze service heeft aangeschaft (bijvoorbeeld wanneer de klant op reis is) beschikbaar zijn op basis van commercieel redelijkerwijs haalbare inspanningen. Deze support is wellicht niet beschikbaar in alle landen, voor alle onderdelen of voor alle klanten. De verplichting van Dell om de services te leveren voor ondersteunde producten die zijn verplaatst, is onderworpen aan de plaatselijke beschikbaarheid van de service. 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 die Dell op dat ogenblik rekent voor werkuren en onderdelen. De klant zal ervoor zorgen dat Dell toereikende, kosteloze en veilige toegang krijgt tot de locaties van de klant, zodat Dell deze verplichtingen kan nakomen. Voor EMEA-klanten geldt dat, tenzij anders in deze servicebeschrijving is aangegeven, service onsite beschikbaar is tot een afstand van 150 km vanaf de dichtstbijzijnde PUDO. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

G. Overdracht van de service. Afhankelijk van de beperkingen die in deze servicebeschrijving zijn vermeld, kan de klant deze service overdragen aan een derde partij die

het volledige ondersteunde product van de klant koopt voordat de op dat moment geldende Servicetermijn verloopt, op voorwaarde dat de klant de oorspronkelijke koper is van het ondersteunde product en deze service, of op voorwaarde dat de klant het ondersteunde product en deze service van de oorspronkelijke eigenaar (of een eerdere overnemer) heeft aangeschaft en voldoet aan alle overdrachtsprocedures die beschikbaar zijn op www.support.dell.com. Mogelijk wordt voor de overdracht van de Service een vergoeding aangerekend. Opmerking: indien de klant of de partij die het ondersteunde product van de klant overneemt dit product naar een geografische locatie verplaatst waar deze service niet beschikbaar is (of niet beschikbaar is tegen dezelfde prijs die de klant voor deze service heeft betaald), kan de klant geen gebruik maken van dekking door deze service of worden mogelijk extra kosten berekend om dezelfde dekking op de nieuwe locatie te behouden. Indien de klant ervoor kiest deze extra kosten niet te betalen, wordt de service van de Klant automatisch aangepast aan die supportcategorieën die op de nieuwe locatie tegen dezelfde prijs of een lagere prijs beschikbaar zijn, waarbij geen terugbetaling mogelijk is.

H. Bindende arbitrage. **VOOR DEZE OVEREENKOMST IS, IN TEGENSTELLING TOT PROCESSEN OF GROEPSPROCESSEN, GEBRUIK VAN ARBITRAGE OP INDIVIDUELE BASIS NODIG OM ALLE GESCHILLEN OF CONTROVERSEN TUSSEN DE KLANT EN DELL OP TE LOSSEN CONFORM DE VOORWAARDEN IN DE AMERIKAANSE VERKOOPVOORWAARDEN VAN DELL (zie www.dell.com/terms).** Noch Dell noch u is gerechtigd om met betrekking tot deze overeenkomst een beroep in enige vorm in te stellen meer dan achttien (18) maanden nadat de reden voor beroep zich heeft voorgedaan of, in het geval van niet-betaling, meer dan achttien (18) maanden na de datum van de laatste betaling. Alleen voor zakelijke klanten: de algemene voorwaarden voor het slechten van geschillen die op deze overeenkomst en op uw aankoop van deze service van toepassing zijn, worden vermeld in de verkoopvoorwaarden van Dell, zoals beschikbaar op www.dell.com/terms) of in uw afzonderlijk ondertekende mantelovereenkomst met Dell waarin de verkoop van deze service expliciet is toegestaan.

I. Kennisgevingen. Alle schriftelijke kennisgevingen van u aan Dell dienen te worden verzonden naar het volgende adres: Dell Marketing L.P., One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department.

J. Toepasselijk recht. DEZE OVEREENKOMST IS, VOOR ZOVER TOEGESTAAN DOOR DE TOEPASSELIJKE WETGEVING, ONDERWORPEN AAN DE WETTEN VAN DE STAAT TEXAS, ZONDER INACHTNEMING VAN WETTELIJKE BEPALINGEN DIE HIERMEE STRIJDIG ZIJN.

K. Toewijzing. Dell behoudt zich het recht voor om de rechten en verplichtingen onder deze serviceovereenkomst over te dragen aan een door Dell gekozen bevoegde externe partij. In het geval van een dergelijke toewijzing gaat u ermee akkoord om alleen te kijken naar de rechtverkrijgende van de derde partij voor prestaties onder deze overeenkomst.

L. Volledige overeenkomst. DEZE OVEREENKOMST IS DE VOLLEDIGE EN EXCLUSIEVE VERKLARING VAN DE OVEREENKOMST TUSSEN U EN DELL EN TREEDT IN DE PLAATS VAN ALLE EERDERE MONDELINGE EN SCHRIFTELIJKE VOORSTELLEN EN GESPREKKEN MET BETREKKING TOT HET ONDERWERP ERVAN.

M. UITSLUITING VAN GARANTIE. DELL GEEFT GEEN UITDRUKKELIJKE OF IMPLICIETE GARANTIES VOOR DE SERVICES DIE IN HET KADER VAN DEZE OVEREENKOMST WORDEN VERLEEND, MET INBEGRIP VAN, MAAR NIET BEPERKT TOT, IMPLICIETE GARANTIES BETREFFENDE DE VERKOOPBAARHEID EN GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL. DELL WIJST NADRUKKELIJK ALLE GARANTIES AF VOOR DE SERVICES DIE IN HET KADER VAN OVEREENKOMST WORDEN VERLEEND.

N. BEPERKING VAN VERHAALSMOGELIJKHEDEN. UW ENIGE RECHTSMIDDEL EN DE VOLLEDIGE COLLECTIEVE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL UIT HOOFDE VAN CONTRACT, ONRECHTMATIGE DADEN OF ANDERSZINS IS OVEREENKOMSTIG DIT DOCUMENT BEPERKT TOT DE REPARATIE VAN HET DEFECTE PRODUCT OF ONDERDEEL. ALS DELL EEN DERGELIJKE REPARATIE NIET KAN UITVOEREN, BESTAAT UW ENIGE VERHAALSMOGELIJKHEID EN DE ENIGE AANSPRAKELIJKHEID VAN DELL UIT HET UITBETALEN VAN DE DAADWERKELIJKE SCHADE. DIT BEDRAG IS MAXIMAAL GELIJK AAN HET BEDRAG DAT U IN DE VOORGAANDE TWAALF (12) MAANDEN HEBT BETAALD OF, WANNEER U NIETS HEBT BETAALD, GELIJK AAN DE DAN GELDENDE JAARLIJKSE KOSTEN VOOR UITVOERING VAN DEZE OVEREENKOMST. DELL IS ONDER GEEN ENKELE OMSTANDIGHEID AANSPRAKELIJK JEGENS U OF ENIGE ANDERE PERSOON VOOR SCHADE, INCLUSIEF, MAAR NIET UITSLUITEND, ENIGE DIRECTE, INCIDENTELE OF SPECIALE SCHADE OF GEVOLGSCHADE, NOCH VOOR ENIGE ONKOSTEN, KOSTEN, DERVING VAN WINST OF INKOMSTEN, VERLIES OF AANTASTING VAN GEGEVENS OF ANDERE AANSPRAKELIJKHEID DIE VOORTKOMT UIT OF VERBAND HOUDT MET DEZE OVEREENKOMST, UIT HET INSTALLEREN, VERWIJDEREN, GEBRUIKEN OF NIET KUNNEN GEBRUIKEN VAN HET PRODUCT, OF UIT HET GEBRUIK VAN ENIGE SERVICEMATERIALEN DIE OP GROND VAN DEZE OVEREENKOMST ZIJN VERSTREKT. DEZE OVEREENKOMST GEEFT U SPECIFIEKE WETTELIJKE RECHTEN EN U HEBT MOGELIJK OOK ANDERE RECHTEN, DIE ECHTER PER RECHTSGEBIED OF LOCATIE KUNNEN VERSCHILLEN. IN SOMMIGE RECHTSGEBIEDEN IS DE UITSLUITING OF BEPERKING VAN (i) INCIDENTELE SCHADE OF GEVOLGSCHADE OF (ii) IMPLICIETE GARANTIES NIET TOEGESTAAN. IN DAT GEVAL ZIJN DE BOVENGENOEMDE UITSLUITINGEN MOGELIJK NIET VAN TOEPASSING.

•

Voor meer informatie over een van onze serviceaanbiedingen kunt u contact opnemen met uw Dell vertegenwoordiger of gaat u naar www.dell.com/services. De beschikbaarheid verschilt per land. Bent u klant of Dell Channel Partner en wilt u meer weten? Neem dan contact op met uw verkoper voor meer informatie.

© 2021 Dell Inc. Alle rechten voorbehouden. De handelsmerken en handelsnamen die in dit document worden gebruikt, verwijzen naar de rechtspersonen die aanspraak maken op de merken en namen of naar de producten ervan. De algemene verkoopvoorwaarden van Dell zijn van toepassing door middel van verwijzing naar de tekst en het bovenstaande lid met de naam “Algemene voorwaarden voor services van Dell”. Op aanvraag is ook een gedrukt exemplaar van de verkoopvoorwaarden en -bepalingen van Dell beschikbaar.

•

Bijlage A

Landspecifieke en staatspecifieke bepalingen en voorwaarden

Landspecifieke bepalingen en toepasselijk recht voor klanten uit Oceanië en Japan (APJ).
Het toepasselijke recht en de rechtbank waaraan een geschil wordt voorgelegd dat voorkomt uit of verband houdt met deze overeenkomst is afhankelijk van de vestigingsplaats van de klant. De partijen gaan akkoord met het onderstaande toepasselijke recht, ongeacht keuze of conflicten van wettelijke regels of het Verdrag van de Verenigde Naties betreffende de Internationale verkoop van goederen, en onderwerpen zich aan de exclusieve jurisdictie van de onderstaande toepasselijke rechtbanken.

Als de klant woonachtig is in:	... is dit het toepasselijk recht:	... hebben deze rechtbanken jurisdictie:
China	Wetgeving van de volksrepubliek China	Exclusieve jurisdictie van de Volksgerechtshof in Xiamen
Hongkong	Wetgeving van Hongkong	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken van Hongkong
Taiwan	Wetgeving van Taiwan	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de districtsrechtbank van Taipei in de volksrepubliek China
Korea	Wetgeving van Korea	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de centrale regionale rechtbank van Seoul
Maleisië	Wetgeving van Maleisië	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken van Maleisië
Singapore	Wetgeving van Singapore	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken van Singapore
Thailand	Wetgeving van Thailand	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken van Thailand
India	Wetgeving van India	Exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken in Bangalore
Japan	Wetgeving van Japan	Exclusieve bevoegdheid van de districtsrechtbank van Tokio in Japan
Andere landen in de regio Azië, Oceanië en Japan met uitzondering van Australië en Japan	Wetgeving van Singapore	Niet-exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken van Singapore

Aanvullende staatspecifieke bepalingen voor bepaalde consumenten in de VS Dell levert bepaalde producten voor persoonlijk gebruik en voor gebruik in gezinnen en huishoudens. Tenzij wettelijk anderszins is vereist, gelden de volgende bepalingen alleen voor consumenten die dergelijke producten kopen voor persoonlijk gebruik of voor gebruik in gezinnen of huishoudens en niet om ze door te verkopen of om ze te gebruiken voor onderzoekstoepassingen, bedrijfsmatige toepassingen of andere doeleinden (“consumenten”). De term “overeenkomst” in deze Bijlage A verwijst naar deze servicebeschrijving.

A. ANNULERING. Wanneer u deze service hebt aangeschaft bij een andere verkoper dan Dell, dient u uw verkoopbewijs of andere verkoopdocumentatie te raadplegen voor het retourbeleid. Neem contact op met de oorspronkelijke verkoper voor informatie over retourzendingen, annuleringen of restituties. KLANTEN DIE IETS BIJ BIJ DELL HEBBEN GEKOCHT, KUNNEN DEZE OVEREENKOMST BEËINDIGEN DOOR DELL SCHRIFTELIJK IN KENNIS TE STELLEN VAN HET BESLUIT OM DE OVEREENKOMST TE ANNULEREN. DAARBIJ DIENT EEN KENNISGEVINGSTERMIJN VAN MINIMAAL DERTIG (30) DAGEN TE WORDEN AANGEHOUDEN. DELL GEEFT RESTITUTIE VOOR HET ONGEBRUIKTE GEDEELTE VAN DE SERVICEDUUR WAARVOOR U HEBT BETAALD. ALS ER MEER DAN DERTIG (30) DAGEN VAN HET HUIDIGE CONTRACTJAAR ZIJN VERSTREKEN, WORDT ER GEEN VERGOEDING TERUGBETAALD VOOR DIT HUIDIGE CONTRACTJAAR. DE ONDERLIGGENDE BEPERKTE HARDWAREGARANTIE KAN NIET WORDEN GEANNULEERD. ANNULERING VAN EEN VERLENGDE GARANTIE OF AANVULLENDE SERVICES OP ENIG MOMENT NADAT DE BESTELLING IS GEPLAATST, KAN ERTOE LEIDEN DAT EEN TOEPASSELIJKE KORTING WORDT VERMINDERD EN DAT HET VOLLEDIGE PRODUCT MOET WORDEN GERETOURNEERD. DELL KAN DEZE OVEREENKOMST ONMIDDELLIJK BEËINDIGEN EN U HEBT GEEN RECHT OP RESTITUTIE ALS U ZICH NIET HOUDT AAN ALLE BEPALINGEN EN VOORWAARDEN DIE IN DEZE SERVICEBESCHRIJVING WORDEN UITEENGEZET, ALS U EEN BETAALTERMIJN NIET BENT NAGEKOMEN, ALS U IN UW WONING GEEN RUIMTE KUNT BIEDEN DIE GESCHIKT IS VOOR PRODUCTREPARATIE, ALS U

EROP STAAT DAT DE SERVICE OP VERSCHILLENDE LOCATIES WORDT GEBODEN, ALS U EEN HUISDIER NIET IN BEDWANG KUNT HOUDEN, ALS U BELEDIGEND BENT OF WEIGERT MEDEWERKING TE VERLENEN AAN ONZE TECHNICUS, ALS U ONZE TECHNICIAN VERBAAL OF FYSIEK BEDREIGD, OF ALS UW LOCATIE OF
ALS ER IN HET ALGEHELE GEBIED WAAR HET PRODUCT ZICHT BEVINDT SPRAKE IS VAN EEN INSECTEN-, KNAAGDIEREN- OF
ONGEDIERTEPLAAG, BIORISICO'S, MENSELIJKE OF DIERLIJKE UITWERPSELEN EN/OF CHEMICALIËN

- WAARVAN ONZE TECHNICICUS IN REDELIJKHEID BESLUIT DAT ER SPRAKE IS VAN EEN ONVEILIGE SITUATIE. Als Dell deze service annuleert, stuurt Dell een schriftelijke annuleringskennisgeving naar de klant op het adres dat wordt vermeld op de factuur van de klant of naar het laatst bekende adres dat in de data van Dell voorkomt. Deze kennisgeving bevat de reden voor de annulering en de effectieve datum van annulering, die niet korter mag zijn dan tien (10) dagen vanaf de verzenddatum van de kennisgeving door Dell aan de klant. De lokale wet kan andere annuleringsbepalingen vereisten waarin deze overeenkomst niet voorziet. De specifieke annuleringsbepalingen die gelden voor consumenten in staten in de Verenigde Staten worden vermeld in de specifieke rubriek hieronder.

B. Staatspecifieke bepalingen. De bepalingen die in dit artikel worden uiteengezet, zijn uitsluitend van toepassing op garanties en services die tegen betaling zijn gekocht in bepaalde staten. Als u op het moment van aankoop van de service voor een afzonderlijk bedrag niet een permanente ingezetene bent van de staat zoals in elke paragraaf hieronder wordt vermeld, komt u niet in aanmerking voor deze rechten en/of verhaalsmogelijkheden. We zijn niet verplicht de service te leveren volgens deze voorwaarden, behalve in de staten die hieronder worden vermeld.

Klanten in Alabama, Georgia en Kentucky. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell.

- Klanten in Californië. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Wanneer u deze overeenkomst binnen 30 dagen na ontvangst annuleert, ontvangt u een volledige restitutie wanneer er geen claims tegen het contract zijn ingediend. Als er claims tegen het contract zijn ingediend, ontvangt u een restitutie in verhouding met en op basis van de verkoopwaarde van de geleverde diensten. Als u deze overeenkomst meer dan dertig (30) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt, hebt u recht op een pro rata-restitutie die als volgt wordt berekend: restitutie = de totaalprijs minus (a) het aantal dagen tussen de datum waarop u de gedekte hardware hebt ontvangen en de datum waarop wij de kennisgeving van annulering ontvangen, gedeeld door de looptijd van deze overeenkomst; (b) de totaalprijs maal 0,1; en (c) de kosten van enige reparatie of vervanging die aan u voor de opzegging is geleverd.
- Klanten in Illinois. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Als u deze Overeenkomst opzegt meer dan dertig (30) dagen na ontvangst van deze Overeenkomst, hebt u recht op een pro rata restitutie die als volgt wordt berekend: Restitutie = de Totaalprijs minus (a) het aantal dagen tussen de datum waarop u de gedekte hardware hebt ontvangen, en de datum waarop wij de kennisgeving van annulering ontvangen, gedeeld door de loopduur van deze Overeenkomst; (b) 0,1 vermenigvuldigd met de Totaalprijs; en (c) de kosten van enige reparatie of vervanging die aan u voor de opzegging is geleverd.
- Klanten in Florida. De voorwaarden in deze paragraaf zijn alleen van toepassing op permanente ingezetenen van Florida die zowel de hardware aanschaffen als deze overeenkomst afsluiten voor persoonlijk gebruik of gebruik in gezinnen of huishoudens. Als u geen permanente ingezetene bent van Florida op het moment dat u de hardware en deze overeenkomst aanschaft voor persoonlijk gebruik of voor gebruik in uw gezin of huishouden, komt u niet in aanmerking voor deze rechten en/of verhaalsmogelijkheden. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Als u deze overeenkomst opzegt, hebt u recht op een restitutie die wordt gebaseerd op 90 procent van de onverdiende pro rata-aanschafprijs minus eventuele claims die zijn betaald of minus de kosten van reparaties die voor u zijn uitgevoerd. Als de overeenkomst wordt opgezegd door Dell, zal de restitutie zijn gebaseerd op 100 procent van de onverdiende pro rata-aanschafprijs. Arbitrage van enige claim die of enig geschil dat uitsluitend voortvloeit uit de bepalingen van deze overeenkomst, is niet-bindend tenzij de partijen op het moment dat een claim wordt ingediend of een verzoek om arbitrage wordt gedaan schriftelijk verklaren dat beide partijen willen dat de arbitrage bindend is. Deze overeenkomst is onderworpen aan de wetten van de staat Texas onder het voorbehoud dat in gevallen waarin dergelijk heersend recht nadrukkelijk in strijd is met de wetten van Florida betreffende servicegarantie-organisaties, de wetten van Florida prevaleren. Vergoedingen voor het overdragen of downgraden van services als gevolg van geografische beperkingen zijn niet van toepassing. Als downgrades van de service nodig zijn vanwege een verplaatsing van de hardware naar een nieuwe locatie, kunt u deze overeenkomst opzeggen en ontvangt u een pro rata-restitutie overeenkomstig de bovenvermelde bepalingen. Dell Marketing, L.P. is een geautoriseerde organisatie voor servicegaranties in Florida en uitgever van deze overeenkomst.

- Klanten in Hawaii. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in deze overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen vijfenveertig (45) dagen na uw annulering restitueren, zijn we verplicht u een boete te betalen van 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. Uw recht om deze overeenkomst te annuleren is alleen van toepassing op de oorspronkelijke eigenaar van de overeenkomst en kan niet worden overgedragen aan volgende eigenaars van de overeenkomst. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell.
- Klanten in Maine. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Als u deze overeenkomst binnen twintig (20) dagen na ontvangst of binnen tien (10) dagen na uitvoering (wanneer u de overeenkomst hebt ontvangen op het moment van aankoop) annuleert en u geen claim op grond van deze overeenkomst hebt ingediend, vervalt deze overeenkomst en betaalt Dell aan de eigenaar van de overeenkomst het volledige aankoopbedrag van de overeenkomst en alle toepasselijke belastingen die op grond van lokale wetgeving zijn geheven. Het recht om deze overeenkomst op te zeggen, zoals uiteengezet in deze subsectie, is niet overdraagbaar, geldt alleen voor de oorspronkelijke koper van de overeenkomst en is alleen geldig indien voorafgaand aan de opzegging geen claim is ingediend bij Dell. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in deze overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen vijfenveertig

(45) dagen na uw annulering restitueren, zijn we verplicht u een boete te betalen van 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. Nadat de toepasselijke twintig (20) of tien (10) dagen zijn verstreken of wanneer er in die periode een claim op grond van de overeenkomst is ingediend, kunt u de overeenkomst annuleren en restitueren we 100% pro rata van de niet-uitgekeerde kosten minus eventuele uitbetaalde claims. Er kunnen administratiekosten van maximaal 10% van de kosten in rekening worden gebracht. Wanneer Dell deze overeenkomst annuleert, zal Dell minimaal vijftien (15) dagen voor de annulering van de overeenkomst een schriftelijke kennisgeving naar de eigenaar van deze overeenkomst sturen, op het laatst bekende adres dat bij ons bekend is. De kennisgeving bevat de ingangsdatum en de reden voor annulering. Wanneer Dell de overeenkomst beëindigt om een andere reden dan vanwege het niet uitbetalen van het bedrag, zal Dell 100% van de niet-uitgekeerde pro rata-kosten minus eventuele uitbetaalde claims restitueren. Bij annulering door Dell er kunnen administratiekosten ter hoogte van maximaal 10% van de kosten in rekening worden gebracht. De verplichtingen van de leverancier overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell.

- Klanten in Maryland. Wanneer u het servicecontract binnen twintig (20) dagen na de datum waarop hij u werd toegezonden of op de datum waarop het contract aan u werd verstrekt (wanneer u het tegelijkertijd met uw aankoop hebt ontvangen) retourneert en wanneer er geen claims op grond van het contract zijn ingediend, wordt het contract nietig verklaart en betaalt Dell u de volledige aankoopprijs van het servicebedrag terug, hetzij in de vorm van een uitkering of als saldo op uw balans. Wanneer we de aankoopprijs voor het servicecontract niet binnen vijfenveertig (45) dagen na uw annulering restitueren, zijn we verplicht om u een boete ter hoogte van tien (10) procent van de waarde van het servicecontract te betalen voor elke maand waarin het bedrag niet is uitbetaald of gecrediteerd. Uw recht om dit servicecontract op te zeggen is niet overdraagbaar, geldt alleen voor de oorspronkelijke koper van het servicecontract en is alleen geldig indien voorafgaand aan de Annulering geen claim is ingediend.
- Klanten in Massachusetts. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Wanneer u deze overeenkomst binnen twintig (20) dagen na ontvangst of binnen tien (10) dagen na uitvoering (wanneer de overeenkomst werd verstrekt tijdens de verkoop) annuleert en u geen claim op grond van deze overeenkomst indiende, vervalt deze overeenkomst en betaalt Dell aan de eigenaar van de overeenkomst of een andere relevante rekeninghouder het volledige aankoopbedrag van de overeenkomst. Het recht om deze overeenkomst op te zeggen, zoals uiteengezet in deze subsectie, is niet overdraagbaar, geldt alleen voor de oorspronkelijke koper van de overeenkomst en is alleen geldig indien voorafgaand aan de opzegging geen claim is ingediend bij Dell. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in deze overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen vijfenveertig (45) dagen na uw opzegging restitueren, zijn we verplicht u een boete te betalen ter hoogte van 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. Wanneer Dell deze overeenkomst beëindigt, zal Dell de eigenaar van deze overeenkomst ten minste vijf (5) dagen voor annulering door Dell een schriftelijke kennisgeving doen toekomen op het adres van de eigenaar dat bij ons bekend is. Er is geen voorafgaande kennisgeving vereist wanneer Dell de overeenkomst beëindigt vanwege het in gebreke blijven bij de betaling, vanwege een wezenlijke verkeerde voorstelling van zaken of vanwege een aanzienlijke schending van verplichtingen door de eigenaar van het servicecontract in relatie tot de betreffende producten of het gebruik ervan. De verplichtingen van de leverancier overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell.
- Klanten in Montana. De verplichtingen van de leverancier overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van de leverancier.
- Klanten in Nevada. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Als u deze overeenkomst binnen twintig (20) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt en u geen claim in het kader van deze overeenkomst hebt ingediend, hebt u recht op volledige restitutie van de totaalprijs. Als u deze overeenkomst meer dan (20) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt of als u deze overeenkomst opzegt en in het kader van deze overeenkomst een claim hebt ingediend, hebt u recht op restitutie van de onverdiende premie berekend op pro rata-basis, minus een annuleringstarief van 10% van de totaalprijs. We zijn gerechtigd deze overeenkomst om welke reden dan ook reden binnen zeventig (70) dagen na uw ontvangst van deze overeenkomst op te zeggen. Hierna kunnen we deze overeenkomst alleen annuleren als:
- u een verschuldigd bedrag niet betaalt;
- u bent veroordeeld voor een misdaad die resulteert in een aanvullende service in het kader van deze overeenkomst;

- aan het licht komt dat u hebt gefraudeerd of een valse verklaring hebt afgelegd om deze overeenkomst te verkrijgen of om een claim in te dienen;
- na de datum van deze overeenkomst aan het licht komt dat u betrokken bent geweest bij een handeling of verzuim of dat u een bepaling van deze overeenkomst hebt geschonden na de datum van de overeenkomst waardoor de verschuldigde service in het kader van deze overeenkomst substantieel en wezenlijk is uitgebreid; of
- er een wezenlijke wijziging plaatsvindt in de aard of het toepassingsgebied van de service die tot gevolg heeft dat de service substantieel en wezenlijk moet worden uitgebreid in een mate die op de datum van deze overeenkomst niet was te voorzien.

Als we deze overeenkomst annuleren of opschorten zoals hierboven beschreven, sturen we u een schriftelijke kennisgeving naar het bij ons bekende adres. De kennisgeving bevat de ingangsdatum van de annulering of opschorting. Deze datum is niet minder dan vijftien (15) dagen na de datum waarop we u de kennisgeving van de annulering of opschorting sturen. U hebt het recht om contact met ons op te nemen om het contract te beëindigen bij gebrek aan opschorting. Daarnaast hebt u in geval van annulering recht op restitutie van de onverdiende premie berekend op een pro rata-basis. Als wij u de onverdiende premie waarop u volgens bovenstaande bepaling recht hebt niet binnen vijfenveertig (45) dagen restitueren, hebt u recht op een aanvullend bedrag van 10% van de totaalprijs voor elke dertig (30) dagen dat een dergelijke restitutie wordt vertraagd na deze periode van 45 dagen. U hoeft geen eigen risico te betalen om de service te ontvangen. De service dekt alleen het soort defecten dat nadrukkelijk wordt genoemd in de overeenkomst. Defecten aan de hardware die al aanwezig waren voor de ingangsdatum van deze overeenkomst worden niet gedekt door de service. Reparaties die zijn gestart of voltooid zonder voorafgaande goedkeuring van Dell worden niet gedekt door dit servicecontract. De verplichtingen van Dell in het kader van deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell Inc. Deze overeenkomst is onderworpen aan de wetten van de staat Nevada. De bepalingen inzake arbitrage gelden niet voor geschillen die uitsluitend voortkomen uit deze overeenkomst. Dell kan zijn administratieve verplichtingen overdragen aan een externe partij die in Nevada is geregistreerd. Dell mag zijn verplichtingen als leverancier echter niet overdragen, tenzij de nieuwe leverancier zijn eigen servicecontract deponeert overeenkomstig NEV. REV. STAT. ANN. §§ 690C.010, et seq.

Klanten in New York. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in deze overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen dertig (30) dagen na uw opzegging restitueren, zijn we verplicht u een boete te betalen van 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell. Naast de services die zijn uiteengezet in deze overeenkomst, levert Dell reparatie- en vervangingsservices bij materiaal- of productiefouten of slijtage, voor zover de Limited Hardware Warranty van Dell hierin voorziet (zie http://www.dell.com/warranty), met inbegrip van eventuele uitbreiding van de garantie. De bepalingen van deze Limited Hardware Warranty maken door verwijzing deel uit van deze overeenkomst. De Limited Hardware Warranty van Dell kan deel uitmaken van de aankoop en de prijs van de gedekte hardware. Een dergelijke opname door verwijzing zal uw rechten of de verplichtingen van Dell volgens de Limited Hardware Warranty niet uitbreiden of verminderen, met dien verstande dat de looptijd van deze overeenkomst beperkt blijft tot de duur van Limited Hardware Warranty (inclusief eventuele garantieverlengingen). Indien de bepalingen van deze overeenkomst en de Limited Hardware Warranty strijdig zijn, prevaleren de bepalingen van deze overeenkomst.

- Klanten in North Carolina. U hebt voorafgaand aan de verkoop van een serviceovereenkomst recht op een schriftelijke kennisgeving dat de aanschaf van een serviceovereenkomst niet vereist is voor aankoop of financiering van de gedekte hardware. U kunt deze overeenkomst op elk moment opzeggen door de annuleringsprocedures in deze overeenkomst te volgen. Als u deze overeenkomst meer dan dertig (30) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt, hebt u recht op een pro rata-restitutie die als volgt wordt berekend: restitutie = de totaalprijs minus (a) het aantal dagen tussen de datum waarop u de gedekte hardware hebt ontvangen en de datum waarop wij de kennisgeving van annulering ontvangen, gedeeld door de looptijd van deze overeenkomst; (b) de totaalprijs maal 0,1; en (c) de kosten van enige reparatie of vervanging die aan u voor de opzegging is geleverd.
- Klanten in Oklahoma. Dell Inc. dient te worden beschouwd als de schuldenaar voor de serviceverplichtingen volgens deze overeenkomst.
- Klanten in Oregon. De verplichtingen van Dell Marketing L.P. overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en het kredietwaardigheid van Dell Inc. De contactgegevens voor zowel Dell Marketing L.P. en Dell Inc. zijn: One Dell Way, Round Rock, TX 78682, Attn: Service and Support Department, (800) 624-9897. De bepalingen inzake arbitrage gelden niet voor geschillen die uitsluitend voortkomen uit deze overeenkomst. Deze overeenkomst is onderworpen aan de wetgeving van de staat Oregon.
- Klanten in South Carolina. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in deze overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen vijfenveertig (45) dagen na uw opzegging restitueren, zijn we verplicht u een boete te betalen van 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. Uw recht om deze overeenkomst te annuleren is alleen van toepassing op de oorspronkelijke eigenaar van de overeenkomst en kan niet worden overgedragen aan volgende eigenaars van de overeenkomst. Als we deze overeenkomst opzeggen, sturen we u ten minste vijftien (15) dagen voor de ingangsdatum van de annulering een schriftelijke kennisgeving van de annulering. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell. Als we dergelijke kwesties niet tijdig oplossen binnen zestig (60) dagen na het bewijs van verlies, kunt u contact opnemen met de South Carolina Department of Insurance, Post Office Box 100105, Columbia, South Carolina 29202-3105, of (800) 768-3467.
- Klanten in Texas. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in deze overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen vijfenveertig
  (45) dagen na uw annulering restitueren, zijn we aansprakelijk om u een boete te betalen van maximaal 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. Uw recht om deze overeenkomst te annuleren is alleen van toepassing op de oorspronkelijke eigenaar van de overeenkomst en kan niet worden overgedragen aan volgende eigenaars van de overeenkomst. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell. Met onopgeloste klachten betreffende Dell of vragen over de regulering van aanbieders van servicecontracten kunt u zich richten tot: Texas Department of Licensing and Regulation, P.O. Box 12157, Austin, Texas 78711-2157; Telefoon: (512) 4636599 of (800) 803-9202 (in Texas).
- Klanten in Washington. Als u deze overeenkomst opzegt conform de procedures voor annulering die in de bovenstaande overeenkomst zijn uiteengezet en wij u de aankoopprijs van deze overeenkomst niet binnen dertig (30) dagen na uw opzegging restitueren, zijn we verplicht u een boete te betalen van 10% per maand van het verschuldigde restitutiebedrag. Uw recht om deze Overeenkomst te annuleren, is alleen van toepassing op de oorspronkelijke eigenaar van de Overeenkomst en kan niet worden overgedragen aan volgende eigenaars van de

Overeenkomst. Als we deze overeenkomst overeenkomstig de bovenstaande bepalingen opzeggen, sturen we u ten minste eenentwintig (21) dagen voor de ingangsdatum van de annulering een schriftelijke kennisgeving van de annulering naar het adres dat bij ons geregistreerd staat. De kennisgeving bevat de ingangsdatum voor de annulering en de reden voor de annulering. De verplichtingen van Dell overeenkomstig deze overeenkomst worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van Dell. De bepalingen betreffende arbitrage in deze overeenkomst zijn niet van toepassing voor zover deze bepalingen nadrukkelijk in strijd zijn met de wetten van Washington. Deze wetten, met inbegrip van Wash. Rev. Code 48.110.070(14) en de federale Uniform Arbitration Act (Wash. Rev. Code 7.04A et seq.), kunnen u bepaalde rechten geven, zoals het recht op arbitrage in Washington op een locatie zo dicht mogelijk bij uw permanente vestigingsadres (tenzij u en Dell hierover een andere afspraak maken).

- Klanten in Wisconsin. Deze overeenkomst is onderworpen aan beperkte regulering door de Office of the Commissioner of Insurance. Dell Inc. dient te worden beschouwd als de schuldenaar voor de serviceverplichtingen volgens deze overeenkomst.

Klanten in Wyoming. De bepalingen betreffende arbitrage in deze overeenkomst zijn niet van toepassing voor zover deze bepalingen nadrukkelijk in strijd zijn met de wetten van Wyoming. Deze wetten kunnen u bepaalde rechten verlenen, zoals het recht om vrijwillig een schriftelijke overeenkomst aan te gaan voor arbitrage en, voor zover verplicht is krachtens Artikel 19, Lid 8, van de grondwet van de staat Wyoming, is arbitrage van alle claims en geschillen die uitsluitend voortkomen uit de voorwaarden en bepalingen van deze overeenkomst niet bindend tenzij de partijen schriftelijk overeenkomen dat ze een bindende uitspraak wensen. De definitieve uitspraak in enige procedure die wordt uitgevoerd volgens de arbitragebepalingen in deze overeenkomst kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in overeenstemming met lid 1-36-101 t/m 119 van de Wyoming Statutes. Deze overeenkomst is onderworpen aan de wetten van de staat Texas onder het voorbehoud dat in gevallen waarin dergelijk heersend recht nadrukkelijk in strijd is met de wetten van Florida betreffende dienst, de wetten van Wyoming prevaleren. De verplichtingen van de leverancier overeenkomstig dit servicecontract worden ondersteund door het volledige vertrouwen en de kredietwaardigheid van de leverancier. Wanneer u deze overeenkomst beëindigt binnen dertig (30) dagen nadat deze aan u werd verstrekt en u geen claims op grond van deze overeenkomst hebt ingediend, wordt de overeenkomst nietig verklaard en restitueren of crediteren we het volledige aankoopbedrag aan de eigenaar van deze overeenkomst. Het recht om de overeenkomst te laten vervallen, zoals verleend in de voorgaande zin, is niet overdraagbaar en geldt alleen voor de oorspronkelijke koper van de overeenkomst. Als u deze overeenkomst meer dan dertig (30) dagen na ontvangst van deze overeenkomst opzegt, hebt u recht op een pro rata-restitutie die als volgt wordt berekend:

- Restitutie = de totaalprijs minus (a) het aantal dagen tussen de factuurdatum of andere ingangsdatum die op de factuur of informatiepagina wordt vermeld totdat we de kennisgeving van annulering ontvangen, gedeeld door de looptijd van deze overeenkomst; (b) de totaalprijs maal 0,1; en (c) de kosten van enige reparatie of vervanging die aan u voor de opzegging is geleverd. Er wordt een boete van 10% per maand aan de restitutie toegevoegd wanneer de restitutie niet binnen 45 dagen na ontvangst van het servicecontract wordt uitgekeerd.

Wanneer Dell deze overeenkomst annuleert, zal Dell minimaal tien (10) dagen voor de annulering van de overeenkomst een schriftelijke kennisgeving naar de eigenaar van deze overeenkomst sturen, op het laatste adres dat bij ons bekend is. De kennisgeving bevat de ingangsdatum en de reden voor annulering. Er is geen voorafgaande kennisgeving vereist wanneer Dell de overeenkomst beëindigt vanwege het in gebreke blijven tijdens de betaling, vanwege een wezenlijk verkeerde voorstelling van zaken door de eigenaar van de overeenkomst jegens Dell of vanwege een aanzienlijke schending van verplichtingen door de eigenaar van het servicecontract in relatie tot de betreffende producten of het gebruik ervan.

Bijlage B

Prioriteitsniveaus

Aan gekwalificeerde incidenten worden prioriteitsniveaus toegewezen volgens onderstaande tabel(len).

Prioriteit	Situatie	Reactie van Dell	Rol van de klant
1	Kritiek: verlies van het vermogen om bedrijfskritische functies uit te voeren, waardoor onmiddellijke interventie is vereist.	Noodinterventie in combinatie met onmiddellijke telefonische probleemoplossing; snelle interventie van de escalatiemanager.	Vierentwintig (24) uur per dag, zeven (7) dagen per week de geschikte medewerkers/middelen bieden ter ondersteuning van de oplossing van het probleem. Senior managers van de vestiging dienen op de hoogte te worden gebracht en beschikbaar te zijn.
2	Hoog: bedrijfskritische functies kunnen worden uitgevoerd, maar de prestaties/capaciteiten zijn aangetast of ernstig beperkt.	Onmiddellijke telefonische probleemoplossing; interventie van escalatiemanager indien binnen 90 minuten na de oproep geen externe diagnose kon worden gesteld. Verzending van onderdelen/uitzending van technicus wanneer nodig na telefonische probleemvaststelling en diagnose.	Aanbieden van het geschikte personeel en middelen voor continue communicatie en herstelwerkzaamheden. Senior management van de vestiging moet op de hoogte worden gebracht en beschikbaar zijn.
3	Gemiddeld/Laag: minimale of geen gevolgen voor bedrijfsactiviteiten.	Telefonische probleemoplossing, verzending van onderdelen/uitzending van technicus *na* telefonische probleemvaststelling en diagnose.	Contactgegevens van het aanspreekpunt voor het dossier leveren en binnen vierentwintig (24) uur op aanvragen van Dell reageren.

Opties voor onsite service

Onsite responsmogelijkheden variëren naargelang het aangeschafte servicetype. Als u een service met een serviceresponsniveau voor onsite support hebt aangekocht, is op uw factuur het toepasselijke onsite serviceresponsniveau van de onsite support aangegeven dat overeenkomt met de tabellen hieronder. Indien aan alle toepasselijk voorwaarden in deze servicebeschrijving wordt voldaan, stuurt Dell, indien nodig, een servicetechnicus naar de bedrijfslocatie van de klant voor een gekwalificeerd incident en overeenkomstig het prioriteitsniveau en van toepassing op de onderstaande toepasselijke onsite responstabel. Afhankelijk van de aard van het gekwalificeerde incident, erkent u en gaat u ermee akkoord dat uw onsite Dell technicus geheel naar eigen goeddunken kan bepalen dat uw ondersteunde product moet worden verzonden naar een reparatiecentrum van Dell EMC voor verdere probleemoplossing en diagnose.

Respons voor onsite Dell ProSupport

Type	Reactietijd voor onsite support[4]	Beperkingen/speciale voorwaarden
Onsite respons binnen 4 uur	De technicus arriveert normaal on-site binnen 4 uur na het einde van de telefonische melding van het probleem.	• Beschikbaar zeven (7) dagen per week, vierentwintig (24) uur per dag - met inbegrip van feestdagen. • Beschikbaar voor de opgegeven locaties met een responstijd van 4 uur. • Beschikbaar voor bepaalde modellen van de ondersteunde producten. • Locaties met onderdelen voor onsite respons binnen 4 uur hebben een voorraad essentiële operationele onderdelen van ondersteunde producten[5], zoals door Dell bepaald. Niet-essentiële onderdelen kunnen met een nachtelijke transportzending worden verstuurd. • Noodrespons met gelijktijdige probleemvaststelling beschikbaar voor problemen waaraan het prioriteitsniveau 1 is toegewezen.

Dell ProSupport onsite respons op volgende werkdag

Type	Reactietijd voor onsite support	Beperkingen/speciale voorwaarden
Volgende werkdag (Next Business Day) onsite respons	Na telefonische probleemvaststelling en diagnose kan een technicus worden uitgezonden die doorgaans de volgende werkdag op de locatie van de klant arriveert.	• Beschikbaar 5 dagen/week, tien (10) uur per dag – met uitzondering van feestdagen. • Als het Dell Expert Center een oproep ontvangt na 17.00 uur[4] 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.
Buiten Continentale Verenigde Staten ("OCONUS") Klanten	Na telefonische probleemvaststelling 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). • Beschikbaarheid beperkt tot bepaalde systemen en locaties. Zie http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt voor meer informatie. • "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.

Voor alle andere serviceopties voor onsite respons:

Nadat de procedure voor de externe probleemvaststelling, diagnose en analyse is voltooid, bepaalt een analist van Dell of voor het gekwalificeerde incident een onsite servicetechnicus nodig is en/of onderdelen moeten worden verzonden, of dat het probleem extern kan worden opgelost.

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

Bijlage C

Andere opties voor serviceresponsns

Snel retourneren voor reparatie na telefonische probleemvaststelling. Als de klant een ondersteund product heeft gekocht dat niet op de locatie van de klant kan worden gerepareerd of wanneer Dell bepaalt dat een andere reparatieoptie dan reparatie onsite is vereist, kan Dell na externe diagnose en probleemvaststelling service bieden overeenkomstig een van de serviceopties in de onderstaande tabel. De klant moet het ondersteunde product onmiddellijk verpakken en verzenden of regelen dat het dezelfde dag of op de eerstvolgende beschikbare dag door een vervoersbedrijf wordt afgehaald, zodat de klant zijn rechten behoudt; elke vertraging die wordt veroorzaakt door de klant met betrekking tot het verpakken en retourneren van het ondersteunde product of het regelen hiervan leidt tot vertraagde responstijden.

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 vervanging van 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 in overeenstemming met lid 2.D van de (bovenstaande) Aanvullende voorwaarden met betrekking tot support en aan garantie gerelateerde services. Wanneer het ondersteunde product van de klant zich in een gebied bevindt dat momenteel niet tot het werkgebied van een of meerdere grote vervoerders behoort, wordt de normale reparatieservice van Dell vertraagd. De service Retourneren voor reparatie is niet in alle landen en op alle locaties beschikbaar. Neem contact op met uw verkoopvertegenwoordiger voor meer informatie.

Andere opties voor serviceresponsns:

Serviceresponsniveau	Aanvullende opties (indien van toepassing)	Details
Retourneren voor reparatieservices	Mail-In Service (MIS)	Mail-in Service wordt gestart nadat contact is opgenomen met de afdeling 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. Doorgaans bedraagt de tijd van de volledige cyclus, inclusief verzending naar en vanuit het reparatiecentrum, tien (10) werkdagen vanaf de dag van verzending door de klant naar Dell.
	Carry-In Service (CIS)	De Carry-In Service is een afleverservice en wordt gestart nadat contact is opgenomen met de afdeling technische support van Dell, zoals hierboven is beschreven. Tijdens de probleemvaststelling op afstand stelt de technicus van Dell vast of het om een hardwareprobleem gaat. Als dit het geval is, wordt aan de klant gevraagd het ondersteunde product bij 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 (maandag tot vrijdag), met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden gerepareerd conform de reactietijd die in de orderdocumentatie wordt vermeld. Na reparatie van het ondersteunde product zal Dell contact opnemen met de klant om een afspraak te maken om het product weer naar de klant terug te sturen. Overeenkomsten op serviceniveau kunnen per land en stad verschillen.

	Carry-In Service (CIS)[5] door een partnerbedrijf (beschikbaar in bepaalde opkomende markten in Europa, het Midden-Oosten en Afrika)	De Carry-In Service is een afleverservice en wordt gestart door contact op te nemen met een door Dell aangewezen reparatiecentrum of transportlocatie of door 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 (maandag tot vrijdag), met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden gerepareerd conform de reactietijd die in de orderdocumentatie wordt vermeld. 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 weer naar de klant terug te sturen. Service Level Agreements (SLA's) voor de reparatieservice zijn afhankelijk van land en plaats.

[5] De Carry-In Service (CIS) wordt uitgevoerd door geautoriseerde serviceproviders van Dell.

Serviceres-ponsniveau	Extra opties (indien van toepassing)	Details
Retourneren voor reparatieservices	Collect & return-service	Collect and Return Service wordt gestart wanneer telefonisch contact wordt opgenomen met de technische support van Dell, zoals hierboven 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 werkuren en de reparatie of vervanging van onderdelen in het hoofdsysteem, met inbegrip van de monitor, het toetsenbord en de muis, indien deze niet afzonderlijk zijn besteld.
	Collect and Return Service geleverd door een partnerbedrijf (CAR)[6] (beschikbaar in bepaalde opkomende markten in Europa, het Midden-Oosten en Afrika)	De Collect & Return Service wordt gestart door contact op te nemen met uw geautoriseerde serviceprovider van Dell. Indien in het ondersteunde product een hardware-probleem wordt vastgesteld dat niet via probleemoplossing op afstand kan worden opgelost, haalt uw geautoriseerde Dell serviceleverancier 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 (maandag tot vrijdag), met uitzondering van lokale nationale feestdagen. Gekwalificeerde incidenten worden gerepareerd conform de reactietijd die in de orderdocumentatie wordt vermeld. 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 weer naar de klant terug te sturen. Deze servicemethode omvat werkuren 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.
	Algemene voorwaarden voor alle niet-onsite serviceresponsopties.	Gekwalificeerde incidenten worden gerepareerd conform de reactietijd die in de orderdocumentatie wordt vermeld. 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). Het RMA-nummer wordt door de technicus van Dell aan de klant doorgegeven. 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. Dell draagt de kosten voor het verzenden van het product naar Dell en terug naar de klant. Voorzorgsmaatregelen voor verzending: de klant hoeft geen handleidingen, vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie of verwisselbare media, zoals diskettes, dvd's, pc-kaarten enz. mee te sturen. Dell is niet verantwoordelijk voor verloren geraakte of beschadigde gegevens, beschadigde of verloren geraakte media of vertrouwelijke, bedrijfseigen of persoonlijke informatie van de klant.

[6] De Collect & Return-service (CAR) wordt uitgevoerd door geautoriseerde serviceproviders van Dell.

Serviceres-ponsniveau	Aanvullende opties (indien van toepassing)	Details
Parts-Only-service (alleen onderdelen)	N.v.t.	Klanten met een Parts-Only-service mogen van Dell om vervangende onderdelen vragen om gekwalificeerde incidenten te ondersteunen. Dell kan overgaan tot het vervangen van een compleet apparaat in plaats van onderdelen, waarbij Dell zorgt voor vooraf betaalde verpakkingen waarin de originele defecte onderdelen naar Dell moeten worden teruggestuurd. Parts Only De service omvat beperkte externe support om het defecte onderdeel te kwalificeren: de externe support omvat geen telefonische probleemoplossing of andere soorten hulp op afstand.
Advanced Exchange Service	N.v.t.	Voor klanten met uitgebreide omruilservice (Advanced Exchange Service) geldt dat Dell een vervangend product naar de locatie van de klant kan sturen om een gekwalificeerd incident te verhelpen. Het vervangende product wordt via land vervoerd. 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 het defecte ondersteunde product naar Dell terugsturen door het binnen 3 werkdagen naar het aangegeven transportbedrijf brengen. Als Dell bepaalt dat het ondersteunde product van de klant niet kan worden geretourneerd naar een locatie van het vervoersbedrijf en de klant het ondersteunde product 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 het ondersteunde product onmiddellijk en verzendt dit of regelt dat het op dezelfde dag, of de eerstvolgende beschikbare dag, wordt opgehaald door het vervoersbedrijf. Als de klant dit nalaat, kunnen er kosten in rekening worden gebracht.